

# Knigge de A à Z

## Optimisez votre comportement.



### Thèmes du dossier

Gestion

Personnel

Direction

**Succès & carrière**

Communication

Marketing & Vente

Finances

IT & Office

### Avantages immédiats

#### Vous apprenez:

- comment faire bonne impression.
- comment progresser avec considération et respect.
- qui propose le tutoiement à qui.
- quels sujets vous feront marquer des points dans un smalltalk.
- comment réussir plus aisément grâce à Knigge, même dans les situations délicates.
- comment vous vêtir idéalement.

#### Vous pouvez:

- accueillir et saluer correctement en toute circonstance.
- utiliser les chances de réussite offertes par Knigge.
- communiquer positivement.
- inciter votre interlocuteur à engager la conversation dans un smalltalk.
- manipuler avec aisance tous les produits alimentaires.

## Auteure

---

Claudia Scherrer  
Tiptopp  
Rebmoosweg 97  
5200 Brugg

Téléphone 056 442 64 84  
Portable 079 442 64 84  
Fax 056 442 64 80

claudia.scherrer@tipptopp.ch  
www.tipptopp.ch  
www.profitng.ch



### Ma société individu-ELLE tipptopp

Mes compétences essentielles sont le lectorat et la relecture. Vous pouvez bénéficier également de mon savoir-faire issu de mon expérience professionnelle de longue date dans le cadre du cours: la nouvelle orthographe allemande – apprise de manière moderne, systématique & simple; la candidature globale – succès sur toute la ligne; la correspondance avec les clients – le succès sans fleur de rhétorique; téléphoner avec sérénité – la communication dans sa forme la plus parfaite; Business-Knigge – optimisez votre comportement.

## Impressum

---

WEKA Business Dossier

### Knigge de A à Z – Optimisez votre comportement.

Composition: Peter Jäggi  
Révision: WEKA Business Media SA

WEKA Business Media SA  
Hermetschloostrasse 77  
8048 Zurich  
Tél.: 044 434 88 35  
Fax: 044 434 89 99  
info@weka.ch  
www.weka.ch

Date de parution: 2016

VLB – Reprise du titre dans le répertoire des œuvres disponibles:

ISBN: 978-3-297-02108-8

© WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés. Toute reproduction complète ou partielle uniquement avec l'autorisation de l'éditeur.

# Table des matières

## Knigge de A à Z: Optimisez votre comportement.

<b>Introduction</b> .....	4
<b>1. La chance de faire bonne impression ne se présente pas deux fois</b> .....	6
Lorsque le corps parle.....	7
Comprendre le langage du corps.....	7
<b>2. Bonjour et au revoir!</b> .....	10
Les priorités en affaires.....	11
Qui tend la main à qui?.....	12
Se lever ou rester assis(e)?.....	13
<b>3. Le b.a.-ba du comportement dans la vie professionnelle</b> .....	14
Tu ou Vous? Et comment?.....	15
Voulez-vous me tutoyer?.....	15
Le tutoiement sur le lieu de travail.....	15
<b>4. Typiquement féminin?</b> .....	17
Interprétations divergentes.....	19
<b>5. Le ton adéquat à l'oral et à l'écrit</b> .....	20
La carte de visite constitue votre publicité.....	21
Quel est le meilleur moment de remise de la carte?.....	21
Format idéal.....	21
Réfléchir d'abord, téléphoner ensuite.....	22
Lorsque le portable devient un handicap.....	22
Normalité ou désagrément?.....	22
<b>6. Les règles de base de l'entretien sommaire</b> .....	25
<b>7. Bien se tenir à table</b> .....	29
<b>8. Dress for success</b> .....	35
Tenue appropriée pour se rendre au travail.....	37
Remédier aux petits défauts.....	38
<b>9. Joie au quotidien plutôt que frustration</b> .....	41
<b>10. A l'étranger – se déplacer en toute sérénité</b> .....	43
Quelle devise contribue à un séjour sans accroc?.....	43
Us et coutumes.....	43
Argent, véhicule et bagages.....	44
Aperçu du niveau des pourboires dans les pays les plus significatifs.....	46

---

# Introduction

---

## Succès assuré avec le baron Adolf von Knigge

**Le baron Adolph Franz Friedrich Ludwig von Knigge** est né en 1752 à Hanovre. Il a écrit, à l'époque de la Révolution Française, une œuvre novatrice. Son influence est encore à ce jour exceptionnelle, bien qu'il ne soit devenu célèbre qu'après sa mort le 6 mai 1796. Dans son livre Knigge «Du commerce avec les hommes», il a formulé des règles relatives à la manière de se comporter en société. Dictées par le bon sens, la plupart d'entre-elles sont compréhensibles.

