

LE SAVOIR VIVRE EST, POUR L'HOTELLERIE- RESTAURATION, CE QU'EST L'HUILE POUR LE FONCTIONNEMENT DU MOTEUR D'UN VEHICULE

PAR SALAH CHAKOR

INTRODUCTION

On a souvent entendu dire, à haute voix, à quelqu'un de maladroit ou d'impoli et qui agit avec maladresse qu'il manque de savoir- vivre. Mais il faut tout d'abord se poser la question : qu'est ce qu'un savoir-vivre ? Comment et quand s'applique -t-il ?

En fait dans la vie en communauté tout un chacun doit respect et reconnaissance à son prochain, voisin, ami, client,...etc. Nous sommes tous tenus de faire preuve d'un comportement descend et irréprochable les uns envers les autres , chacun a sa dignité et son amour propre dans lequel il ne faut pas qu'il soit blessé. A cette raison, la vie en communauté, en qualité d'être humain, intelligent, exige de nous l'établissement d'un code de la vie, d'un règlement permettant de faire connaître à chacun où commence et où se termine sa liberté et cela délimite son champ d'action.

Parmi cette réglementation qu'impose la vie et à l'état naturel, c'est l'application d'un certain nombre de règles, dites de bonnes manières ou de savoir- vivre, en famille, dans les affaires, les prestations de service, etc...

A- Définitions du savoir-vivre

D'après le dictionnaire le savoir-vivre est la connaissance des règles de politesse, des usages à respecter en société , c'est le signe d'une bonne éducation.

Le savoir - vivre est aussi l'ensemble des études consacrées tout d'abord aux règles élémentaires d'éducation.

Par ailleurs cette discipline propose un grand nombre de conseils devant permettre au futur employé d'hôtel, restaurant, etc.... de faire ressortir sa personnalité et de la mettre en valeur.

Pour mieux encore faciliter les relations humaines en général et celles au service du client en particulier, une initiation à la psychologie et à la caractérologie est nécessaire pour permettre aux employés du secteur du tourisme et de l'hôtellerie de mieux réussir dans leur vie privée aussi bien que dans la vie professionnelle.

Le savoir vivre est aussi une habileté pour mettre en œuvre son expérience, ses connaissances, ses compétences et de bonnes manières, de la droiture envers soi-même et envers les autres.

B- Définition des termes utilisés :

• **L'éducation :**

L'éducation est l'action de développer les facultés morales, physiques et intellectuelles, c'est la connaissance de la pratique des usages (politesse, bonnes manières, éducation, civisme)

- **Usage :** Ensemble de façons d'agir, de se conduire, considérées comme correctes dans une société, ce qui se fait habituellement (la coutume).
- **La politesse :** La politesse est le vêlement de l'esprit, elle doit servir comme les habits de tous les jours, qui n'ont rien de trop, recherché et cachent les défauts du corps : elle ne doit pas empêcher l'esprit d'agir librement.

Vivre avec soi-même d'abord, avec autrui ensuite :

Vie intérieure

]

respect des autres

Vie extérieure

C'est aussi un ensemble de conventions ; et on ne peut être poli que si on est simple naturel, aimable avec autrui.

- **Le comportement :** le comportement le plus simple est à la foi le meilleur et le plus habile.

C- Le savoir –vivre avec soi-même :

C1- L'hygiène corporelle

Se laver, se coiffer, se raser,... sont des règles élémentaires d'éducation qu'il faut constamment observer et respecter. Elles sont d'autant plus importantes lorsque l'intéressé est en contact permanent avec des produits alimentaires.

D'autre part, les relations professionnelles avec les clients exigent une hygiène corporelle exemplaire :

- cheveux soignés,
- Visage rasé,
- Oreilles propres, dents brossées, haleine fraîche,
- Ongles courts et entretenus,
- L'utilisation du parfum doit être discrète, de plus, le corps doit être douché régulièrement afin d'éviter toute odeur provoquée par la transpiration

C2- Le linge et l'habillement :

La tenue professionnelle varié selon l'établissement et selon la position de l'intéressé, mais des règles communes à chacun exigent toutefois :

- Une chemise propre et repassée,
- Un noeud papillon ou cravate,
- Un pantalon propre et passé (ou jupe pour dame)
- Chaussettes, bas, noires propres
- Des chaussures noires entretenues
- Les sous - vêtements doivent être également propres et changés régulièrement,

A l'exception de l'alliance de mariage et de la montre, l'employé d'hôtel ne doit pas porter de bijoux visibles pendant le service, car savoir s'habiller correctement à l'occasion d'un événement bien déterminé, fait également partie du savoir vivre (fermer sa veste, fermer son colle,...).

