

## **PROTOCOLE ET ÉTIQUETTE EN AFFAIRES**

Durée : 15 heures                      Horaire : les lundis de 18 h 30 à 21 h 30

Début : 24 octobre 2011              Fin : 21 novembre 2011                      Coût : 15 \$+tx

Nombre de participants : min. 10 et max. 15

Objectif : Appliquer le protocole et les règles d'étiquette en affaires.

Contenu : Importance de la première impression; l'art de recevoir, informer et fidéliser les clients; protocole téléphonique; communication avec des personnes difficiles; distinction à la table.

Méthodologie : Alternance entre présentations théoriques, études de cas; mises en situation, discussions en groupe et exercices pratiques.