

Accueil » Tout sur CGA-Canada » CGA Magazine » 2005 » Nov.-Déc. » Les bonnes manières en disent long sur vous

Les bonnes manières en disent long sur vous

Savoir-être

Les bonnes manières en disent long sur vous

L'étiquette compte pour beaucoup dans vos succès professionnels.

TIRÉ DU NUMÉRO : NOV.-DÉC. 2005 | PAR MERGE GUPTA-SUNDERJI

Au Canada, beaucoup d'organisations dépensent de l'argent pour montrer à leurs employés les bonnes manières et les règles d'étiquette du monde des affaires. Pourtant, ne devrions-nous pas déjà savoir tout cela? En fait, les clients et les collègues nous jugent sur les apparences. Dans la cuisine comme dans la salle du conseil, les bonnes manières et la bonne tenue peuvent offrir d'énormes avantages.

Chaque été, la société nationale Mercer, Consultation en ressources humaines offre une formation aux étoiles montantes du monde des affaires. Cette année, près de 400 futurs leaders ont passé trois jours à Niagara-on-the-Lake, dans le sud de l'Ontario, pour apprendre et réseauter. Toute une soirée a été consacrée aux bonnes manières et à l'étiquette. « Tout cela fait partie du professionnalisme, affirme Karyn O'Neill, dirigeante principale des ressources humaines chez Mercer. Nous croyons qu'il est important d'aider les gens à développer tous les aspects du professionnalisme. » Et elle n'est pas la seule. De nombreuses entreprises de services professionnels ont des programmes spécialement conçus pour aider les gens à acquérir ces compétences.

Comment définir, au juste, les bonnes manières, la tenue appropriée et l'étiquette? Selon un traité d'économie domestique publié par le conseil scolaire d'Hamilton, vers 1949, « les cheveux doivent être bien brossés chaque jour et lavés au moins une fois tous les 14 jours. Il faut se peigner et se coiffer soigneusement avant de quitter la maison, car il est déplacé de le faire en public. Le bain est nécessaire tant pour la santé que pour l'apparence. L'idéal est de prendre le bain chaque jour, avec un bon savon moussieux; il faut le faire au moins deux fois par semaine. »

Certains progrès ont été accomplis au cours des 50 dernières années. Toutefois, en règle générale, les fondements des bonnes manières n'ont pas changé. Voici ce que ce même traité disait au sujet de la bonne tenue à table :

- Soyez toujours à l'heure aux repas.
- Attendez que l'hôtesse commence à manger avant de faire de même.
- Mangez toujours tranquillement; soyez prêt à passer les plats à votre voisin de table et à participer à la conversation.
- Beurrez uniquement un petit morceau de pain à la fois.
- Ne coupez qu'une petite bouchée à la fois.
- Mastiquez la bouche fermée.

- Ne parlez pas la bouche pleine.
- Gardez les coudes au corps.
- Portez la cuillère à potage dans le bol, près de vous, et déplacez-la en l'éloignant.
- Remerciez votre hôtesse d'une agréable soirée plutôt que d'un repas délicieux.

Vous ne serez pas surpris d'apprendre que chacune de ces règles a encore cours aujourd'hui. Lynne Waugh, une des cofondatrices de la société The Etiquette Advantage, qui offre des programmes de ce genre, m'a donné quelques conseils pour le monde des affaires actuel. « Lorsque vous participez à une soirée d'affaires où l'on sert à boire ou à manger, évitez de paraître affamé ou glouton. S'il le faut, mangez chez vous avant l'événement. Votre objectif est d'établir des relations; vous n'y parviendrez pas si les gens pensent que vous vous empiffrez. »

Comme les Fêtes approchent, il est bon de revoir quelques trucs qui pourraient s'avérer utiles au cours des nombreuses soirées d'affaires auxquelles vous participerez. Si vous devez rester debout, gardez votre verre dans la main gauche pour que la droite soit libre pour serrer la main. Ne mangez que la nourriture servie en bouchées qui ne risque pas de couler ou de s'émietter sur vos vêtements. Buvez discrètement et évitez de boire pour faire descendre la nourriture. Buvez doucement et à petites gorgées, sans faire gonfler les joues. Et comme nous parlons de boisson, n'oubliez pas que votre but est de nouer des relations d'affaires et non de faire la fête. Même si l'alcool est gratuit, faites preuve de prudence : l'excès d'alcool est mortel pour la carrière et les affaires. Mieux vaut attendre d'être entre amis pour « lever le coude ». Enfin, comme le rappelle le comique américain Jerry Seinfeld, dans sa série télévisée tordante, ne trempez les hors-d'œuvre qu'une seule fois dans la trempette!

Si l'idée de faire la conversation à des étrangers vous met les nerfs en boule, consolez-vous; beaucoup de gens partagent vos craintes. La plupart des grands timides cherchent rapidement les visages connus dans la foule lorsqu'ils entrent dans une pièce. Ils vont droit vers ces connaissances et ne les lâchent plus d'une semelle. Bien que cette démarche simplifie les choses, il reste que, dans la plupart des cas, elle va à l'encontre du but recherché. Il est plus utile de chercher à parler à des gens que vous ne connaissez pas. L'idéal est de trouver une personne seule, car il est fort probable qu'elle se sente mal à l'aise, comme vous, et qu'elle soit reconnaissante de votre effort.

Lorsque vous vous présentez, assurez-vous d'établir un contact visuel, de sourire et de serrer la main de votre interlocuteur avec fermeté. N'hésitez pas à ouvrir la conversation. De nombreuses tournures comme « Quel bon vent vous amène ici ce soir? » et « Cette soirée est bien organisée, n'est-ce pas? » permettent d'entamer la conversation. Beaucoup de gens éprouvent de la difficulté à alimenter la conversation et ont recours, avec succès, à des formules comme « Je vois ce que vous voulez dire » et « Qu'est-il arrivé ensuite? ». Si vous ne trouvez vraiment rien à dire, demandez des précisions à votre interlocuteur pour meubler la conversation.

Enfin, évitez les sujets tabous. De politique et de religion point ne parleras! pourrait-on dire et, si on en croit M^{me} Waugh, « les merveilles du fonctionnement du corps humain n'intéressent personne ». Gardez donc ce dernier sujet de discussion pour votre prochain rendez-vous chez le médecin.

Ayez une tenue appropriée. N'oubliez pas que dans l'expression « tenue d'affaires décontractée » se trouve le mot « affaires ». Simplifiez-vous la vie en évitant le jean dans tout événement du milieu des affaires. Renoncez également aux survêtements et aux t-shirts. Et veillez à ce que vos vêtements soient de la bonne taille — tout ce qui est trop grand ou trop juste ne fera pas bonne impression.

Les bonnes manières comptent pour beaucoup. La vice-présidente du perfectionnement professionnel à la section torontoise de l'Association internationale des professionnels de la communication, Leslie

Hetherington, résume parfaitement la situation :« Les bonnes manières et une tenue soignée revêtent beaucoup d'importance si l'on veut faire bonne impression et transmettre une image professionnelle de soi et de son organisation en tout temps. » Mûrissez cette pensée et ajoutez une corde à votre arc.

[Haut de la page]

Merge Gupta-Sunderji, M.B.A., CGA, contribue à faire des gestionnaires des leaders. Pour la joindre, consultez son site Web (www.mergespeaks.com) ou composez le 403 605-4756.

© 2014 CGA-Canada

- PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
- EMPLOIS
- CONTACTEZ-NOUS
- PLAN DU SITE
- RSS