C.2.1 LA TENUE, LES GESTES, LES ATTITUDES

NE JAMAIS FAIRE	A ADOPTER
- Bailler, éternuer bruyamment	- Etouffer Les bruits en mettant sa main devant sa bouche comme pour tousser.
- Parler très fort en faisant de grands gestes	- Parler distinctement en adoptant un ton normal. - Contrôler son langage sans avoir recours aux gestes
- Avoir recours aux gestes impertinents, pour affirmer son mépris ou sa colère.	- Contrôler ses gestes constamment - Faire preuve d'éducation et de compréhension, - Même dans les moments critiques.
- Crier ou se disputer avec quelqu'un en présence de témoins.	- Attendre d'être seul avec l'intéressé pour lui faire des reproches.
- Parler à quelqu'un avec les mains dans les poches ou la cigarette dans la bouche	- Adapter une tenue correcte en toutes circonstance
- Couper une conversation ou s'y mêler sans avoir été invité	- Attendre poliment son tour pour donner son avis - Demander la parole pour s'introduire dans la conversation
- Mettre le doigt dans son nez, dans sa bouche, son oreille ou se nettoyer les ongles en public	- Se rendre dans les lieux réservés à la toilette
- Plier entièrement son mouchoir et garder ce qu'en vient d'y mettre	- Se moucher discrètement dans un coin du mouchoir.
- Tendre la main à un supérieur	- Attendre que celui-ci vous propose la sienne
- Saluer un homme avant la femme qui l'accompagne	- Saluer d'abord la femme puis l'homme qui l'accompagne
- Tendre une main gantée à quelqu'un	- Retirer son gant et ensuite tendre sa main
- Rendre des objets prêtés au delà de la limite fixée	- Rendre ponctuellement les objets en bon état
- Laisser sa compagne fumer dans la rue	- Attendre d'être en privé

C.3 LES QUALITES PHYSIQUES ET MORALES

SANTE	<ul style="list-style-type: none"> - Se soigner tout d'abord pour soi-même et afin de ne pas contaminer son entourage - Avoir recours annuellement à une visite médicale générale
PONCTUALITE	<ul style="list-style-type: none"> - Arriver toujours à l'heure au travail, - Ne pas faire attendre quelqu'un lors d'un rendez-vous - Avertir au plus vite dans le cas d'un retard imprévu
SOBRIETE	<ul style="list-style-type: none"> - Faire toujours la différence entre le travail et loisirs - Résister aux tentations que peuvent amener la profession - Etre toujours sobre au travail - Ne pas abuser de l'alcool pendant les loisirs
RESPONSABILITE	<ul style="list-style-type: none"> - Assumez le mieux possible la charge qui vous incombe - Soyer conscient du rôle et des décisions que vous prenez - Refuser toute responsabilité si vous n'êtes pas en mesure d'assumer le travail demandé
HONNETETE	<ul style="list-style-type: none"> - Respectez le bien d'autrui - N'abusez pas de la naïveté ou de la crédulité des gens - Ne Volez jamais - Faites gagner votre confiance.
CONFIANCE	<ul style="list-style-type: none"> - Entretenez ce sentiment et considérez le comme le plus beau des cadeaux - Essayer constamment d'inspirer confiance par vos attitudes précises et réfléchies
OBJECTIVITE	<ul style="list-style-type: none"> - Attendez d'être sûr pour juger - Pesez bien vos mots et soyez honnête avec vous-même - Ne laissez entrer aucun sentiment positif au négatif ou bien préjugés de toute sortes
DYNAMIQUE DE GROUPE	<p>C'est le résultat d'un travail d'équipe homogènes Le groupe est physiquement et moralement sain lorsque les données pré-citées sont respectées.</p>

D. SAVOIR – VIVRE EN PUBLIC

D.1 : Dans les lieux communs :

DANS L'ESCALIER	<ul style="list-style-type: none"> - Laisser la rampe aux dames et aux personnes âgées - L'homme doit toujours laisser monter la femme la première pour pouvoir aider dans le cas d'une chute - Pour descendre, l'homme précède la femme (même raisons) - L'homme enlève son chapeau pour saluer toute personne qui le croise
DANS L'ASCENSEUR	<ul style="list-style-type: none"> - Attendez votre tour pour monter dans l'ascenseur, - Attendez d'être seul si vous avez beaucoup de bagages : - Laisser monter les personnes âgées, les femmes et les enfants avant vous. - Demandez aux autres personnes à quel étage elles se rendent avant d'appuyer sur tel ou tel bouton. - Lorsque vous quittez l'ascenseur, assurez vous que la porte est bien fermée afin de ne pas bloquer l'appareil pour les autres.

