

BUSINESS CLASSE

**AVEZ-VOUS LES CODES POUR RÉUSSIR
DANS LE MONDE PROFESSIONNEL ?**

HERVÉ BOMMELAER

ANNE DE MARISY

BUSINESS CLASSE

**AVEZ-VOUS LES CODES POUR RÉUSSIR
DANS LE MONDE PROFESSIONNEL ?**

DUNOD

Couverture : Nicolas Wiel
Image ouverture de partie : © deomis – Shutterstock
Fabrication : Anne Pachiaudi
Mise en pages : Nord Compo

NOUS NOUS ENGAGEONS EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT :



Nos livres sont imprimés sur des papiers certifiés pour réduire notre impact sur l'environnement.



Le format de nos ouvrages est pensé afin d'optimiser l'utilisation du papier.



Depuis plus de 30 ans, nous imprimons 70 % de nos livres en France et 25 % en Europe et nous mettons tout en œuvre pour augmenter cet engagement auprès des imprimeurs français.



Nous limitons l'utilisation du plastique sur nos ouvrages (film sur les couvertures et les livres).

© Dunod, 2024
11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff
ISBN 978-2-10-085901-6

Sommaire

Introduction	7
--------------------	---

PARTIE 1

Cultiver son élégance professionnelle au quotidien

Chapitre 1 Faire une bonne première impression.....	13
Chapitre 2 Soigner sa communication non-verbale.....	23
Chapitre 3 Maîtriser l'art des présentations	33
Chapitre 4 Pratiquer le <i>small talk</i>	41
Chapitre 5 Faire du respect sa priorité.....	49
Chapitre 6 Contrer la cyber-incivilité	63

PARTIE 2

Se distinguer par ses compétences relationnelles

Chapitre 7 Réussir les moments forts en entreprise.....	85
Chapitre 8 Cultiver le savoir-vivre en networking	97
Chapitre 9 Cultiver le savoir-être dans sa recherche d'emploi.....	107
Chapitre 10 Ne pas sous-estimer le repas d'affaires.....	117
Chapitre 11 Maîtriser les codes de l'entreprise à l'international.....	131
Conclusion	153
Bibliographie	155

Introduction

*« Apprenez les règles comme un professionnel
pour les briser comme un artiste. »*

Pablo Picasso

La politesse, c'est la connaissance et le respect des règles de savoir-vivre qui régissent les relations entre les individus. La politesse, c'est comme l'orthographe, ce sont ceux qui la maîtrisent parfaitement qui remarquent immédiatement les lacunes de ceux qui n'en connaissent pas les subtilités. Or, le savoir-vivre n'est pas inné. C'est un art qui s'apprend et qui se pratique dans la vie quotidienne et professionnelle. Comme pour un sport, il existe des règles qu'il convient d'intégrer avant d'entrer sur le terrain de jeu afin d'interagir de façon fluide et constructive avec autrui.

Cet ensemble de codes, que l'on appelle « business étiquette » dans le monde professionnel, est crucial pour décrocher un poste, être promu au sein de son entreprise, manager ses équipes ou développer son propre business en tant qu'intrépide indépendant. Nos compétences, mais aussi notre attitude et notre comportement, sont alors jugés.

Pourtant, étrangement, la politesse n'est pas enseignée à l'école, ni dans les études supérieures. Cela est fort regrettable car, selon une étude américaine, si 80 % des présidents et vice-présidents connaissent les bonnes manières et les appliquent, seulement 40 % des cadres et directeurs connaissent les règles de bonne conduite en entreprise. Quant aux jeunes cadres et employés, le chiffre tombe à 12 %¹ ! En conclusion, plus on désire progresser dans son parcours professionnel, plus il est indispensable d'acquérir les codes du métier, de l'environnement de travail et, le cas échéant, des sphères dirigeantes.

1. SCHAFFER B. F., KELLEY C. A. et GOETTE M. « Education in Business Etiquette: Attitudes of Marketing Professionals », *Journal of Education for Business*, vol. 68, n° 8, 2010.

Par ailleurs, on pourrait ingénument penser qu'au ^{xxi}^e siècle les normes sociales sont de moins en moins importantes. Erreur ! Selon le sociologue Jean-François Amadieu : « Tout le monde n'a pas relâché les codes et il y a aujourd'hui si peu de places à prendre que les maîtriser est encore plus important qu'autrefois. » On pourrait également croire naïvement que les règles de la business étiquette ont subitement disparu des entreprises à la suite de la pandémie de 2020-2021 et de l'essor du télétravail qui en a résulté... Détrompez-vous ! Là encore, les codes existent toujours, ils ont simplement évolué vers plus de complexité. Si vous lisez un livre sur le sujet écrit à la fin du ^{xix}^e siècle, vous trouvez les meilleurs conseils sur le maniement tout en élégance du chapeau à plume, la façon de galoper à cheval avec un autre noble cavalier, la manière de se comporter courtoisement au bal, etc. Sans parler des règles archaïques que les jeunes filles et femmes devaient suivre à l'époque. De même, on pourrait considérer que nous sommes désormais libres de faire ce qui nous plaît en toutes circonstances. De nouveau, cela est illusoire ! À moins de vivre reclus, vêtu d'une peau d'ours au fin fond d'une sombre caverne dépourvue de wifi en attendant béatement l'apocalypse ou la 6G, nous sommes en interaction quotidienne avec nos congénères. Ils nous évaluent en premier lieu sur notre façon d'être et nous jugent sur nos comportements en société, plus particulièrement dans l'écosystème professionnel.