Un extrait tiré des titres de chapitres:

1. Dans ce monde, chacun doit être considéré pour ce qu'il est.
2. Aspire à la perfection et non à l'apparence de la perfection!
3. Ne sois pas trop l'esclave de la pensée d'autrui!
4. Ne dévoile pas les faiblesses de tes semblables!
5. Ne t'approprie pas les mérites des autres!
6. Dissimule tes soucis!
7. Ne célèbre pas trop ouvertement ton bonheur!
9. Cherche à avoir la présence d'esprit!
11. Tiens rigoureusement parole et sois dans le vrai!
12. Sois ponctuel, ordonné, assidu!
13. Intéresse-toi aux autres, si tu souhaites que les autres s'intéressent à toi!
19. Ne colporte pas les nouvelles d'un foyer à l'autre!
21. Ne parle pas trop et de façon ennuyeuse!
29. Apprends à supporter la contradiction!
30. Là où sont organisées des réjouissances, ne parle pas des affaires!
49. Sois ce que tu es, toujours et totalement!
50. Laisse à autrui l'occasion de briller!
61. Avant toute chose, agis avec cohérence!
62. Aie toujours bonne conscience!

«Avoir de la tenue» est aujourd'hui de nouveau «in». Le caractère, la personnalité et en conséquence le comportement laissent une empreinte inoubliable, tout particulièrement dans les temps où les produits tout comme les entreprises sont interchangeable. Votre acceptabilité et votre succès dépendent de votre savoir et de votre habilité à vous exprimer. Votre façon de vous conduire a aussi son importance et peut se révéler être le plus qui fait la différence.

La manière dont nous nous comportons a autant d'impact que notre langage corporel, la mimique, notre gestuelle et l'expression non-verbale, les vêtements, l'expression corporelle et la voix. L'ensemble détermine notre façon d'agir et la manière dont nous sommes perçu(e)s par les autres.

Quelles règles de Klugge sont-elles modernes? Qu'est-ce qui est depuis longtemps obsolète? Ce que vous tenez pour correct, est-il vraiment juste? Qui propose le tutoiement à qui – le client ou bien vous? Que considérons-nous moderne, que croyons-nous irrévérencieux. Le Knigge est-il aussi valable pour vous ou votre version personnelle du Knigge est-elle la meilleure?

Grâce à ce Business-Dossier, vous approfondissez l'une ou l'autre de ces questions. Profitez des bonnes et des moins bonnes expériences faites par les autres et des nombreux conseils. Ce guide-Knigge vous offre les bases et les garde-fous.

### **Encore une petite question de connaissances générales:**

Sandra Keller se trouve avec son mari Max Keller à un apéritif. Vient alors à sa rencontre son client de longue date, Roger Hofmann, en compagnie d'une femme. Son client et son mari ne se connaissent pas encore. Comment fait-elle les présentations?

1. *«Monsieur Hofmann, quel plaisir. Puis-je vous présenter mon mari, Max Keller? Bonsoir, vous devez être Madame Hofmann. Je suis Sandra Keller.»*
2. *«Bien, veuillez faire connaissance. Mon mari Max Keller. Roger Hofmann, mon client.»*
3. *«Monsieur Hofmann, j'ai le plaisir de vous présenter mon mari.»*

# 1. La chance de faire bonne impression ne se présente pas deux fois

Règle  
1

«La politesse est comme un coussin d'air:  
Vide à l'intérieur, mais il amortit les coups du sort.»

Proverbe allemand

**La première impression décide de tout.** En l'espace de quelques secondes, tout est clair pour votre interlocuteur. Sympathie ou antipathie, succès ou échec, concordance de points de vue ou dissonances.

Cela a, dans la vie professionnelle, des conséquences significatives. Nous achetons notre voiture chez un vendeur qui inspire confiance, le bijou chez la vendeuse sympathique et le billet de tombola chez l'enfant qui nous sourit.

Notre langage corporel, les mimiques, la gestuelle et la tenue vestimentaire – l'expression non verbale – et la voix – l'expression verbale – déterminent quelle impression nous donnons et comment les autres nous perçoivent. Beaucoup se passe inconsciemment mais a pourtant un grand impact. Observez la façon d'un teenager rebelle de lever les yeux au ciel. Son mécontentement ne pourrait pas être plus clair – sans avoir prononcé une seule parole.

**La poignée de main** réduit la distance avec l'autre, parfois trop. Les contacts physiques sont délicats, mais ils transcrivent votre personnalité à la vitesse de l'éclair. La fermeté de la poignée de main, la prise de main, la distance: on peut influencer cela en orientant l'impression que l'on donne par une action consciente plutôt que des gestes inconscients.