DANS LA RUE	<ul style="list-style-type: none"> - Marchez toujours du côté droit du trottoir pour ne pas gêner les gens venant en sens inverse - Ne bousculez pas les gens même si vous êtes pressés - Marchez du côté de la chaussées lorsque vous êtes accompagné d'une personne âgée, d'une femme ou d'un enfant - Evitez de bloquer le trottoir lorsque vous êtes plusieurs - Traversez la chaussée aux endroits créés à cet effet - Adopter une tenue et des attitudes correctes (ne pas crier, cracher, jeter des papiers...)
LES TRANSPORTS EN COMMUN	<ul style="list-style-type: none"> -Respectez l'ordre de l'attente -Laissez monter les personnes âgées avant vous -Cédez votre place aux infirmes, aux femmes enceintes et aux personnes âgées ou accompagnées de bébés. -Choisissez un compartiment fumeur, si vous désirez fumer.

D.2 : Les relations humaines au service du client :

LE CLIENT AVARE PINGRE	<ul style="list-style-type: none"> - Il vit dans l'anxiété constante de dépenser trop. On le reconnaît à ses questions concernant les prix ou à ses réflexions sur certains plats qu'il trouve trop chers. - Soyez particulièrement courtois et poli envers ce genre de client. - Evitez de lui conseiller volontairement des plats trop chers ou de lui faire des réflexions dédaigneuses. - Faites preuve de patience si non le choix dure longtemps.
LE CLIENT ARROGANT PRETENTIEUX	<ul style="list-style-type: none"> - Aucun autre client ne met tant à l'épreuve la patience de l'employé de restaurant. - Son dédain, son arrogance et ses réflexions vexantes mériteraient normalement autre chose que la politesse et la courtoisie à cet égard. Il faut l'accepter néanmoins au même titre que les autres clients. - Restez réservé et poli et ne réagissez pas à son manque de tact éventuel. - N' essayez pas de l'informer et laisser- le penser qu'il a toujours raison, cela te fera économiser votre temps et votre patience - Ne l'interrompez pas afin de ne pas amplifier ses attitudes indélicates.

<p>LE CLIENT NERVEUX</p>	<p>On le reconnaît à son allure prompte et hâtive. Il s'énerve tout de suite si on ne s'occupe pas de lui. Il veut être servi très rapidement. En cas de mécontentement, il réclame tout de suite la direction.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ne réagissez pas à sa nervosité par une nonchalance voulue - Ne le contrariez pas si non vous activez sa nervosité - Adoptez un service encore rapide pour ce genre de client.
<p>LE CLIENT ANXIEUX MEFIANT</p>	<p>Ce client est particulièrement difficile. Il se croit toujours trompé ou exploité. On le reconnaît à sa mimique ironique et à ses réflexions critiques lors de la prise de commande</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ne prenez pas sa méfiance personnellement - Soyez prudent si vous le conseillez et n'exagérez surtout pas si non vous activez sa méfiance - N'hésitez pas à le déconseiller au cas où il choisit un plat que vous jugez critique. - Conseillez-lui seulement des plats irréprochables - Essayez de gagner sa confiance afin d'en faire un client fidèle.

D.4 LES COMMUNICATIONS

<p>COMMUNICATIONS VERBALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Parler distinctement à haute et intelligible voix - Réfléchir avant de dire quelque chose - Adopter un temps correcte - être concret et précis - Ne s'écouter pas parler - Parler en regardant son interlocuteur.
<p>COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Téléphoner à des heures normales pour ne pas déranger les gens - S'annoncer distinctement - Parler normalement sans crier - Penser aux gens qui attendent lorsque on est au téléphone d'une cabine publique - S'excuser, sans discours, lorsque on a fait un faux numéro - Répondre poliment à ce lui qui a fait un faux numéro - Si on est le demandeur, on doit rappeler au cas où la communication est coupée - Ne pas abuser du téléphone du voisin si on n'en n'a pas soi même - Si on est l'intermédiaire, demander qui appelle avant de passer la communication à l'intéressé

	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoir toujours de quoi écrire près d'un téléphone.
COMMUNICATIONS ECRITES	<ul style="list-style-type: none"> - Le papier à lettre doit être propre, sans coins - L'écriture doit être lisible et compréhensible, sans ratures ni tâche d'encre - Respecter la mise en page correspondant au type de lettre qu'on écrit - L'adresse du destinataire doit être écrite lisiblement et entièrement dans le quartier droit, au bas de l'enveloppe - L'adresse de l'expéditeur doit être mentionnés au dos de l'enveloppe - Les timbres doivent être collés dans le quartier droit en haut de l'enveloppe et leur valeur doit correspondre à l'expédition.

