

ÉTIQUETTE

- Accueil physique
- Téléphonique
- + Netétiquette

Table des matières

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 ET D'IMAGE 19

Comment se forme l'impression? 20

Le rôle d'un préposé à l'accueil 22

Les compétences nécessaires cette fonction 23

RÈGLES DE COURTOISIE AU TRAVAIL 25

L'environnement 26

La sollicitation des sens 26

Les salutations du matin et du soir 27

Respectez la confidentialité 28

Les règles de politesse envers les supérieurs 28

Le tutoiement et le vouvoiement 30

L'accueil performant 31

Arrivée du visiteur 32

LA VOIX 37

Qualité et respiration 38

Posture, projection, intonation 39

Volume et débit 40

PROTOCOLE TÉLÉPHONIQUE 41

Les dix règles de base du savoir-faire téléphonique 42

Les trois principes de l'accueil téléphonique 43

Vocabulaire 50

LE LEXIQUE TÉLÉPHONIQUE 52

L'ACCUEIL 52

LES QUESTIONS 52

ABSENCE 57

PRÉSENT MAIS NE PEUT PAS RÉPONDRE 53

FAIRE ATTENDRE 54

AUTRES PHRASES 54

UN CLIENT IMPOLI 57

Les comportements à adopter et à maîtriser 59

Les cinq principes de la communication efficace 65

Une communication sans conflit 65

COURRIELS, SMS, VISIOCONFÉRENCES ET + 67

CONNAISSANCE DE SOI ET DES AUTRES 79

LES PERSONNALITÉS COULEURS 80

TEST 83

Ginette Salvas 94

Bibliographie 95