

ÉDITIONS  
LOISIRS  
ET PÉDAGOGIE  
entreprendre

# LE SAVOIR-VIVRE PROFESSIONNEL

*Conseils pratiques et usages en Suisse*

Susanne Abplanalp

Édition originale en allemand  
Der Office-Knigge. Souverän mit Kunden und im Team  
© Verlag SKV AG

Illustrations et couverture  
Maria Stalder, Lucerne

Traduction en français  
Christine Reversac Baudry

Maquette  
Marc Dubois, Graphisme éditorial, Lausanne

Mise en pages  
Macgraph, Yves Gabioud, Puidoux

Relecture typographique  
Catherine Vallat, Moutier

Édition 2019  
© LEP Loisirs et Pédagogie SA, 2019  
Le Mont-sur-Lausanne

ISBN 978-2-606-01698-2  
LEP 935593A1  
I 1019 2PCL  
Imprimé en Suisse

[www.editionslep.ch](http://www.editionslep.ch)

Tous droits réservés.  
Cet ouvrage ne peut être reproduit, même partiellement  
et sous quelque forme que ce soit, sans autorisation  
expresse de l'éditeur.

Afin de privilégier la fluidité de la lecture, nous avons  
utilisé le masculin comme cas neutre pour les deux  
sexes. Toutefois, dans un souci de refléter les nouveaux  
rôles des femmes et des hommes dans la société, nous  
avons alterné avec l'usage du féminin dans les cas où la  
dimension genrée était trop marquée.

## Préface

### Les bonnes manières, est-ce que cela vaut vraiment la peine ?

Avoir de bonnes manières vous simplifiera la vie. La politesse et la gentillesse ne coûtent rien, ni temps ni argent, et s'apprennent. Elles sont étroitement liées à la perception que les autres ont de vous. Si vous aimez les gens et que vous abordez la vie avec un esprit positif, vous mettez déjà de bonnes chances de votre côté. Parmi les bonnes manières, on entend de nombreuses compétences : la manière dont vous saluez vos interlocuteurs, votre attitude corporelle, votre tenue vestimentaire, le soin que vous apportez à votre personne, ce que vous dites ainsi que la manière dont vous le dites et, surtout, votre capacité d'écoute. Avec un peu d'attention et quelques connaissances de base, vous contribuerez à une dynamique de travail saine, bénéfique à vous-même et à vos collègues.

À qualité égale et services similaires, les clients choisissent la personne qui leur inspire le plus de sympathie parce qu'elle s'intéresse à eux, les laisse parler, les écoute et leur témoigne de la considération.

En effet, nous avons tous envie d'être estimés et bien traités, n'est-ce pas ? Nous attendons de l'estime et du respect – de nos supérieurs, de nos collègues comme d'ailleurs de notre environnement. En ma qualité d'experte en savoir-vivre, j'entraîne collaborateurs et supérieurs aux bonnes manières. À l'époque où j'exerçais comme spécialiste du marketing, j'ai maintes fois constaté ce qu'il est possible d'atteindre avec un mode de management reposant sur l'estime. J'ai aussi assisté à d'énormes gâchis, tant en potentiels qu'en ressources, lorsque les collaborateurs ne se sentent pas assez estimés ni suffisamment pris en considération. La reconnaissance, c'est le terreau sur lequel chacun peut libérer son potentiel.

Avec ce livre, je souhaite donner des idées sur la façon d'offrir de la considération à son entourage. Chacun d'entre nous mérite d'être traité avec respect. Ce livre contient des règles de conduite là où cela est utile, comme lors de la première rencontre, pour se présenter ou en réunion. De bonnes manières et une personnalité engageante nous aident à faire des rencontres plaisantes et déterminantes ainsi qu'à établir des collaborations agréables et fructueuses pour tous.

Forte de ces longues années de pratique professionnelle et d'animation de séminaires, j'ai compilé mes recommandations les plus précieuses en quelque 150 conseils pratiques.

Des anecdotes tirées de la vie quotidienne viennent les illustrer. Confortées par des enseignements scientifiques, elles mettent en évidence à quel point le respect et les compétences sociales sont importants au travail. Certains propos de ce livre vous seront sûrement très utiles dans votre vie de tous les jours.