**D.5 LES 10 REGLES FONDAMENTALES POUR LES RELATIONS
PROFESSIONNELLES ET EXTRA- PROFESSIONNELLES**

1. RESPECTER LA DIGNITE HUMAINE	Chaque individu a sa personnalité. Respecter l'avis des autres même si il ne sont pas agréables
2. ETRE OBJECTIF	L'objectivité est la base nécessaire pour un travail d'équipe durable. Eviter les préjugés ou les préférences Celui qui se sent traité avec objectivité s'intègre vite à un groupe
3. FAIRE CONFIANCE ET GAGNER LA CONFIANCE	Parler aux gens ouvertement et sans embarras. Ne se méfier pas de quelqu'un sans raisons Donner exemple, faire preuve de la justice et ta compréhension font gagner la confiance des autres.
4. PORTER ET FAIRE PORTER DES RESPONSABILITES	Ne reculer pas devant une décision importante Ne pas décider de tout. Laisser aux subordonnés une certaine liberté d'action et de décision. Mais ne pas les surcharger de responsabilités.
5. ETRE ATTENTIF SERVIABLE COMPREHENSIF	Si vous commandez des gens, apprenez à leur montrer votre côté affectif et écoutez leurs problèmes. Engagez-vous pour les gens que vous représentez et défendez les lorsqu'ils sont critiqués à tort.
6. ENTRETENIR LE TRAVAIL D'EQUIPE	Organisez des réunions au sein des groupes Apprenez aux gens à s'exprimer Combattez l'isolement ou la formation de cliques N'hésitez pas à parler de la dépendance mutuelle.
7. ACTIVER L'INTERNAT	Démontrez l'utilité du travail de chacun Encouragez les gens à réfléchir et à comprendre
8. MONTRER SA RECONNAISSANCE	Chaque individu à besoin de reconnaissance Ne pas économiser les mots si on les pense. Reconnaître l'engagement, il facilite la bonne marche de son service Lorsque vous critiquez quelqu'un, faites toutefois apparaître son côté positif.

9. ADOPTER LANGAGE ET UNE ATTITUDE POUR CHACUN	Les individus sont tous différents et leurs réactions sont rarement semblables. Apprendre à connaître ses collaborateurs ou son entourage Prendre leur caractère et leur manière de faire en considération afin de créer un rapprochement.
10. SE METTRE A L'EPRUVE ET MONTRER L'EXEMPLE	Ne chercher pas toujours les fautes ailleurs Reconnaître ses fautes et les corriger Adopter le comportement et les réactions attendus par soi même des autres.

E. LE SAVOIR - VIVRE A TABLE

E.1 REGLES GENERALES

NE JAMAIS FAIRE	A ADOPTER
- Prendre place avant d'y avoir été invité	- S'asseoir seulement après y avoir été invité par son hôte - Inviter les gens à s'asseoir lorsque vous êtes l'hôte
- S'asseoir avant sa voisine de table	- Aider sa voisine à prendre place, le cas échéant, en tirant la chaise
- Déplacer les différents couverts pour pouvoir mettre ses coudes	- Respecter toujours le travail de mise en place de la table
- Nouer sa serviette autour du cou ou la - glisser dans l'encolure de sa chemise	- Etendre sa serviette sur ses genoux
- Commencer à manger avant les autres - Convives d'une même table	- Attendre que tous les convives soient servis - Exception : lorsque l'hôte vous invite à commencer avant afin de ne pas faire refroidir le plat
- Avaler brillamment ou mâcher la bouche ouverte	- Manger silencieusement et mâcher les aliments la bouche fermée
- Lécher les couverts pour récupérer les dernières gouttes de sauce	- Eviter ce genre de gestes indéclicats - Prendre un morceau de pain pour récupérer la sauce
- Boire ou parler la bouche pleine	- Vider et s'essuyer la bouche avant de boire ou de parler
- Tendre le bras devant son voisin pour se procurer quelque chose	- Demander poliment de se faire passer la chose désirée
- