

# Savoir-faire à l'accueil, Savoir-dire au téléphone

## Guide pratique de formation pour employeurs/employés

### TABLE DES MATIÈRES

La courtoise en affaires pour tous	7
Signification des mots : Étiquette, Protocole, Éthique	11
Codes de vie en entreprise	12
Courtoisie en social vs en affaires	14
Règles d'étiquette envers les collègues	16
Règles d'étiquette envers les invités	18
Tutoiement et vouvoiement	20
Poignée de main et présentations	21
Miser sur sa personnalité	23
Les 10 effets recherchés	24
Savoir-faire à l'accueil	31
Savoir-dire au téléphone	
Programme + vidéos de la formation	32
Test	33
Un rôle important	35
La qualité de la voix	38
Les règles du savoir-faire téléphonique	40
Vocabulaire	48
Exercice	51
Image et code vestimentaire	53
Les impolis, les frustrés et les colériques	59
Les courriels	63
Visioconférence	66
Téléconférence	67
Plan d'action individuel	69
Langage du corps	71
Livres recommandés	74
Ginette Salvas	75