

La bienséance en affaires est en pleine remontée

■ Les bonnes manières se perdent, plusieurs s'en plaignent? Mais dans le monde des affaires, il y a retour du balancier. Plusieurs dirigeants ne tolèrent plus le tutoiement envers les clients et le laisser-aller dans l'habillement. Les entreprises recherchent désormais des employés qui ont du fini, de la politesse. Pour ce faire, les techniques d'embauche se raffinent. À New York, Toronto et plus timidement à Montréal, les entrevues de représentants, vendeurs, directeurs se terminent aujourd'hui par un test ultime : le repas au restaurant. Là on ne juge pas seulement de votre apparence, mais de vos manières de discuter, de manger, de commander.

Journaliste et animatrice à la radio, Chantal Lacasse a expérimenté par elle-même les vertus de la politesse avant d'en faire une spécialité. Il y a deux ans, elle s'est inscrite à l'École de protocole de Washington — une des plus prestigieuses en matière d'étiquette des affaires.

« Cette formation-là a changé ma vie, dit-elle en entrevue. Au retour, j'ai voulu enseigner ce que j'avais appris, en faire bénéficier le maximum de personnes. » Aujourd'hui M^{me} Lacasse donne des conférences sur l'étiquette des affaires et des



Lise Fournier

LFournier@lesoleil.com

séminaires pratiques sur la bienséance à table.

« Quand on sait comment donner une poignée de main, engager la conversation, se comporter dans un dîner d'affaires, un 5 à 7, un gala, tout devient simple et naturel, dit-elle. Vous gagnez de l'assurance, vous dégagez une bonne impression et les autres vous font confiance. » La poignée de main, c'est primordial, insiste M^{me} Lacasse, tout au-

tant que de se rappeler le nom de son interlocuteur. Qui n'a pas vécu l'angoisse d'avoir oublié le prénom de son vis-à-vis au moment des présentations, mais il y a des trucs pour éviter pareil cauchemar.

FAIRE BONNE IMPRESSION

L'essence de son message, c'est qu'il faut faire bonne impression en parlant.



LE SOLEIL, PATRICE LANO

L'animatrice et journaliste Chantal Lacasse est devenue spécialiste de l'étiquette en affaires après avoir suivi une formation à l'École de protocole de Washington.

« Vous n'aurez peut-être pas l'occasion de vous rattraper, lance-t-elle. Et de nos jours la compétition est féroce quand il s'agit de décrocher un boulot ou un contrat. » Des statistiques montrent d'ailleurs que les entrepreneurs accordent leur préférence aux firmes dont les

employés sont courtois. Un sondage mené par Etiquette consultants for business a révélé que 42 % des sondés disaient rechercher des entreprises qui pratiquaient l'étiquette des affaires.

Mais au quotidien, les bonnes manières ne se limitent pas à savoir quel-

le fourchette utiliser pour le poisson ou l'entrée, mais englobent chaque aspect des relations sociales.

Par exemple à quel moment faut-il remettre sa carte professionnelle

qui, de quelle façon répondre à un courriel, qui inviter à un dîner d'affaires, à quel moment discuter du point délicat d'un contrat, etc. Dans les séminaires pratiques, M^{me} Lacasse simule la réalité. « S'il faut organiser un déjeuner d'affaires, on le fait pour de vrai. » En plus des grandes organisations, Chantal Lacasse s'adresse aux entreprises qui doivent négocier des contrats en Amérique, en Asie ou en Europe.

Et depuis qu'elle donne des conférences, d'autres possibilités pointent à l'horizon dont celles d'offrir des cours d'étiquette aux employés des commerces. Elle remarque que dans certaines boutiques, les vendeurs ont recommandé à vouvoyer les clients. C'est une bonne chose, pense-t-elle, parce que c'est un signe de respect. Selon M^{me} Lacasse, les diplômés d'universités pourraient aussi bénéficier de l'abc de la bienséance surtout s'ils sont en recherche d'emploi, de bourses ou de contrats.

Étant donné, l'intérêt que suscite la bienséance, Chantal Lacasse songe à mettre ses connaissances par écrit. L'idée d'un livre n'est pas écartée mais en attendant il est possible de joindre la conférencière au (418)-588-6712 ou lacascommunication@globetrotter.net.