

Le savoir-vivre au travail, mode d'emploi

Comment réseauter avec efficacité et élégance ? Lors de présentations formelles, qui salue en premier ? Quel est le protocole à suivre lors d'un entretien d'embauche ou d'un dîner d'affaires ? Comment réagir en cas de conflits ? Et quid de l'utilisation des réseaux sociaux et des services de messagerie électronique sur le lieu du travail ?

Traduit de l'allemand, *Le savoir-vivre professionnel : conseils pratiques et usages en Suisse* répond à ces questions et beaucoup d'autres. Experte en la matière, la formatrice Susanne Abplanalp donne de précieuses recommandations en matière de décorum. Destiné aux professionnels comme aux apprentis, ce manuel simple et accessible donne des clés pour développer une posture professionnelle impeccable et faire rayonner l'excellence suisse.

Un guide simple et complet

- Maîtriser l'art de la rencontre**
 La première impression, saluer et dire bonjour, le *small talk*, « tu » ou « vous » ?, etc.
- Savoir communiquer avec considération**
 Une écoute active, l'art de recevoir les réclamations, savoir utiliser les réseaux sociaux à titre professionnel, etc.
- Soigner son image pour convaincre**
 Les vêtements, le langage corporel, savoir convaincre lors d'un entretien d'embauche
- Le repas d'affaires**
 L'hôte stylé, l'hôte prévenant, le serveur, votre ami
- Faire preuve de savoir-vivre sur le chemin du travail**
 Le savoir-vivre dans les transports en commun, se rendre au travail par ses propres moyens
- Pour une bonne cohabitation au bureau**
 Expert en savoir-vivre en entreprise, en réunions, savoir dire non avec politesse, etc.
- Témoigner de la considération à autrui**
 Savoir offrir, l'art des remerciements, etc.



2 Savoir communiquer avec considération

Vous êtes au bureau et entamez une conversation téléphonique avec quelqu'un. Après avoir salué la personne, lui avoir demandé comment elle se portait, vous n'écoutez plus vraiment, concentré sur le message que vous souhaitez faire passer. Nous sommes tous pareils, toujours en train de courir et de nous agiter, d'être exposés à des influences négatives – il reste ainsi peu de temps pour se concentrer sur le ressenti des autres, que ce soit vos collègues ou vos clients. Pourtant, cette attention portée à autrui est importante. Soyez honnête, communiquez de façon positive et claire, à l'oral comme à l'écrit, et écoutez bien votre interlocuteur, y compris au téléphone.

Plus de 150 conseils pratiques

2.1 Une parole positive et claire

« Il se pourrait que je puisse vous aider. » C'est le cas ? Dites plutôt : « Je peux vous aider. » Optez pour des formulations positives et vous verrez que le verre à moitié vide devant vous, justement, est en fait à moitié plein. Abandonnez l'emploi de certains termes et marquez des points en formulant des phrases précises.

Choisissez vos mots avec soin. La teneur de vos propos est importante, mais la manière dont ils sont perçus et compris par le destinataire est déterminante. Si vous abusez des formules de rhétorique et vous perdez en digressions, vous ne faites qu'insécuriser votre client. Optez pour des formulations positives, claires et constructives. Ainsi, vous êtes certain que vos idées seront bien comprises et vos clients satisfaits.



CONSEILS POUR UNE COMMUNICATION POSITIVE ET CLAIRE

Choisissez le bon lieu

rhétorique sournoise combine la question suggestive avec un compliment pour mieux forcer l'issue de la discussion. Par exemple : « Un geek comme toi, tu dois sûrement trouver ça pénible de travailler sur de vieux ordinateurs. Il faut qu'ils nous en achètent de nouveaux. Tu es sûrement d'accord avec moi ? Alors signe cette demande ! »

Sachez formuler des *feed-back*

Abandonnez la critique, essayez-vous au commentaire. Dans l'idéal, votre interlocuteur vous demande un *feed-back* : « Puis-je vous demander de me donner votre avis ? » Il est important que l'entretien de *feed-back* se déroule entre quatre yeux. Mettez en avant les éléments positifs et ceux qui peuvent être optimisés. Identifiez les améliorations possibles pour que cette mission soit encore mieux exécutée à l'avenir. Plus le commentaire est concret, plus il est utile. Il doit être constructif et avoir un sens positif. Signalez uniquement des points faibles sur lesquels l'autre peut intervenir et qu'il peut donc améliorer. Un *feed-back* ne doit en aucun cas blesser la dignité de l'autre.

Adressez des compliments pertinents

Si vous souhaitez faire un compliment sincère, il doit être concret et porter sur le vif du sujet. « C'était super ! » part certes d'un bon sentiment, mais est un peu court. Plus le compliment est précis, plus il est précieux. Expliquez précisément ce qui était si « excellentissime ». « Votre exposé m'a convaincu ! Les arguments avancés à la fin étaient très parlants pour tout le monde. Les réactions l'ont bien montré. Je suis très satisfait et tiens à vous remercier sincèrement de votre engagement. » Voilà un compliment personnalisé qui fera sûrement plaisir à son destinataire, car vous soulignez précisément ce que vous avez aimé dans sa prestation.