Ainsi, parler de courtoisie et de savoir-être nous permet de vous emmener faire un tour dans les délices de l'impolitesse... Cette dernière se définit comme le non-respect des normes et des attentes sociales, l'irrespect de l'autre, ou tout bonnement comme l'ignorance du comportement acceptable dans une circonstance donnée. Nous en avons glané quelques savoureux exemples qui, nous l'espérons, raviront vos zygomatiques.

Il est essentiel de noter que le manque de savoir-vivre peut être interprété différemment selon les personnes, les métiers, les secteurs professionnels. Ce qui est considéré comme parfaitement normal pour l'un peut être perçu comme intolérable pour l'autre. C'est une question d'appréciation liée à l'éducation, à la culture, à l'environnement et à une situation donnée.

Nous verrons également dans cet ouvrage que les différences culturelles doivent être sérieusement prises en compte afin d'éviter de mettre mal à l'aise ou de choquer un interlocuteur étranger. Ainsi, par exemple, se moucher en public constitue une faute de goût dans certains pays asiatiques alors que cracher par terre – pratique punie d'une amende de 135 € en France – représente un comportement hygiénique très courant en Chine. Enfin, l'impolitesse peut traduire une volonté d'affirmer son pouvoir, un moyen pervers d'imposer une forme de supériorité ou simplement une façon de rabaisser un individu. Cela peut aussi constituer une réaction de stress, une réponse à une situation de frustration, l'expression d'une colère ou un simple, pur et magnifique, pétage de plombs. Dans sa forme extrême, l'absence de politesse peut se manifester par de l'agressivité verbale, du dénigrement systématique, de la menace sournoise, de l'intimidation malsaine, voire du harcèlement moral.

L'objectif de cet ouvrage est ainsi de vous initier aux grands principes de la politesse dans le monde professionnel. Notre but est de vous donner les règles du jeu pour que vous puissiez les appliquer quand vous le jugerez nécessaire. À ce stade, il est important de comprendre que plus vous maîtriserez les codes du savoir-vivre professionnel, plus vous serez apte à repérer les variantes liées à un métier, à un secteur ou à un milieu spécifique. Pour reprendre le concept du sociologue Jérôme Fourquet, nous vivons aujourd'hui dans une société formant un archipel. En passant d'une île à une autre, d'un métier à un autre, d'un secteur à un autre, vous constaterez que si les codes de base restent les mêmes, il existe des différences notables. À vous de les détecter et de les intégrer pour faciliter votre vie, et être accepté et apprécié dans tous les environnements dans lesquels vous interagissez.

En somme, ce livre est destiné à ceux qui ont compris l'importance du savoir-être pour réussir à atteindre leur objectif professionnel, quel qu'il soit, en ayant connaissance et en comprenant les différentes règles du savoir-vivre du ^{xxi}e siècle afin de les suivre ou de les transgresser en toute conscience dans certains cas.

Pour ce faire, nous vous proposons d'une part une réflexion sur les enjeux stratégiques du savoir-vivre dans l'univers professionnel, tout en vous prodiguant des conseils pour augmenter votre prestance professionnelle. Puis, nous aborderons les différentes situations auxquelles vous pouvez être confrontés au cours de votre carrière, d'un networking efficace jusqu'à un voyage à l'international, en passant par la recherche d'emploi, les visioconférences et les repas d'affaires. Cet ouvrage comporte également des tests interactifs pour vous évaluer, ainsi qu'une bibliographie pour approfondir, si vous le désirez, certains aspects du sujet.

Enfin, rappelez-vous toujours que la pire impolitesse que vous puissiez commettre consiste à signaler à la personne en face de vous qu'elle vient de commettre une erreur de savoir-vivre !



PARTIE 1
Cultiver son élégance
professionnelle au quotidien

Faire une bonne première impression

Les codes de politesse jouent un rôle de réassurance personnelle dans la mesure où ils permettent de s'épanouir et de se protéger, selon Dominique Picard, autrice de *Pourquoi la politesse ? Le savoir-vivre contre l'incivilité* (Le Seuil, 2007). Ils facilitent les interactions humaines et aident à créer de nouveaux liens tout en consolidant les plus anciens.

Au-delà des différences culturelles, ce système de normes sociales se retrouve dans toutes les civilisations et dans tous les pays, avec bien entendu des particularismes locaux et nationaux qu'il est préférable de connaître et de respecter.

LE SAVOIR-VIVRE DANS L'UNIVERS PROFESSIONNEL

La difficulté de ce système de normes réside dans le fait que cet ensemble de règles qui constitue le savoir-vivre n'est pas réellement enseigné et donc connu par une majorité. Les parents et les professeurs donnent plus ou moins des bases de politesse et de savoir-être, mais l'apprentissage se fait généralement avec l'expérience et avec le temps. Or, pour évoluer dans la société et plus particulièrement dans le monde professionnel, la maîtrise de la courtoisie est indispensable. Cela représente un accélérateur et un facilitateur de succès,