

TABLE DES MATIÈRES

Vivre et travailler en première classe

Préface	4
Remerciements	5
Introduction	6

ÉTIQUETTE

L'importance des bonnes manières	10
Étiquette, Éthique, Protocole	12
Évaluez vos connaissances	15
Les règles des bonnes conduites en affaires	18
Comportement hommes/femmes et femmes/hommes	20
La vie sociale et les affaires	21
Vous êtes invités chez des amis	23
Les bévues	27
Miniguide de survie au bureau en 20 points	31
Les poignées de main	35
Les habitudes internationales de serrer la main	40
L'art de la table en quelques leçons	43
Façon américaine	48
Façon européenne ou continentale	48
Recevoir et être reçu	56
Comportement lors du party de bureau	63
Dresser la table dans les règles de l'art	67
Les pourboires	71
Les pourboires, à qui, combien, quand?	72
Les pourboires autour du monde	74
Les cartes d'affaires	77
Accueil des visiteurs	81

L'art de la conversation	85
Participer aux réunions	87
Réunions pour les cadres d'une même entreprise	88
Assignation des places	91
L'organisation d'activités	97
Accueil	98
Le choix des conférenciers	98
Comportement lors des 5 à 7	103
Les règles d'or lors d'un cocktail d'affaires	104
Tenue vestimentaire	109
La psychologie de l'image	110
Que dit la loi québécoise à ce sujet?	111
Code vestimentaire	112
Gestionnaires et personnel de soutien	
Instit. financières, Firmes comptables	
Cabinets d'avocats	
Y a-t-il un code vestimentaire estival?	122
Courriels	125
Les règles d'étiquette concernant vos courriels	127
Courriels personnels au travail	129
Savoir-faire, Savoir-dire au téléphone	131
Vocabulaire téléphonique	138
Les impolis	141
Les différents types de clients impolis	145
Cellulaire, tablette, vidéoconférence, téléconférence	147
Téléphone cellulaire et tablette en réunion	149
Vidéoconférence ou visioconférence	152
Téléconférence	153
Étiquette au golf	155

PROTOCOLE

Origine du protocole	162
Les différences culturelles	167
Onze conseils pour mieux recevoir les personnes d'une autre culture	169
Les présentations	173
Les présentations sociales	174
Les exceptions protocolaires	174
Les présentations d'affaires	175
Les cadeaux	177
Quel cadeau offrir à vos contacts internationaux?	178
Les familiarités	180
Le tutoiement et le vouvoiement	181
La bise ou l'accolade	182
Le protocole au bureau	183
L'accueil des participants de l'extérieur	186
L'organisation de la salle à manger de l'entreprise	187
Marque-place	190
Les écrits protocolaires	192
Invitation formelle avec le nom écrit à la main	193
Les formules d'invitation	195
La présidence d'honneur	202
Le sens des détails	205
Le vocabulaire approprié	208
La hiérarchie et la préséance	209
Les préséances officielles	212
Les préséances de courtoisie	212
La ligne de réception et les préséances	213
Exemples de règles de protocole	214
Protocole Canada	217

Protocole Québec	217
Diplomatie France	218
L'assignation des places protocolaires	219
Les préséances	220
La table d'honneur	220
Choisissez votre table d'honneur	220
Les places dans les limousines	223
Les drapeaux	225
Les règles de base concernant les drapeaux	226
La préséance des drapeaux	228
L'interprète	229
Les allocutions	229
La préséance des salutations	229
Exemples de salutations	230
Quand commencer les allocutions?	231
Coupure de ruban	232
Les journalistes et la salle de presse	235
Les particularités culturelles	239
Les Amériques	241
Civisme dans les avions, aéroports et hôtels	243

MIEUX-ÊTRE

Les bases du bonheur et du bien-être	249
Comment se mettre en valeur au travail?	250
Poser ses limites avec les impolis	252
Les 10 effets pour composer sa personnalité	254
Les résolutions professionnelles	260
Suggestions aux gestionnaires	260
Suggestions aux employés	261
Comment devenir un grand gestionnaire ?	262

Communication	267
Découvrez votre style de personnalité	268
Tableau des profils	271
Réponses à l'exercice	284
Table des matières	287
Bibliographie	292
Ginette Salvas	293