Je souhaite remercier deux personnes en particulier, qui ont joué un rôle très important dans la naissance de ce livre : merci à ma mère qui nous a appris très tôt les bonnes manières, à nous ses quatre enfants, et qui nous a notamment inculqué la tolérance à l'encontre de ceux qui ne voient pas les choses comme nous.

Merci à Irma qui a su pimenter ce livre avec son écriture fraîche et directe et son humour si particulier. Elle a délaissé ses lectures préférées un nombre incalculable de soirées pour travailler notre texte, le peaufiner et, en magicienne de la langue, a régulièrement sorti de nouveaux jeux de mots de son chapeau. Je lui suis très reconnaissante pour ses infatigables questions, la trentaine de révisions du texte sur la manière de saluer et son mordant jusqu'à la dernière page.

Susanne Abplanalp

# Sommaire

Préface .....	3
<b>La gentillesse et la considération portée à autrui valent le coup.....</b>	<b>6</b>
<b>1 Maîtriser l'art de la rencontre .....</b>	<b>11</b>
1.1 La première impression .....	12
1.2 Saluer et dire bonjour .....	15
1.3 Mettre des gens en contact .....	21
1.4 Me présenter et présenter mon entreprise de manière sympathique.....	25
1.5 Le <i>small talk</i> , ces discussions informelles.....	29
1.6 « Tu » ou « vous » ? .....	34
<b>2 Savoir communiquer avec considération .....</b>	<b>39</b>
2.1 Une parole positive et claire .....	40
2.2 Une écoute active.....	44
2.3 Poli au téléphone .....	47
2.4 L'art de recevoir les réclamations .....	52
2.5 Expert en e-mail et en SMS .....	56
2.6 Savoir présenter ses excuses.....	61
2.7 Savoir utiliser les réseaux sociaux à titre privé et professionnel .....	65
<b>3 Soigner son image pour convaincre .....</b>	<b>73</b>
3.1 Les vêtements .....	74
3.2 Le langage corporel .....	81
3.3 Savoir convaincre lors d'un entretien d'embauche .....	84
<b>4 Le repas d'affaires .....</b>	<b>93</b>
4.1 L'hôte stylé.....	94
4.2 L'hôte prévenant.....	99
4.3 Le serveur, votre ami .....	101
<b>5 Faire preuve de savoir-vivre sur le chemin du travail .....</b>	<b>107</b>
5.1 Le savoir-vivre dans les transports en commun.....	108
5.2 Se rendre au travail par ses propres moyens .....	113
<b>6 Pour une bonne cohabitation au bureau .....</b>	<b>119</b>
6.1 Améliorer son environnement de travail.....	120
6.2 Expert en savoir-vivre en entreprise.....	122
6.3 Réunions .....	126
6.4 Respecter les délais et créer un climat de confiance.....	130
6.5 Savoir dire non avec politesse .....	134
<b>7 Témoigner de la considération à autrui .....</b>	<b>139</b>
7.1 Savoir offrir .....	140
7.2 L'art des remerciements .....	145
<b>Mémento : savoir se tirer des mauvais pas avec élégance.....</b>	<b>148</b>
<b>Index.....</b>	<b>151</b>

## La valeur de la considération portée à autrui

Se montrer respectueux, est-ce que cela sert vraiment à quelque chose ? La politesse est-elle toujours au goût du jour ? Oui, plus que jamais, surtout dans le monde professionnel. La politesse est l'expression d'une attitude positive et respectueuse à l'encontre d'autrui. En tant que telle, la politesse est intemporelle. Ce qui change avec le temps, c'est la forme qu'elle prend. Parmi ses éléments déterminants, on retrouve l'attitude positive qui se cache derrière les bonnes manières et le fait que cet état d'esprit soit perçu par les autres. Comment faire pour que votre interlocuteur se sente le plus possible respecté et estimé ? Quelques règles de bienséance peuvent donner une certaine ligne de conduite, mais cela ne suffit pas. Au travail, la gentillesse et la considération portée à autrui se vivent de mille et une façons ; ce livre entend vous donner des pistes de réflexion. Les résultats tirés des études scientifiques suivantes illustrent que le jeu en vaut vraiment la chandelle.

