

Extrait

Best Practices du Relationnel

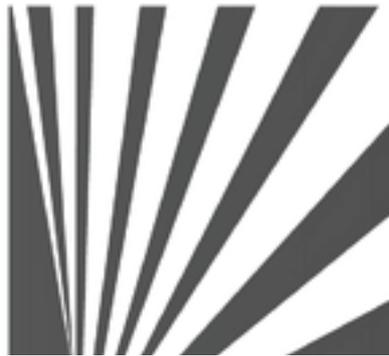
Les règles du savoir-vivre dans l'entreprise



Auteur : Didier Reuter - ISBN 9791023710670

Free

BOOKINER 



Auteur : Didier Reuter

www.bookiner.com

Usage libre de droit (non marchand) avec mention «Bookiner.com»

BEST PRACTICES DU RELATIONNEL

Les règles du savoir-vivre dans l'entreprise

- . Les 12 règles du savoir-vivre au quotidien
- . Les 11 maladroites à éviter

Conditions d'usage libre de droits

Tout contenu gratuit ou payant peut être utilisé avec l'obligation d'indiquer la mention «Bookiner.com». L'acquéreur sur le site bénéficie d'un usage libre de droits à titre **PERSONNEL** (individuel, familial et privatif) dans un cadre exclusivement non marchand, non concurrentiel et non grand public. Il est autorisé à installer ce fichier sur tout équipement informatique et télécoms dont il est propriétaire ainsi que pratiquer éventuellement une duplication, un téléchargement, ou un envoi sous forme de fichier, à un maximum de 5 postes/utilisateurs internes. Ce droit ne s'applique pas à l'utilisateur qui reçoit gratuitement un contenu payant, lequel ne peut aucunement le diffuser autour de lui sans risquer de tomber sous le coup de la loi portant sur le copyright et/ou s'exposer aux conditions restrictives du droit d'auteur et de la protection intellectuelle.

Les 12 règles du savoir-vivre au quotidien

Selon la sociologue Nicole Aubert, auteur de l'ouvrage *Le culte de l'urgence*, «Partout, l'exigence de performance raidit les relations entre les individus. Le monde du travail est tellement obnubilé par la rentabilité immédiate que la politesse est éludée». Même avis pour Daniel Porot, consultant en carrière et auteur du guide *Le Savoir-vivre en affaires*, pour qui «Les 3 détails qui tuent lors d'une première rencontre sont dans l'ordre : l'absence de ponctualité, la main moite et le regard fuyant.». Pour lui, «La politesse c'est comme l'orthographe, dès lors que l'on en connaît les règles, il est difficile de ne pas juger celui qui les ignore». D'après Roland Brunner, psychanalyste, beaucoup de salariés et de cadres sont entrés dans *Le règne de l'adulescent*. Pour eux, «L'image parentale et la hiérarchie n'étant plus incarnées par des symboles puissants, les rapports professionnels sont de plus en plus rugueux. On agit par pulsion sur fond d'agressivité et d'érotisation. Comme leurs parents qui ont fait Mai 68, les 20-35 ans s'accrochent au mythe libertaire. Ils pensent qu'il faut avoir du culot et être cynique pour réussir». En croyant que l'on peut se passer de courtoisie en se comportant comme un rustre, le manque de politesse est souvent vécu comme «une négation de l'autre» portant alors une charge énorme d'insatisfaction, voire de colère, chez celui ou celle qui y est exposé(e). En cela, «Si la compétence technique est capitale, les bonnes manières font et défont une vie professionnelle car derrière le savoir-vivre, c'est le savoir être qui transparait. Et sur ce point, l'entreprise est impitoyable» confirme Eric Albert, psychiatre et dirigeant de l'Ifas (Institut français de l'anxiété et du stress).

12 règles simples de savoir-vivre au quotidien :

- . Mettre son portable en mode vibreur ou silencieux en réunion ou dans le train.
- . Dans un bureau partagé avec d'autres collègues, prendre ses appels téléphoniques personnels sur son portable et sortir dans le couloir.
- . Eviter les pronoms possessifs de type «mon assistante», «ma collaboratrice», «mon adjoint», en utilisant le prénom et le nom des personnes.
- . Ne pas faire attendre délibérément ses rendez-vous dans la salle d'attente ou le couloir.
- . Dire bonjour en entrant dans une pièce ou dans l'ascenseur.
- . Répondre rapidement à un appel téléphonique au lieu de laisser sonner, ne pas faire poireauter un correspondant en ligne ou «oublier» de rappeler suite à un message.
- . Ne pas «convier» l'interlocuteur à une conversation «perso» lorsque l'on sait que celui-ci attend à l'autre bout du fil et peut entendre.
- . S'interdire de prendre une communication téléphonique (non urgente) en plein rendez-vous ou encore regarder ses mails.
- . Vérifier que la boîte vocale de son téléphone est bien enclenchée le soir ou lorsque l'on s'absente.
- . Ne pas garder trop longtemps pour soi les journaux destinés à circuler dans le service
- . Ne pas imposer sa présence de manière ostentatoire (passer le premier à tout prix, presser avant tout le monde le bouton de l'ascenseur en passant le bras devant la figure d'un autre...).
- . Ne jamais écrire en majuscule sur le Net et ne jamais envoyer un document attaché dans un mail sans un petit mot d'accompagnement.

