

# Parlons étiquette

## FORMATION POUR ADJOINTES, SECRÉTAIRES, ASSISTANTES

### « ÉTIQUETTE, PROTOCOLE ET LE SERVICE CLIENT »

**Sommaire :** Outre les techniques classiques du secrétariat, les entreprises sont à la recherche d'employés qui offrent plus. Cette formation vous offre ce petit plus qui fera la différence. Elle vous aidera à mieux secondar votre patron et à participer à rehausser l'image de marque de votre entreprise.

#### Comportement, Éthique professionnelle, Étiquette :

- Règles d'étiquette avec : clients, collègues, patrons, invités
- Environnement de travail
- Le «tu» ou le «vous» et autres familiarités
- Confidentialité
- Le non-verbal
- Les présentations
- Les poignées de mains
- Dresser le couvert
- Bonnes manières à table théorie
- Art de la table (pratique au restaurant).

#### Image et protocole:

##### Image professionnelle

- Code vestimentaire
- Protocole téléphonique : téléphone, téléconférence ou vidéoconférence,
- Courriels nationaux et internationaux
- Salle de réunions
- Recevoir au bureau
- Accueillir les visiteurs et les diriger
- Invitations et utilisation des titres
- Formules d'invitation
- Assignation des places
- Préséance

### Promotion : Seront inclus art de la table, repas 3 services et pourboires

**Objectifs :** 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 bâtir un plan d'action pour appliquer immédiatement les nouvelles connaissances apprises dans sa vie de chaque jour.

**Méthodologie :** Des exposés théoriques et pratiques, des faits vécus, discussions de groupe, exercices et travaux en équipe font partie de cette formation.

Tarif en fonction du nombre de participant(e)s

**Tarifs spéciaux si 3 personnes d'une même entreprise**

Durée: 9h00 à 13h00

Renseignement : 418 931-5139

DanielleRoberge

danielleroberge@parlonsetiquette.com

Conférencière, consultante et formatrice en étiquette et protocole