

## Étiquette des affaires et comportement positif

Durée : 5 heures

L'étiquette et le comportement jouent un rôle primordial dans la vie sociale et professionnelle. La première impression est celle qui compte, d'où l'importance de soigner ses manières et de savoir vivre en affaires et en société.

**Clientèle visée :** Cadres, professionnels, dirigeants, hommes et femmes d'affaires ainsi que les personnes qui souhaitent améliorer leur présentation sur le plan professionnel et personnel.

### Cours théorique

- Savoir-faire et savoir être avec ses associés, collègues et clients
- Les présentations : poignées de main, formules, contact visuel
- Comportement hommes/femmes
- Étiquette sociale vs étiquette des affaires
- L'art de recevoir ses clients et de les fidéliser
- Comportement lors des 5 à 7 et des réceptions (interactif)
- Se joindre et se séparer d'un groupe
- L'art de la conversation intelligente
- Trucs de survie

### Cours pratique (au restaurant)

- Manger avec distinction : méthode universelle
- L'assignation des places
- Porter un toast
- Rendre ses invités à l'aise
- Le budget
- Régler l'addition
- Les pourboires
- Les suivis

**Coût :** 425 \$, incluant le repas, pourboires et le livre de Ginette Salvat « L'étiquette en affaires »

**Dates :** 30 septembre 2008  
4 novembre 2008  
2 décembre 2008

## Étiquette et protocole pour adjointes et secrétaires

Durée : 7 heures

Outre les techniques classiques du secrétariat, les entreprises sont à la recherche d'employés qui offrent plus. Cette formation vous offre ce petit plus qui fera la différence. Elle vous aidera à mieux seconder votre patron et vous participerez à rehausser l'image de marque de votre entreprise.

**Clientèle visée :** Secrétaires, adjointes, adjointes de direction, collaboratrices.

### Étiquette, Comportement, Éthique professionnelle

- Règles d'étiquette avec : clients, collègues, patrons, invités
- Environnement de travail
- Le « tu » ou le « vous » et autres familiarités
- Confidentialité
- Le non-verbal
- Les présentations
- Les poignées de main
- Dresser le couvert
- Bonnes manières à table, théorie

### NOUVEAU

- Art de la table (pratique au restaurant)

**Coût :** 425 \$ incluant le repas et les pourboires.

**Dates :** 21 octobre 2008  
3 décembre 2008

### Image et protocole

- Image professionnelle
- Code vestimentaire
- Protocole téléphonique : téléphone, téléconférence ou vidéoconférence,
- Courriels nationaux et internationaux
- Salle de réunions
- Recevoir au bureau
- Accueillir les visiteurs et les diriger
- Invitations et utilisation des titres
- Formules d'invitation
- Assignation des places
- Préséance

## Étiquette et protocole pour réceptionnistes

Durée : 6 heures

Le travail de réceptionniste ou de préposé à l'accueil en est un de la plus haute importance. C'est par l'intermédiaire de ces personnes que les gens qui vous visitent ou vous téléphonent se font une opinion sur l'entreprise.

**Clientèle visée :** Réceptionnistes, secrétaires-réceptionnistes, préposés au service à la clientèle, toute personne ayant un contact direct avec la clientèle.

### Étiquette au bureau

- Règles d'étiquette envers : clients, collègues, patrons, invités
- Attitude et comportement
- Les familiarités et confidentialité
- Accueil des visiteurs
- Image professionnelle : vêtements et accessoires
- Gestes et langage positifs
- Travailler en synergie avec l'équipe
- Les courriels

**Coût :** 395 \$

**Dates :** 23 septembre 2008  
22 octobre 2008  
11 novembre 2008

### Protocole téléphonique

- La voix : volume, ton, débit
- Évaluation et correction de la voix
- Le langage gestuel
- Accueil au téléphone
- Les formules gagnantes
- Vocabulaire efficace
- Image positive au téléphone
- Traiter avec les personnes difficiles et les plaintes
- Gérer ses émotions

## Le protocole en affaires... outil de communication essentiel

Durée : 6 heures

Le protocole est assez complexe. Si vous désirez en connaître les règles, organiser des événements mémorables, savoir recevoir les visiteurs, éviter les malentendus et ne pas froisser vos visiteurs, cette formation est pour vous.

**Clientèle visée :** Municipalités, institutions et organismes, adjointes et secrétaires de direction, les personnes en communications et relations publiques, les planificateurs d'événements et toute personne soucieuse de bien faire les choses.

### Programme

- Les règles du protocole et de l'étiquette
- Accueillir les visiteurs locaux et internationaux
- Correspondance officielle (cartes d'invitation et réponses)
- Titre, préséance et hiérarchie
- Devoir des hôtes et des invités
- Les repas, toasts et réceptions
- Assignation des places et plans de table
- La prise de parole
- Les drapeaux
- Les journalistes et la salle de presse
- La prise de photo
- Coupure de ruban
- La tenue vestimentaire
- Les cadeaux et remerciements
- Profil culturel québécois
- Comment agir envers les visiteurs étrangers et à quoi s'attendre

**Coût :** 475 \$ plus les taxes.

**Inclus :** Les 2 livres de Ginette Salvat, *L'étiquette en affaires* et *Le rôle de l'image de soi et du savoir-faire au bureau*.

**Date :** 28 octobre 2008