

## Maîtriser les règles du savoir-faire professionnel Étiquette et protocole pour adjointes

**Date :**

**Endroit :**

**Durée : 1 journée de 8 h 30 à 16 h 30**

**Spécialement conçu en fonction de la culture entrepreneuriale québécoise. Pour adjoints, secrétaires, assistants et collaborateurs, personnels de soutien.**

### **Syllabus :**

Outre les techniques classiques du secrétariat, les entreprises sont à la recherche d'employés qui offrent plus. Les employeurs insistent de plus en plus sur l'attitude et le comportement ou sur le savoir-être de leurs employés. Parmi les qualités recherchées : bonne présentation, communication et conversation intelligentes, sens de l'accueil, image professionnelle, discrétion, distinction, assurance et confiance en soi.

### **Programme :**

- L'étiquette professionnelle
- Les règles d'étiquette avec : clients, collègues, patrons, invités
- Le «tu» ou le «vous»
- Accueillir les visiteurs et les diriger
- Les présentations
- Les poignées de mains
- Recevoir au bureau
- La salle de réunions
- Dresser le couvert
- Se comporter lors des réceptions
- Les bonnes manières à table

### **Image et protocole**

- L'image professionnelle
- La tenue vestimentaire
- L'environnement de travail
- La puissance du non-verbal (gestes, mimiques, tics)
- Le protocole téléphonique : du téléphone à la téléconférence ou vidéoconférence

- Les courriels nationaux et internationaux.
- La gestion des courriels
- Les invitations et utilisation des titres
- Les formules d'invitation
- L'assignation des places
- La préséance

### **À la fin de la formation, le participant sera en mesure :**

- D'atteindre la confiance et l'assurance nécessaires à l'exécution de ses tâches
- D'ajouter une valeur inestimable à sa liste de compétences
- De décoder le langage non-verbal pour mieux répondre aux attentes
- De mieux seconder son patron
- D'appliquer ses nouvelles connaissances dans sa vie personnelle et professionnelle
- De bâtir un plan d'action pour appliquer immédiatement ces nouvelles connaissances dans sa vie de chaque jour.

### **Méthodologie :**

Ce cours propose des exposés théoriques et pratiques, des faits vécus, des discussions de groupe ainsi que des exercices et travaux en équipe font partie de cette formation.

**Coût :** 425 \$ par personne incluant le repas du midi avec l'art de la table, les pauses, le cahier et l'attestation. Taxes en sus.

**Groupe limité à 10 personnes**

**Cette formation peut aussi être donnée  
dans votre entreprise**

