

Sommaire

Introduction	XI
Savoir être ou le respect des valeurs	1
Savoir converser	7
Quelques conseils.....	7
Les sujets à éviter	9
Savoir passer à table	13
Préparer un déjeuner d'affaires	13
La commande	15
L'addition s'il vous plaît!.....	17
Propos de table	18
Savoir gérer une réception	21
Si vous l'organisez.....	21
Et si vous êtes invité(e).....	22
Savoir déjouer les pièges du pouvoir	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
Galerie de portraits	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
Savoir renoncer aux tics... de « langage »	47
Le bien parler	47
Le savoir-vivre techno : la nouvelle solitude de l'ubiquité	51
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
Savoir recevoir en affaires.....	65
L'hospitalité professionnelle	65
Sachez accueillir les voyageurs	67
La conférence	69
Le savoir-vivre de l'écrit	71
La nostalgie de l'écrit.....	71
Les cartes de visite	73
Savoir accueillir au bureau.....	75
L'accueil	76
Savoir-vivre et tabac	78

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