## A propos



Si vous êtes grippé(e), vous accumulez les bactéries sur vos paumes des mains. Renoncez lors d'une prise de contact à la poignée de main. Vous serez compris(e).

Une poignée de main devrait être franche. Trop virile, elle donne une impression de domination et de menace. Avec une poignée de main molle, vous pouvez laisser une impression d'indolence et d'influençabilité. Lorsque vous serrez la main d'une femme, observez bien si elle porte de nombreuses bagues. Sinon une poignée de main vigoureuse pourrait s'avérer très douloureuse.

### Conseil pratique



De préférence on ne secoue pas la main, mais on la saisit et on la presse. Adaptez votre pression à votre vis-à-vis – des mains féminines délicates, des mains masculines viriles.

Monsieur Müller est invité à un entretien d'embauche, ce qui le rend nerveux. Ses mains sont froides et moites. Que faire? C'est parfaitement normal, le corps réagit ainsi. Il n'y a qu'une seule chose à faire: baisser la tête et foncer. Monsieur Müller avoue de manière très détendue qu'il est nerveux et a les mains froides. Les mains moites seront essuyées avec un mouchoir juste avant la poignée de main.

### Conseil pratique



Prévoyez une heure de battement avant chaque rendez-vous important et offrez-vous une tasse de thé dans un café voisin. De la sorte, vous serez toujours à l'heure et aurez suffisamment de temps pour vous préparer psychologiquement au rendez-vous.

### A propos



Une vieille superstition perdue. Il ne faut pas croiser les poignées de main. Si deux couples se rencontrent, les dames se serrent la main en premier, puis les femmes tendent la main aux hommes, et enfin les hommes entre eux.

On affiche encore davantage sa personnalité par le **langage du corps**. Le corps reflète l'inconscient, il ne peut pas mentir. Des bras croisés ou un sourire? Le message est clair.

## Lorsque le corps parle

Le langage du corps résulte du maintien, de la gestuelle et de la mimique. Nous le percevons dans son ensemble. Un signal seul n'en dit pas long. Chaque individu a son propre langage corporel. Plus on connaît l'autre, plus il est facile de décoder son comportement.

On effectue de manière inconsciente les mouvements habituels, sans que l'on ait constamment à l'esprit l'impression que l'on projette sur les autres. Ecarter nonchalamment une mèche de cheveux n'indique pas toujours l'insouciance.

## Comprendre le langage du corps

L'hémisphère droit du crâne et la partie gauche du corps représentent la sensation, l'hémisphère gauche du crâne et la partie droite du corps la logique et la raison. Les pieds et les jambes indiquent la prise de position et la stabilité, avec laquelle on appréhende la vie ou une opinion.

## 1. La chance de faire bonne impression ne se présente pas deux fois

Ces attitudes permettent de tirer des conclusions:

- La position de la plante des pieds en position debout et assise est liée à l'esprit concret et au sens des réalités.
- Si on déplace le poids du corps sur le pied droit, on active alors l'esprit et lorsque le poids du corps est porté sur le pied gauche, les sensations prédominent.
- Le balancement du poids du corps d'une jambe sur l'autre est un signe d'indécision ou d'impatience.
- Une démarche dynamique, à grands pas, montre un individu qui sait ce qu'il veut et suit son objectif de manière décidée. Celui qui fait des faux pas, trébuche également dans la vie. Et celui qui traîne les pieds affiche un manque de stimulation.
- Si l'on se penche plutôt vers la gauche lorsqu'on est assis, cela indique que les sens sont activés. Si l'on se penche plutôt vers la droite, c'est que l'on réfléchit profondément.
- Une attitude ouverte montre l'intérêt porté à l'autre. Les bras croisés indiquent une attitude défensive ou un sentiment d'insécurité.
- La position des mains et en particulier des paumes est très parlante. Celui qui a tendance à gesticuler devrait étudier une vidéo de lui-même, en tirer les conséquences et les appliquer.

La **voix** en dit plus long sur nous que nous ne voulons bien l'admettre. Celui qui utilise efficacement sa voix, jouit d'un avantage conséquent. Une respiration profonde par le nez et l'entraînement à bien choisir la hauteur de son timbre renforcent la voix et donnent une forte impression. On diffuse en toutes circonstances calme et sérénité, ce qui donne la confiance en soi. Prêtez également attention à la voix de votre interlocuteur. Que dit-elle? Reconnaissez-vous l'état d'esprit de votre vis-à-vis?

