

# Une question d'étiquette

par Carolyne Roy



Les fêtes de bureau, les cocktails et autres cinq à sept ne sont pas que des activités sociales; ce sont aussi, et surtout, des activités professionnelles durant lesquelles vous faites votre autopromotion en quelque sorte. On vous voit, on vous écoute et on vous entend. Il est donc important d'y être remarqué, sans pour autant prendre toute la place. Et puis, si certaines personnes vous rencontrent pour la première fois, l'impression que vous leur laisserez se doit d'être agréable.

Pourquoi ne pas en profiter pour passer en revue quelques notions d'étiquette professionnelle, question de ne pas froisser clients et collègues? En effet, il serait choquant d'apprendre qu'après vous avoir rencontré, un client potentiel décide d'accorder le contrat que vous aviez pensé décrocher à l'un de vos collègues, n'est-ce pas?

## Ce qu'il faut éviter de faire à tout prix

### Des erreurs de prononciation

Bien que l'on dise que le langage corporel compte pour 90 % de la communication, il ne faut pas croire que les mots qui accompagnent nos gestes sont moins importants. Ainsi, certains comportements verbaux sont à éviter à tout prix. À titre d'exemple, oublier le nom d'un client ou, pire encore, en écorcher la prononciation. Si, tout comme moi, vous avez la mémoire courte, prenez des notes et révisez-les avant votre rencontre.

Si on vous présente de nouvelles personnes au cours d'un dîner, répétez leur nom lorsqu'on vous les présente et notez ceux-ci dès que vous rentrez au bureau. Si

le nom est difficile à prononcer, ajoutez des indications phonétiques. S'il le faut, n'hésitez pas à insérer une courte description de la personne pour vous rappeler celle-ci. Vous aurez deviné que le même principe s'applique pour le nom d'une entreprise cliente. Si vous prononcez mal le nom de l'entreprise en question, vos interlocuteurs se questionneront sur le sérieux de votre démarche, car cela démontre que l'entreprise a peu d'importance pour vous.

### Verser dans l'excès

Qu'il s'agisse de consommer avec excès ou de s'habiller de façon provocante, l'exagération n'a aucunement sa place ici. Ne vous placez pas dans une fâcheuse situation. J'ai connu une personne qui a dû démissionner après avoir prononcé des paroles regrettables à l'endroit de son patron lors d'une fête. Pourquoi prendre le risque de saboter des années d'efforts? De la même manière, respectez le code vestimentaire suggéré afin de démontrer votre professionnalisme.

## Ce qu'il ne faut pas oublier de faire

### Fido, iPhone et autres cellulaires

Faut-il le rappeler? Lorsque vous arrivez sur les lieux, éteignez votre cellulaire ou, à tout le moins, mettez-le en mode vibrations. Et, de grâce, si vous devez répondre, excusez-vous et retirez-vous discrètement. Pensez à parler tout bas et soyez bref : les gens qui vous accompagnent pourraient croire que vous êtes mal à l'aise en leur compagnie si la conversation s'éternise. Et ne pensez

même pas à envoyer un message texte en présence des autres convives! Certains pourraient trouver le geste déplacé et ne pas vous confier le contrat auquel vous rêviez depuis longtemps. Si vous devez absolument envoyer un message texte, enfermez-vous dans les toilettes, car peu importe comment vous dissimulez votre appareil, votre geste est évident et démontre que vous négligez ceux qui vous accompagnent.

### Remercier les organisateurs

Voilà un petit mot qui fait tellement chaud au cœur et que, malheureusement, on oublie si souvent de dire. En prenant la peine de remercier les organisateurs, vous démontrez que vous avez remarqué les efforts déployés et le travail effectué, ce qui est toujours apprécié. Remercier ses collègues fait aussi preuve d'un bel esprit d'équipe, une qualité qui est toujours recherchée. Même si l'organisation laisse à désirer ou si la soirée s'annonce décevante, en remerciant les organisateurs, vous témoignez de votre empathie et de votre respect pour leur travail.

Bref, faites que l'on vous apprécie et que l'on veuille traiter avec vous si ce n'est déjà le cas, ou encore, que l'on continue de le faire après cette rencontre. Gardez à l'esprit que vos options d'avancement professionnel sont étroitement liées à l'application des normes d'étiquette au bureau. Enfin, amusez-vous... Il ne faudrait tout de même pas que vous ayez l'air de vous ennuyer! ■

Habitant une ville cosmopolite, **Carolyne Roy** doit souvent utiliser la phonétique pour se rappeler la prononciation de nouveaux prénoms.