

Les bonnes manières pour accéder à la classe affaires

MARTIN JOLICOEUR, JOURNAL LES AFFAIRES

17 juillet 2008

À table, au téléphone ou dans un 5 à 7, dix conseils pour se faire respecter de ses interlocuteurs.

L'homme descend du singe. C'est une évidence dont on ne doute pas lorsqu'on observe certains comportements, ô combien maladroits, malhabiles ou carrément déplacés, répétés tous les jours dans la communauté d'affaires nord-américaine. Puisque l'art de se distinguer et de faire bonne impression s'apprend, profitons des vacances pour passer en revue quelques-uns des principes de savoir-vivre les plus élémentaires... et les plus payants.

1 Dites bonjour

Vous trouvez que cela tombe sous le sens? En effet. Et pourtant, le réflexe de dire bonjour à ses collègues, comme à toute personne que vous croisez dans une journée, n'est plus un automatisme dans notre société. Or, le simple fait de saluer son interlocuteur ouvre la porte à la communication. C'est une façon de lui dire que vous lui accordez l'importance qu'il mérite. Ce bonjour doit être sincère, et pour qu'il soit perçu comme tel, il devra être accompagné d'un regard, d'un sourire, voire d'une poignée de main. Bonne nouvelle : en cette ère du chacun pour soi, ce geste simple vous permet, moyennant un minimum d'efforts, de vous distinguer de la masse des grossiers personnages. Et pourquoi ne pas pousser l'exercice plus loin en prenant l'habitude de dire au revoir? Car, si un bonjour entame la conversation, un au revoir la termine et prépare le terrain pour la prochaine rencontre.

2 L'habit fait le moine

Depuis l'adoption des casual Fridays et la perte de popularité de la cravate, un flou immense entoure la question de la tenue vestimentaire appropriée en affaires. "Une bonne tenue ne vous apportera pas nécessairement le respect ou une promotion, mais une mauvaise tenue peut certainement vous empêcher de l'obtenir", affirme sans hésitation **Alessandra Pintore, présidente de Solutions & Co., une firme-conseil de Montréal spécialisée dans les compétences relationnelles de gestion.** Complet, cravate, robe ou tailleur? Tout dépend, dit-elle, des codes vestimentaires propres à votre profession et au poste occupé ou visé, tout comme des clients que vous devrez rencontrer pendant la journée. Mais ce que vous portez ne doit pas interférer dans la communication avec vos collègues ou vos clients. Une tenue trop décontractée pourrait déplaire à un client qui scrute chaque détail de vos états de service. À l'opposé, une tenue trop habillée pourrait, en d'autres circonstances, intimider votre vis-à-vis, voire vous donner une image hautaine. Une règle d'or, cependant : votre tenue ne doit pas être trop décontractée, même pendant la période propice au relâchement, affirme **Mme Pintore.** Les femmes s'abstiendront de porter dentelles, minijupes et autres robes bain-de-soleil; les hommes laisseront à la maison jeans, t-shirt, casquette et sandales qui dévoilent les orteils. En cas de doute devant votre garde-robe, optez toujours pour la sobriété.

3 La galanterie est mal placée et les bises, déplacées

Comment un homme qui rencontre une cliente devrait-il se comporter? De la même manière que s'il s'agissait d'un client! Louise Masson, grande spécialiste de l'étiquette et présidente de la société Beaux Gestes, insiste : "Les femmes ont voulu être l'égal des hommes dans les affaires comme dans bien d'autres domaines. Il serait ridicule qu'elles s'attendent d'un homme d'affaires qu'il se comporte avec elles autrement qu'avec un homme." Ainsi, on serre la main d'une femme sans cérémonie en guise de salutation et on lui laisse payer l'addition si c'est elle qui invite. Certains se laissent parfois aller à échanger des bises à la fin d'un repas d'affaires. Toute une faute de goût! "Dans un contexte d'affaires, même après une longue conversation, les bises sont franchement ridicules", tranche Mme Masson.

4 Voiture avec chauffeur

Bien paraître à l'étranger est essentiel pour remporter des contrats. Les Québécois en ont bien conscience et ils se comportent de mieux en mieux pendant leurs voyages d'affaires. Ce qui est moins bien maîtrisé, en revanche, c'est l'art de recevoir ici des partenaires de l'étranger. "Les invités aiment se faire prendre en charge, affirme Mme Salvas. Vous devez être à la hauteur de ces attentes et prévoir un accompagnement de tous les instants. Ceux qui préfèrent rester seuls vous le diront, mais vous ne devez jamais tenir ce désir pour acquis." Dernier détail trop souvent oublié : on soigne les départs autant que les arrivées. La dernière impression est celle dont on se souvient, rappelle Mme Salvas. Faites l'effort de reconduire votre invité à l'aéroport plutôt que lui payer un taxi en lui laissant l'impression que vous n'aviez qu'une chose en tête, celle de le voir partir au plus vite pour reprendre votre travail.

5 La carte professionnelle, un art

Ce petit carton demeure un des outils de représentation les plus utiles. Encore faut-il savoir s'y prendre. Avant de remettre ou de réclamer une carte, demandez-vous si vous pensez sincèrement faire un jour affaire avec cette personne. Quitter un cocktail avec trois cartes importantes vaut mieux que d'en accumuler une quinzaine qui n'évoqueront rien pour vous quelques jours plus tard. Ce n'est pas la quantité de cartes qui compte, mais la qualité des échanges, rappelle Ginette Salvas. Prenez le temps de regarder votre interlocuteur, donnez votre carte en la présentant à l'endroit et recevez celle qu'on vous offre avec respect. En Chine, vous devrez même recevoir ou présenter votre carte à deux mains plutôt qu'une. Pas question d'empocher la carte à toute vitesse. Prenez le temps de la lire. Vous pouvez interroger votre interlocuteur sur sa fonction ou sur le lieu où il travaille, et finalement rangez-la soigneusement dans votre porte-cartes avant de poursuivre la conversation. Et même si c'est fort pratique, de grâce, évitez absolument d'écrire derrière la carte.