Les 11 maladresses à éviter

Le savoir-vivre en affaires est un atout majeur pour réussir sa carrière de cadre, voire même pour se faire embaucher dans un poste assujéti à des relations extérieures. D'après une enquête réalisée par le cabinet américain Eticon (en 1999 mais toujours d'actualité), 85% des cadres préfèrent rompre avec une relation d'affaires plutôt que de subir sa grossièreté. 62% estiment que l'impolitesse se manifeste particulièrement au téléphone et 80% se plaignent d'un manque chronique de courtoisie dans les relations de travail. Selon Tamiko Zablith, fondatrice de l'école des bonnes manières Minding Manners, il existe 11 maladresses à éviter absolument pour ne pas se faire griller :

1. Monopoliser la parole : A contrario, il est nécessaire de pratiquer l'écoute, ne pas couper la parole et ne la monopoliser que 2 minutes d'affilée.

2. Emettre des opinions tranchées : Bien au contraire, il faut préférer opiner de la tête, établir un contact visuel, ne pas hésiter à reprendre certains des propos de la discussion. Naturellement ne jamais parler immédiatement affaire mais préférer plutôt, à l'américaine, un «*small talk*» d'une dizaine de minutes en parlant de tout et de rien. Relancer la conversation si un silence s'installe de plus 10 secondes. Enfin, le mieux est d'échanger sa carte de visite en cours de discussion et jamais au début.

3. Transgresser les codes de bonne conduite au téléphone : A l'inverse, il faut rappeler sans faute les personnes qui ont laissé un message. Lors d'un appel, se présenter avec nom et prénom avant qu'on ne le demande et faire de même en décrochant. Ne pas laisser sonner plus de 3 fois son téléphone avant de décrocher et prévoir en cas d'absence un renvoi vers le standard ou sa messagerie.

4. Négliger l'orthographe et la syntaxe dans les e-mails : Il est conseillé de ne jamais écrire en majuscule car cela donne l'impression de crier. Faire court, en faisant tenir le message sur une page écran maximum tout en précisant l'objet de manière explicite. Ne pas oublier de dire «*bonjour, merci ou cordialement*» dans le mail, en accusant réception des mails importants lorsque la réponse est différée.

5. Ne pas donner signe de vie après un rendez-vous : La bonne façon consiste à expédier un mot de remerciement dans les 48 heures en indiquant que l'on a apprécié l'échange et en indiquant brièvement les éventuels engagements pris. Il est conseillé de terminer par une formule du type «*cordiales salutations*».

6. Annuler un rendez-vous à la dernière minute : Dans ce cas, il faut prendre l'initiative de prévenir au plus vite par téléphone et personnellement son interlocuteur. Il n'est pas nécessaire de s'étendre sur les causes du report en proposant une autre date convenant à son interlocuteur comme en utilisant la formule «*je vous prie de m'excuser*» au lieu de «*je m'excuse*».

7. Se comporter chez un client comme chez soi : Le savoir-vivre consiste à marcher lentement dans les locaux, ne pas entrer dans le bureau sans y être invité, laisser son hôte tendre la main en premier, attendre que celui-ci désigne un siège pour s'asseoir. Si le téléphone sonne, faire mine de se retirer ou alors relire ses notes afin de ménager l'intimité de l'entretien.

8. Se montrer méprisant avec le personnel : A l'accueil ou face à l'assistante, il est préférable de décliner avec le sourire son identité et l'objet de sa visite.

9. Se laisser aller au restaurant : En tout premier lieu, il est nécessaire de couper son téléphone portable et de ne surtout pas le poser sur la table. Etre bref à la lecture de la carte en laissant le choix du vin à celui qui invite. De préférence prendre le menu du jour ou celui de son interlocuteur en évitant de commander des plats qui tâchent. Eviter également de prendre l'apéritif en privilégiant l'eau minérale. Une fois l'assiette terminée, croiser les 2 couverts de manière à indiquer 10 heures et 20 heures.

10. Jouer les pique-assiettes : Ne pas arriver plus de 30 minutes après l'heure convenue en allant d'abord remercier les organisateurs pour leur invitation. Il est judicieux de ne pas tenir dans une main sa coupe de champagne et dans l'autre, un canapé, ce qui ne permet plus de serrer des mains.

11. Passer pour un importun : L'«*eye-contact*» est l'approche la plus courtoise pour se présenter, ce qui suppose d'abord d'accrocher le regard de son interlocuteur. Se présenter en laissant la personne répondre la première mais sans ajouter le fameux «*enchanté*». Par instinct, il vaut mieux privilégier les groupes ou les solitaires en s'interdisant d'aborder directement 2 personnes en cours de conversation. A l'occasion d'une présentation, le savoir-vivre consiste à présenter d'abord la personne la moins gradée en donnant sur elle un détail qui la valorise.