### Conseil pratique



En situation de crise, parlez d'une voix aussi grave et aussi lentement que possible. Vous aurez ainsi l'air compétent et créez une atmosphère apaisante.

Une prononciation claire rend sympathique. On n'avale pas la terminaison des mots, mais au contraire on ouvre bien la bouche en parlant. Rouler les R apporte de la puissance à la voix. Enregistrez votre voix et observez les habitudes inconscientes. Trop faible ou trop forte? Trop haute ou trop basse? Claire?

### A propos



Vous seul(e)s percevez votre voix enregistrée comme fausse et étrange. Lorsque vous parlez, votre corps sert de caisse de résonance et intercepte des ondes. C'est ainsi que vous vous entendez différemment sur un enregistrement.

**Rodomontades et esprit dominateur** se manifestent toujours par des mouvements du haut vers le bas. On ne montre jamais une personne avec le doigt. Le doigt tendu est ressenti comme une arme. Celui qui étale ses affaires sur un bureau étranger se comporte particulièrement comme une personne dominatrice. Dans les avions aussi, il est typique pour une personne dominante et impolie de s'approprier immédiatement l'accoudoir commun.

Dans la foule, par exemple lors d'un anniversaire d'entreprise, il est possible d'agir de diverses manières sans parler. Observez la position de votre corps et demandez-vous: est-ce que je montre de l'intérêt à la discussion aussi par mon attitude? Est-ce que j'écoute mon interlocuteur avec toute l'attention nécessaire?

Ce rayonnement est appelé **attitude positive**. En font partie la gestuelle, la mimique, le comportement extérieur, la voix et les paroles qui se fondent dans une unité harmonique collant à la personnalité. Et chose encore très importante: le sourire, le sourire, le sourire! Les études ont montré que les individus souriants sont perçus comme meilleurs, plus compétents et plus francs!

### Conclusion



La somme de toutes ces impressions est complétée par l'image extérieure. Comportez-vous ainsi de préférence dès aujourd'hui et portez la tenue vestimentaire que votre métier de demain exigera de vous!

## 2. Bonjour et au revoir!

Règle  
2

«La politesse, c'est la tentative de modérer la psychologie humaine par des bonnes manières.»

Jean Gabin

**La première prise de contact est, en toute politesse, le salut.** On est plus réservé en public que dans le cercle familial ou d'amis. On ne se fait pas remarquer et on exprime sa joie discrètement. Les cris de joie, les étreintes appuyées tout comme les baisers copieux sont ici inopportuns.

**Accueillir et saluer sont deux choses différentes.** Un salut de loin signifie que l'on a vu et reconnu la personne. Un signe de tête ou un sourire suffit. Un entretien ne doit pas suivre. Un véritable souhait de bienvenue demande plus de temps. On s'arrête et on se serre la main. On a quelque chose à se raconter et on se réjouit de la rencontre.

Saluer est un signe de respect de l'autre. Les principales règles sont: **se regarder dans les yeux, avoir une expression sympathique et se lever.** Cela vaut autant pour l'homme que pour la femme. On établit ainsi un niveau commun de communication.

**On va à la rencontre des visiteurs – verbalement et directement.** Il est plaisant que votre interlocuteur vienne vous chercher dans le hall d'attente et vous accompagne jusqu'à la salle de réunion. C'est par contre moins agréable lorsque la standardiste vous guide en vous lançant un «*toujours tout droit, la troisième porte à droite*».

Monsieur Müller poursuit une conversation téléphonique importante lorsque son invité entre dans la pièce. Que doit-il faire? Il prie son invité, d'un geste courtois, de prendre place. Ensuite, il tente de terminer son entretien le plus rapidement possible. Il propose courtoisement une boisson. Par chance, la boisson souhaitée est disponible.

Les statistiques démontrent que l'on éprouve un certain plaisir à entendre son nom prononcé. En conséquence: **prononcez le nom de votre partenaire aussi souvent que possible.** En particulier lors de l'accueil. Un nom vous aurait-il échappé? Ne vous sentez pas perdu(e). Dans une étude, 80% des personnes ont admis ne pas pouvoir se rappeler des noms. Il est donc plus simple d'aller directement au fait: «*Nous nous sommes rencontrés la dernière fois à la réunion de la société Meier. Toutefois votre nom m'échappe. Merci de me le rappeler.*»

### Conseil pratique



Mieux vaut saluer une fois de trop que pas assez. Nombreuses sont les personnes très sensibles qui craignent que l'on ne les ignore consciemment. En fait, on peut simplement être plongé dans ses pensées ou avoir oublié ses lunettes. De tels détails peuvent parfois avoir des conséquences désagréables.