



→ TREXpert

Le saviez-vous?

Pendant une journée de travail, il peut arriver que vous soyez confronté à un problème de savoir-vivre. Connaissez-vous ces règles et savez-vous quelles sont celles qui s'appliquent dans les exemples ci-dessous?

Exercice 1: Où s'asseoir?

Vous recevez un partenaire d'affaires dans votre bureau. Quelle place lui attribuez-vous à la table d'entretien?

- a) La chaise à droite de la vôtre.
- b) La chaise à gauche de la vôtre.
- c) La chaise face à la vôtre.
- d) Cela ne joue aucun rôle.

Solution

a)

Exercice 2: Monter les escaliers

Un agent fiduciaire reçoit une cliente au rez-de-chaussée et monte avec elle dans son bureau situé au premier étage. Quelles sont les règles?

- a) L'homme passe devant la femme.
- b) La femme passe devant l'homme.
- c) Si les escaliers sont suffisamment larges, ils montent côte à côte.
- d) Cela ne joue aucun rôle.

Solution

b) et c)

Exercice 3: Les salutations

Vous arrivez au bureau le matin et vous rencontrez l'un de vos collaborateurs. Comment procède-t-on correctement dans ce cas?

- a) Vous saluez votre collaborateur, puis c'est à son tour.
- b) Votre collaborateur vous salue, puis c'est à votre tour.
- c) En guise de salutations, vous donnez la main à votre collaborateur.
- d) Vous vous contentez de faire un signe de la tête en direction de votre collaborateur.

Solution

b)

Exercice 4: L'échange de cartes de visite

Vous rencontrez des partenaires d'affaires et vous échangez vos cartes de visite. Le moment idéal pour faire cela est juste avant de vous asseoir. Mais comment échange-t-on correctement les cartes?

- a) L'invité commence et donne sa carte à la personne occupant le rang hiérarchique le plus élevé.
- b) Vous commencez et donnez votre carte à votre invité.

- c) Vous commencez et donnez votre carte à la personne occupant le rang le plus élevé.
- d) L'invité commence et vous donne sa carte (indépendamment du rang hiérarchique).

Solution

a)

Exercice 5: Le tutoiement

Lors d'une sortie, votre supérieur hiérarchique, qui a cependant déjà bu un peu plus que de raison, vous propose de le tutoyer. Que faire le lendemain?

- a) Vous tutoyez votre supérieur hiérarchique.
- b) Vous vouvoyez votre supérieur et vous attendez qu'il vous propose à nouveau le tutoiement.
- c) Vous vouvoyez votre supérieur mais vous vous référez à l'état «second» dans lequel il vous a proposé le tutoiement.
- d) Vous tentez de contourner cette situation en évitant tout contact personnel avec votre supérieur.

Solution

b)

Exercice 6: La serviette au repas

Vous partagez le repas de midi avec un client dans un restaurant. Que faire de la serviette?

- a) Vous enfiler un bout de serviette dans votre col de chemise.
- b) Vous laissez la serviette à côté de l'assiette.
- c) Vous laissez tout d'abord la serviette à côté de l'assiette et la disposez sur vos genoux avant le premier plat.
- d) Vous disposez la serviette sur vos genoux dès que vous avez pris place.

Solution

d)

→ Votre institut de formation en Romandie:

Institut Romand d'Etudes Fiduciaires
Avenue des Baumettes 11, 1020 Renens, tél. 021 671 30 25
fax 021 671 30 26, info@iref.ch, www.iref.ch