### Cinq bonnes raisons pour davantage de gentillesse et de considération au travail

#### Le succès professionnel ne repose qu'à 15 % sur les compétences techniques

Avant de choisir un candidat, les entreprises souhaitent s'assurer que ce dernier dispose de compétences sociales, qu'il est communicatif, aimable et fiable. Un candidat qui arrive à montrer de manière crédible qu'il dispose de telles aptitudes a de bonnes cartes en main lors de l'entretien d'embauche. Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que les chances de trouver un emploi, de le conserver et d'y progresser dépendent à 85 % des compétences sociales et seulement à 15 % des connaissances et des compétences professionnelles.<sup>1</sup> Les qualifications sont importantes, mais la plupart des décisions dépendent de nos relations avec les autres. Politesse et professionnalisme sont des éléments-clés du succès personnel. Les personnes en recherche d'emploi qui se montrent aimables accroissent sensiblement leurs chances de réussite. La bonne nouvelle, c'est que la compétence sociale s'apprend.

#### La gentillesse est récompensée

Si vous vous montrez poli et prévenant à l'encontre de vos collègues de travail et des clients, il y a de grandes chances pour que vous soyez bien traité

---

<sup>1</sup> Ce rapport a été cité à différents endroits de la littérature actuelle. Il a été observé pour la première fois par Mann, Charles Riborg (1918) : *A Study of Engineering Education*, Boston : Merrymount Press, p. 106 s.

en retour. Directement ou indirectement, vous bénéficierez d'un acte de gentillesse immédiatement ou seulement quelques années plus tard, car les individus se sentent socialement obligés de rendre la pareille lorsque quelqu'un les aide ou leur rend un service.<sup>2</sup>

### **L'impolitesse se venge**

En tant qu'êtres sociaux, les humains ont tendance à se comporter par mimétisme, c'est-à-dire comme ceux qui les entourent. La gentillesse et la politesse génèrent ainsi un respect mutuel. À l'inverse, le manque d'amabilité est également contagieux. Il arrive que l'on ressente un service ou une entreprise comme plutôt sympathique ou plutôt antipathique. Vous avez certainement déjà pris l'avion et trouvé un équipage particulièrement amène. Le vol retour avec un autre équipage était peut-être moins agréable, car le ton employé beaucoup plus froid. Dans ces cas-là, les passagers se montrent à leur tour généralement de moins bonne humeur, et c'est l'ambiance du vol dans son ensemble qui est mauvaise. Une attitude négative se répandra à toute vitesse dans votre environnement de travail. C'est ce que confirment les enseignements des résultats de recherches menées par des psychologues de l'Université de Floride. Les personnes servant de cobayes qui avaient été traitées sans égard avaient tendance à se comporter de manière asociale lors des rencontres suivantes. Cela signifie que celui qui a ressenti de l'impolitesse à son égard se conduit de manière beaucoup moins coopérative par la suite, travaille moins bien et, par conséquent, est moins performant.<sup>3</sup>

### **La gentillesse génère davantage de chiffre d'affaires**

Vous est-il déjà arrivé d'entrer dans un magasin et d'être salué avec force politesse par chacun des vendeurs ? Vous vous êtes sûrement dit : « Eh bien, ils ont été bien dressés ! », et vous avez poursuivi votre chemin le sourire aux lèvres. Lorsque les collaborateurs n'ont pas besoin d'être formés en conséquence, mais qu'ils travaillent eux-mêmes dans un environnement bienveillant, ils reproduisent systématiquement cette amabilité au sein de leur équipe ainsi qu'avec les clients. Cette bienveillance réellement ressentie fait la différence pour le client par rapport à la concurrence. Le client se sent bien traité et a davantage tendance à acheter et à revenir. Tel est le constat d'une étude américaine qui a pu mettre en évidence un lien direct entre le climat de travail et le chiffre d'affaires d'un magasin. Quand le

---

<sup>2</sup> Cialdini, Robert (2013) : *Die Psychologie des Überzeugens*. Ein Lehrbuch für alle, die ihren Mitmenschen und sich selbst auf die Schliche kommen wollen. 7. Aufl. Bern : Verlag Hans Huber.

<sup>3</sup> Foulk, Trevor / Woolum, Andrew / Erez, Amir (2016) : *Catching rudeness is like catching a cold : The contagion effects of low-intensity negative behaviors*. In : *Journal of Applied Psychology* 101, pp. 50-67.