



TABLE DES MATIÈRES

Vivre et travailler en première classe Deuxième édition

Introduction	4
ÉTIQUETTE – Les règles de base	11
L'importance des bonnes manières	12
Étiquette, Éthique, Protocole, Valeurs, Respect, Civisme, Civilité, Gentillesse	15
Les règles des bonnes conduites	23
Comportement hommes/femmes et femmes/hommes	27
La vie sociale et les affaires	28
Les poignées de main et présentations	31
Les bévues les plus flagrantes	38
Les cartes professionnelles	41
Les familiarités	45
Le tutoiement et le vouvoiement	46
L'art de la table en quelques leçons	49
Façon américaine	55
Façon européenne ou continentale	56
Les types de services	57
Les aliments difficiles	60
Dresser la table dans les règles de l'art	76
Les pourboires, à qui, combien, quand?	81
Accueil des visiteurs	85
L'art de la conversation	89
Participer aux réunions	92
Réunions pour les cadres d'une même entreprise	93
Assignation des places	95
Courriels, visioconférences, téléconférences	151
Savoir-faire, Savoir-dire au téléphone	161
Vocabulaire téléphonique	166
Communication libre	179
Les impolis	187
Styles de communication	197
Parlons générations	217
Composer sa personnalité	230

PROTOCOLE	235
Origine du protocole	236
Les différences culturelles	242
Conseils pour mieux recevoir	244
Les cadeaux	247
Le protocole au bureau	251
Hiérarchie et préséance	259
Les drapeaux	283
Invitation formelle avec le nom écrit à la main	291
Les allocutions	303
Exemples de salutations	304
Coupure de ruban	305
Les journalistes et la salle de presse	309
Les particularités culturelles	313
Coutumes et particularités dans différents pays	319
Les détails importants à considérer	374
Ginette Salvas	380
Bibliographie	381
Nous joindre	383