

TABLE DES MATIÈRES

Programme	page 4
Introduction	5
La courtoisie en affaires	6
Étiquette, protocole, éthique	8
Exercice	9
Comportement Hommes/Femmes	
Social/Affaires	12
Les règles de base en affaires	17
Les présentations	18
Les poignées de main	19
Les réseaux sociaux	21
Comportement lors des 5 à 7 (cocktails)	22
L'art de la conversation	25
Les réunions	27
Conseils lorsqu'on est reçu	29
L'art de la table	33
Protocole téléphonique et netétiquette	39
Courtoisie en déplacement	50
ABC du service clients	55
Penser clients	60
Les 4 C d'une bonne Impression	73
Connaissances culturelles	
Préparation au commerce international	81
Tableau de quelques pays du monde:	83
Allemagne	
Angleterre	
Arabie Saoudite	
Argentine	
Australie	
Brésil	
Canada	
Chili	
Chine	
Corée du Sud	
134	
Espagne	
États-Unis	
France	
Israël	
Japon	
Maroc	
Mexique	
Portugal	
Russie	
Suède	

Taiwan
Vénézuéla
Ginette Salvas 135
Livres 136