

Petites règles de savoir-vivre en entreprise

Présenter ses collègues au client, bien se comporter lors d'un déjeuner d'affaires, gérer les différences culturelles avec des interlocuteurs étrangers... Comme dans la vie courante, les règles de bienséance sont indispensables dans l'environnement professionnel. Petite piqûre de rappel de quelques valeurs essentielles.

Texte : Alexandra Oraison
Illustration : Pov

SAVOIR SE PRÉSENTER

La première image est souvent celle que l'autre gardera de soi. Elle est donc très importante. La professionnelle doit en jouer et surtout, s'assurer d'une cohérence entre ses paroles et ses actes. L'important est de prendre conscience de l'impression que l'on donne et de l'impact que l'on aura sur les autres. Lors d'une présentation à de nouveaux collègues, par exemple, n'hésitez pas à jouer avec votre langage corporel.

« Il est important de sourire, de garder la tête haute afin de ne pas donner l'impression d'être timide ou renfermée, souligne Dolly Cheung. Mais pas trop non plus, pour ne pas avoir l'air hautain. » Pour trouver le juste équilibre, poursuit-elle, imaginez que vous avez une pêche entre le menton et le cou. « Les épaules doivent rester droites. Surtout, accrochez le regard de votre interlocuteur. Levez-vous et tendez la main en avant vers l'autre. Serrez la main d'un interlocuteur pour le saluer est très important à Maurice. » Adoptez le vouvoiement, jusqu'à ce que votre interlocuteur vous autorise à le tutoyer.



COMMENT INTRODUIRE SES COLLÈGUES

Vous êtes face à un nouveau client et êtes chargée de lui présenter vos collègues, hommes et femmes. La règle de bienséance veut que les présentations se fassent par ordre hiérarchique dans le domaine professionnel. « La position hiérarchique prend le pas sur la mixité. Vous commencerez par présenter les personnes les plus importantes dans la société, puis ceux et celles qui arrivent ensuite. » Autre situation : une deuxième rencontre avec le même client, mais cette fois, celui-ci est accompagné. Il faudra refaire les présentations, mais l'ordre hiérarchique ne s'applique plus et vous pourrez débiter les présentations de vos collègues par une femme.

AUTRES CULTURES, AUTRES MŒURS

Si vous êtes amenée à recevoir des clients étrangers, renseignez-vous sur les différences culturelles avant de les accueillir. Vous pouvez, par exemple, vous rendre sur le site www.chinese-culture.net pour savoir gérer vos relations professionnelles avec les Chinois, par exemple. Ou encore, le www.africa-business.com, pour les hommes d'affaires africains, et le www.japan-101.com/culture pour les Nippons. Par ailleurs, sachez que la carte de visite ne se remet pas n'importe comment. Les Asiatiques aiment que cela soit fait avec les deux mains, en se penchant légèrement en avant. Il est important de regarder la carte avec intérêt. « Cela dénote un signe de respect et d'appréciation. » À Maurice, la carte s'accompagne d'un sourire, et se présente dans le sens de votre interlocuteur. Lorsque vous recevez la sienne, regardez-la, assurez-vous que vous comprenez tout ce qui est indiqué dessus et glissez-la dans un porte-carte. « Évitez de la glisser nonchalamment dans votre sac, c'est irrespectueux. »





J'ACCUEILLE MON CLIENT LORS D'UN DÉJEUNER D'AFFAIRES

Il est important de connaître l'étiquette et le protocole à suivre dans certaines situations. Arrivez au restaurant 20 minutes avant votre client, pour ne pas le faire attendre. Dès qu'il se présente, levez-vous de table pour l'accueillir – même si vous êtes une femme et que celui-ci est un homme –, invitez-le à s'installer puis asseyez-vous. S'il s'agit d'une cliente, demandez une chaise supplémentaire au serveur afin qu'elle puisse y déposer son sac à main. N'hésitez pas à être créative et à prendre des initiatives. Que vous rencontriez des clients au sein de l'entreprise ou à l'extérieur, gardez à l'esprit que vous restez l'ambassadrice de votre société.

S'ÉCLIPSER EN DOUCEUR

Vous êtes en plein déjeuner et vous devez vous rendre quelques instants aux toilettes. Sachez user de formules appropriées. « *On se lève, on s'excuse et on déclare avec le sourire "je suis à vous dans quelques instants" ou "je*

vais au lavabo ». » Les termes à proscrire : « *je vais aux toilettes* » ou « *je vais au petit coin* ». Par contre, les objets à ne pas oublier, même sur ce court laps de temps : sac à main et téléphone portable. « *S'il se met à sonner pendant votre absence, cela dérangera vos clients.* »

Notez bien qu'une fois levée, vous poserez délicatement votre serviette de table sur le côté de l'assiette et non sur le devant, qui signifie dans ce cas que vous avez fini de manger. Si la serviette est grande, posez-la sur votre chaise. N'oubliez pas qu'un déjeuner d'affaires permet avant tout de nourrir une négociation professionnelle ou d'apprendre à se connaître. Vous pouvez donc oublier le « toast » de fin de repas.

LES COCKTAILS PROFESSIONNELS

Même si vous avez le sentiment d'être loin de votre lieu de travail, ce type de manifestation entre dans le cadre de vos activités. Il est donc important de rester professionnel.

L'un des premiers casse-tête lors des cocktails d'entreprise est celui de la tenue à porter. « *C'est simple, privilégiez une tenue vestimentaire stricte mais élégante et surtout, bannissez les décolletés plongeants* », répond Dolly Cheung.

Et le moment idéal pour s'en aller, ni trop tôt, ni trop tard ? « *Il est conseillé de quitter le cocktail lorsque la personne qui reçoit s'en va, d'autant plus lorsqu'il s'agit de son patron.* » Si c'est vous la patronne, vous pouvez tout à fait partir avant les autres. « *Enfin, si ce n'est pas le patron qui reçoit, restez en moyenne une heure avant de vous éclipser.* »

Pour les fêtes de fin d'année de l'entreprise, il n'existe pas de règle particulière. En revanche, sachez discerner la culture de la compagnie avant de vous « lâcher » !