

Guide du Savoir-Vivre en Entreprise

Ce guide offre des conseils pratiques sur le savoir-vivre et les bonnes manières en entreprise. Il souligne l'importance de ces conventions non pas comme des règles rigides, mais comme des outils de reconnaissance mutuelle et de fluidité dans les interactions professionnelles et sociales.

Les Grands Basiques

Merci, Pardon

L'attention aux autres est la base de la politesse. Dire "merci" et "pardon" (plutôt que "je m'excuse") avec une phrase complète (sujet-verbe-complément) est préférable à un simple mot. Par exemple, "Je vous remercie pour votre aide" est plus apprécié que "Merci".

...de rien

Évitez la réponse automatique "de rien" lorsque quelqu'un vous remercie. Préférez des expressions comme "avec plaisir" ou "je suis content que cela vous plaise", qui valorisent le geste initial.

Manger ou déjeuner

Les humains "déjeunent", "dînent" ou "soupent", tandis que les animaux "mangent". Utilisez le vocabulaire approprié pour éviter les formulations familières.

Bon appétit

Remplacez le traditionnel "bon appétit" par des formules plus élaborées comme "bon déjeuner" ou "je suis content de partager cette pause avec vous", qui sont plus courtoises et moins liées aux fonctions corporelles.

Bruitage

Soyez attentif aux bruits parasites (bouche, respiration, stylo, clavier, clic de souris, chewing-gum) qui peuvent gêner votre interlocuteur, surtout s'il souffre de misophonie.

"Je vais t'apprendre à dire bonjour"

Se lever pour dire bonjour et serrer la main est un signe de respect. Cependant, il faut savoir s'adapter au contexte, comme un manager qui arrive en réunion et salue discrètement pour ne pas interrompre le fil de la discussion.

BSAM

L'acronyme BSAM (Bonjour Sourire Au revoir Merci) est un minimum. Il est essentiel de personnaliser ces interactions avec des phrases complètes et adaptées à la situation, par exemple, "Bonjour et merci d'avoir patienté" en cas d'attente.

...de la franchise

Signaler discrètement à quelqu'un un petit problème (braguette ouverte, tâche sur un vêtement) est un acte de bienveillance qui peut créer un allié. Qualifier les personnes par leur nom, prénom ou poste est préférable à l'utilisation impersonnelle du terme "collègue".

Gestion des conflits

En situation de conflit, maîtrisez votre parole et réagissez calmement. La respiration carrée (5 secondes inspiration, 5 secondes blocage plein, 5 secondes expiration, 5 secondes blocage vide) peut aider à gérer les émotions. Le concept de "dédoublement" (une personne A émotionnelle, une personne B calme et rationnelle) permet de prendre du recul.

Après vous

La formule "Après vous" est un signe de prévenance. Au restaurant, l'homme galant passe en premier, sauf si la femme est l'invitée et prend en charge l'organisation. En général, laisser passer les autres ou les laisser commencer à manger est une marque de respect. En réunion, laissez parler les moins gradés en premier.

S'introduire

Pour une première impression réussie, évitez le simple "enchanté". Préférez des expressions qui montrent un intérêt commun, un compliment ou une perspective positive, comme "ravi de vous rencontrer, Judith m'a souvent parlé de vous". Utilisez des phrases complètes plutôt que des mots isolés.

Présentation avec une tierce personne

Présentez toujours la personne "inférieure" (plus jeune, moins connue, moins gradée) à la personne "supérieure" (plus âgée, plus connue, haut placée, de sexe féminin). La personne présentée doit montrer qu'elle connaît la personne supérieure et exprimer un intérêt sincère.

Présentation en solo

Lorsque vous vous présentez seul, évitez les salutations génériques. Cherchez à croiser le regard des personnes à qui vous souhaitez parler et adaptez votre approche en fonction du contexte. Le but est de créer une connexion personnalisée plutôt qu'une interaction impersonnelle.

NETIQUETTE : l'étiquette du net

EMAIL

La netiquette est cruciale pour les communications numériques. Les emails doivent être clairs, concis et professionnels. Respectez les délais de réponse et évitez les abréviations excessives.

Messageries instantanées

Utilisez les messageries instantanées pour des communications rapides et informelles, mais maintenez un certain niveau de professionnalisme. Évitez les messages trop longs et les discussions personnelles.

Réseaux sociaux

Sur les réseaux sociaux, soyez conscient de votre image professionnelle. Évitez les contenus controversés et respectez la vie privée des autres. La création de contenu par les salariés doit être encadrée par des règles claires.

Joignabilité immédiate impossible

Il est important de définir des limites claires concernant la joignabilité. Ne vous sentez pas obligé de répondre immédiatement à toutes les sollicitations, surtout en dehors des heures de travail.

La gestion des smartphones

En réunion ou en présence d'autres personnes, mettez votre smartphone en mode silencieux et évitez de le consulter constamment. Le téléphone ne doit pas être une distraction.

En visio

Lors des visioconférences, assurez-vous d'avoir un environnement calme et professionnel. Habillez-vous de manière appropriée, regardez la caméra et participez activement à la discussion.

TABLE & NOURRITURE

Complexe et simple à la fois

Les règles de l'art de la table peuvent sembler complexes, mais elles sont basées sur le bon sens et le respect des autres. L'objectif est de rendre le repas agréable pour tous.

Plan de table

Un plan de table bien pensé favorise les échanges et évite les situations inconfortables. Alternez les sexes et les personnalités pour dynamiser la conversation.

Ballet de table

Le service à table doit être fluide et discret. Respectez l'ordre de service (femmes d'abord, puis hommes, du plus âgé au plus jeune) et la règle du solide-liquide (gauche-droite pour les verres et assiettes).

Découpe du fromage

La découpe du fromage suit des règles spécifiques pour ne pas gâcher le produit et permettre à chacun de profiter de toutes les saveurs.

Gestuel et attitude

Adoptez une posture élégante à table, évitez de poser les coudes sur la table et utilisez vos couverts correctement. La discrétion est de mise.

En cadeau, les petits plus

Conclusion

Le savoir-vivre est un apprentissage continu. Il s'agit d'adapter les règles aux situations et de faire preuve de bon sens et de prévenance.

BOISSON

Les règles concernant le service et la consommation des boissons sont importantes pour une expérience agréable.

Grooming

L'apparence et l'hygiène personnelle sont des aspects essentiels du savoir-vivre en entreprise.

Les petites vertus de la politesse

La politesse est un ensemble de petites attentions qui facilitent les relations humaines et créent un environnement agréable.