6 Faites-vous charmant, pas charmeur

En tant que professionnel, vous êtes en représentation. En réunion comme en 5 à 7, vous devez séduire vos partenaires. Sachez vous montrer charmant. Mais attention à l'excès. En matière de charme comme dans d'autres domaines, tout est question de mesure. Trop en faire risque de vous faire basculer dans une autre dimension. Montrez-vous toujours charmant, jamais charmeur! Les gens d'affaires charmants sont, selon Louise Masson, présidente de Beaux Gestes, courtois et polis avec les autres. Au lieu de tenter d'en mettre plein la vue en récitant la liste de leurs derniers exploits, ils s'intéressent à leur interlocuteur, le mettent à l'aise, le valorisent. "L'ex-premier ministre britannique, Tony Blair, est un homme séduisant, illustre Mme Masson. Bill Clinton peut être séduisant, mais il est surtout séducteur. Alors que George Bush, lui, n'est ni l'un ni l'autre!"

7 Le téléphone en sourdine

La plupart des gens détestent la fonction haut-parleur des téléphones de bureau. Par respect pour vos interlocuteurs et vos collègues, évitez de l'imposer à qui que ce soit et décrochez le combiné. Si vous n'avez pas le choix, utilisez le haut-parleur seulement après avoir demandé la permission à vos voisins et informé votre interlocuteur du nom et de la fonction des personnes susceptibles d'entendre la conversation et d'y intervenir, conseille **Alessandra Pintore, de Solutions & Co.** Pour que l'appel se déroule rondement, chacun doit se nommer avant de prendre la parole et attendre son tour pour parler sans interrompre ses collègues. Ordre et rigueur dans la conversation compenseront l'absence de langage corporel. Si la seule raison qui motive l'utilisation du haut-parleur est de vous permettre de converser tout en faisant autre



chose, comme de prendre des notes, achetez un casque téléphonique. Vos collègues vous en remercieront sans doute.

8 On peut-tu se tutoyer?

Il est impoli de refuser de tutoyer quelqu'un qui vous le demande, mais en règle générale, bien qu'il se perde, le vouvoiement demeure de mise dans les milieux professionnels. Petit rappel : on ne peut tutoyer une personne étrangère, même d'un âge ou d'un rang similaire au vôtre, sans que celle-ci ne vous l'ait demandé.

9 Ne dites pas non

"Un non est excessivement brutal. C'est un rejet de l'autre et, en quelque sorte, de sa générosité, explique Mme Masson. Qui veut faire affaire avec quelqu'un qui dit non à tout? On préfère toujours les oui." Évitez donc d'opposer de tels refus, à plus forte raison lorsque vous êtes invité à l'étranger. Au Japon, le mot non n'existe pas, et dans certains pays, comme la Chine, faire perdre la face à votre hôte peut conduire vos négociations droit à l'échec, précise Mme Masson. Il ne s'agit pas d'accepter tout ce qu'on vous propose, y compris ce que vous ne voulez pas, mais plutôt de savoir refuser avec subtilité, de manière à ne pas vexer votre hôte. Pour décliner une offre, répondez simplement : "Ce ne serait pas nécessaire, vraiment" ou "accepter serait difficile pour moi". S'il s'agit d'une offre de sortie, "je pense que je préférerais rester à l'hôtel ce soir" vous permettra de vous coucher tôt.

10 L'humain derrière le veston

ABC du savoir-vivre : l'humain passe avant les affaires. Ainsi, l'étiquette veut qu'avant d'entrer en relation d'affaires, il faut entrer en relation tout court. Ainsi, les questions d'argent ou de rendement ne devraient jamais être abordées avant d'en avoir appris un peu plus sur votre vis-à-vis. En particulier à table, où les choses sérieuses ne commencent qu'à la fin du repas, voire après. Cela dit, s'il a été convenu que le repas servirait à parler affaires, le moment le plus propice est tout juste après que le serveur ait retiré vos assiettes du plat principal. Dans la même veine, la politique, la religion et le sexe devraient demeurer des sujets tabous lors des premières rencontres, affirme Mme Salvas. Pour briser la glace, optez plutôt pour des questions entourant la famille, les voyages, l'histoire, la culture... et la météo! La culture est le sujet de discussion par excellence en affaires, estime Mme Masson. C'est le genre de small talk qui mène sans risque au big talk. Évidemment, dit-elle, cela implique de prendre le temps de se cultiver et de s'informer avant d'ouvrir la bouche. "C'est simple : plus on en sait, plus on a confiance en soi; plus on a confiance, moins on hésite; et moins hésite, plus on est libre."

7%

Proportion des conflits qui impliquent la communication verbale. La plupart des tensions trouvent plutôt leur origine dans la communication non verbale (posture, regard, etc.) ou paraverbale (expériences passées), explique **Alessandra Pintore, présidente de Solutions & Co., une firme-conseil de Montréal spécialisée dans les compétences relationnelles de gestion.** D'où l'importance de soigner la manière autant que le message