

Table des matières

ÉTIQUETTE

Savoir-faire à l'accueil physique et téléphonique

Un mot de l'auteure 5

ACCUEIL PHYSIQUE 7 Les poignées de main 9 Les différents types de poignées de main 9 Quoi dire lors des présentations? 11

QUESTION D'IMPRESSION 15 Comment se forme l'impression? 16 Le rôle d'un préposé à l'accueil 18 Les compétences nécessaires cette fonction 19

RÈGLES DE COURTOISIE AU BUREAU 21

L'environnement 22 La sollicitation des sens 22 Les salutations du matin et du soir 23 Respectez la confidentialité 24 Les règles de politesse envers les supérieurs 24 Les formules de présentations 25 L'accueil performant 26 Arrivée du visiteur 27

LA VOIX 31

PROTOCOLE TÉLÉPHONIQUE 35 Les dix règles de base du savoir-faire téléphonique 37 Les trois principes de l'accueil téléphonique 39

**LE LEXIQUE TÉLÉPHONIQUE 46 L'ACCUEIL 46
LES QUESTIONS 46**

**ABSENCE 47 PRÉSENT MAIS NE PEUT PAS
RÉPONDRE 47 FAIRE ATTENDRE 48 AUTRES
PHRASES 48**

**CONNAISSANCE DE SOI ET DES AUTRES 51 LES
PERSONNALITÉS COULEURS 57**

**UN CLIENT IMPOLI 63 Les cinq principes de la
communication et cace 71 Une communication sans con it
71**

**Plan d'action individuel 73 Table des matières 77 Ginette Salvas
79 Bibliographie 80**