- Ne combinez jamais des compliments avec une nouvelle mission ou un surcroît de travail. Ne dites pas : « Tu as été parfait. Tu es la personne idéale pour prendre en charge aussi l'élaboration du nouveau concept. »
 - N'hésitez pas à complimenter vos supérieurs, même en dehors de l'entretien annuel. Les supérieurs et les chefs d'entreprise reçoivent rarement des compliments de leurs collaborateurs, et encore moins lorsque plusieurs échelons hiérarchiques les séparent. Cela n'a souvent rien à voir avec la qualité de leur travail, mais avec le fait que leurs salariés n'osent tout simplement pas. Changez cet état de choses !

SAVOIR COMMUNIQUER AVEC CONSIDÉRATION

- Lorsque votre service a obtenu de bons résultats pour une tâche, félicitez vos collègues : « Je trouve que nous avons un bon esprit d'équipe. On s'est bien débrouillés et on a bien sorti notre épingle du jeu. »
 - Se complimenter soi-même peut être un moyen efficace de faire un appel du pied : « Je suis très satisfait de mon nouveau concept et aimerais savoir ce que vous en pensez. » Vous signalez ainsi à votre chef qu'il est temps pour lui de vous renvoyer un *feed-back*.

Montrez-vous optimiste et choisissez bien vos mots

Choisissez vos mots avec soin. Prenez votre temps et, avant de parler, demandez-vous comment vos propos seront perçus par le destinataire. Efforcez-vous, dans la mesure du possible, d'être positif et de vous exprimer positivement. Les formulations suivantes vous aideront à partager votre optimisme avec le client à travers le langage.

Formulation positive et claire	Formulation inappropriée
« Je vais clarifier cela pour vous. »	« Cela ne relève pas de mon domaine de compétences. »
« Notre collègue, M. Bianchi, pourra sûrement vous aider. »	« Je n'en ai absolument aucune idée. »
« Puis-je me permettre de vous mettre en relation avec notre spécialiste, M ^{me} Rabin ? »	« Vous m'avez mal compris. »
« Je vais me renseigner et vous rappelle sans faute avant ce soir. »	« Cela n'est pas possible. »
« Je crois que je ne me suis pas exprimé assez clairement. »	« C'est mauvais. »
« Est-ce qu'une chambre plus grande avec vue sur le jardin serait envisageable ? »	« C'est une gageure. »
« Laissez-moi jusqu'à demain, le temps de trouver une solution, et je vous rappelle. »	« C'est mal choisi. »
« Cela pourrait être mieux. »	« Je vais faire de mon mieux. »
« C'est une gageure. »	« Mais je ne peux rien vous promettre. »
« C'est mal choisi. »	« Mais je ne peux rien vous promettre. »
« Je vais faire de mon mieux. »	« Je vous l'ai déjà expliqué une fois. »
Répétez vos propos en les formulant différemment. Si vous avez déjà fourni des explications à ce sujet, ne le mentionnez pas et recommencez.	

Formulation positive et claire	Formulation inappropriée
« Je vous comprends ! »	« Ce n'est pourtant pas très grave ! »
Témoignage de la compassion : « À votre place, j'aurais été dans le même état. »	« Je ne peux rien faire pour vous ! »
« Quelle solution serait envisageable pour vous ? »	« C'est un problème. »
« Qu'est-ce qui vous dérange le plus, exactement ? »	
« Ça n'est pas possible pour la raison suivante. »	
« Pas de souci. »	« Ce n'est pas un problème. »
« Vous avez tout à fait compris. »	« En fait, vous avez bien compris. »

Ne tenez pas un monologue

Ne tenez pas de longs monologues mais donnez la parole aux autres et incitez les autres collaborateurs à s'exprimer sur le sujet considéré. Celui qui abuse des mots inutiles pour garder la parole au lieu de se taire n'est généralement pas très apprécié. Veillez aux tics de langage, évitez-les « euh » à répétition, sous peine de perdre l'intérêt de votre auditoire.

Parlez intelligiblement – c'est montrer de la considération pour autrui
 Celui qui balbutie et avale ses mots ou qui parle sur un ton bas et monotone est très difficile à comprendre pour ses interlocuteurs. Comment arriver à le suivre en plus ? Parlez clairement et intelligiblement. Prenez au sérieux les critiques sur votre prononciation et demandez activement un *feed-back* si vous avez conscience de votre « trouble du langage ». Ainsi, vous pourrez vous améliorer.

Le dernier jour de travail d'une collègue qui partait à la retraite, le supérieur avait réuni l'ensemble du service et tenu un petit discours. Il énuméra quelques étapes de la vie professionnelle de sa collaboratrice sur un ton bas et monotone, sans la moindre once d'émotion et sans jamais la regarder. Il lut tout son discours sans détacher les yeux de son papier. Le discours achevé, il serra la main de la collègue en disant qu'il devait partir, car un rendez-vous important l'attendait. Comme témoignage d'estime et de considération, on peut mieux faire !

