

ÉTIQUETTE EN AFFAIRES
GUIDE PRATIQUE DE FORMATION
EMPLOYEURS/EMPLOYÉS

TABLE DES MATIÈRES

Programme	page 4
Introduction	5
La courtoisie en affaires	6
Étiquette, protocole, éthique	7
Exercice	8
Comportement Hommes/Femmes	
Social/Affaires	10
Les règles de base en affaires	15
Les présentations	16
Les poignées de main	17
Les réseaux sociaux	19
Comportement lors des 5 à 7 (cocktails)	20
L'art de la conversation	22
Les réunions	24
Conseils lorsqu'on est reçu	26
L'art de la table	29
Protocole téléphonique et netétiquette	33
Courtoisie en déplacement	42
ABC du service clients	47
Penser clients	51
Les 4 C d'une bonne Impression	63
Connaissances culturelles	
Préparation au commerce international	71
Tableau de quelques pays du monde	
22 pays	73
Ginette Salvas	124
Livres	125