

# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	XI
<b>Savoir être ou le respect des valeurs</b> .....	1
<b>Savoir converser</b> .....	7
Quelques conseils.....	7
Les sujets à éviter .....	9
<b>Savoir passer à table</b> .....	13
Préparer un déjeuner d'affaires .....	13
La commande .....	15
L'addition s'il vous plaît!.....	17
Propos de table .....	18
<b>Savoir gérer une réception</b> .....	21
Si vous l'organisez.....	21
Et si vous êtes invité(e).....	22
<b>Savoir déjouer les pièges du pouvoir</b> .....	25
Les importants (pour qui se prennent-ils?).....	26
Le rendez-vous avec une personne « importante ».....	26
Chefs, donnez l'exemple!.....	27
L'homo politicus.....	28
<b>Galerie de portraits</b> .....	31
Le bosseur drogué.....	32
Le frimeur.....	33
L'indécis .....	34
L'obsessionnel.....	34
Le parano .....	35

Le combinard ou <i>business plouc</i> par excellence .....	35
Le globe-trotter.....	36
Le cancrelat .....	37
Le planqué.....	38
L'opportuniste .....	39
Le rond-de-cuir.....	40
Le « speedé » .....	41
Le plus que parfait.....	41
Le nouveau riche .....	42
Le big boss.....	43
Le branché.....	44
<b>Savoir renoncer aux tics... de « langage » .....</b>	<b>47</b>
Le bien parler .....	47
<b>Le savoir-vivre techno : la nouvelle solitude de l'ubiquité .....</b>	<b>51</b>
Le portable .....	51
On ne s'écrit plus, on s'envoie un mail ? .....	54
La techno courtoisie .....	58
Le standard : soignez l'accueil de vos correspondants!	60
Danger SDA .....	61
Parle-moi, je te dirai ce que j'entends! .....	62
<b>Savoir recevoir en affaires.....</b>	<b>65</b>
L'hospitalité professionnelle .....	65
Sachez accueillir les voyageurs .....	67
La conférence .....	69
<b>Le savoir-vivre de l'écrit .....</b>	<b>71</b>
La nostalgie de l'écrit.....	71
Les cartes de visite .....	73
<b>Savoir accueillir au bureau.....</b>	<b>75</b>
L'accueil .....	76
Savoir-vivre et tabac .....	78

<b>Savoir voyager</b> .....	81
Les voyages et invitations « promo » .....	81
En avion .....	85
Au sol .....	86
<b>Offrir un cadeau : respecter l'éthique et l'élégance</b> .....	87
Que peut-on offrir, et à qui ? .....	88
<b>Femme d'affaires et affaire de femmes</b> .....	91
Muflerie au masculin .....	92
Homme/femme en entreprise : pour une relation courtoise .....	95
Tordre le cou aux préjugés masculins .....	97
<b>Un savoir-vivre de circonstance</b> .....	99
Les médecins .....	99
La vendeuse .....	100
La secrétaire (assistante, collaboratrice) .....	102
L'attente .....	104
<b>Savoir gérer un appel d'offre</b> .....	105
Respecter le travail de l'autre .....	105
Avoir des valeurs .....	107
Lors de la soutenance orale... ..	109
L'éthique du fournisseur .....	109
<b>Bien se tenir</b> .....	111
Attention au look ! .....	111
« Trop sympa ! » .....	114
Le désordre .....	116
L'exactitude : la politesse des rois.....	118
Le retard .....	119
Formuler des excuses .....	121
Le remerciement .....	121
<b>Conclusion</b> .....	125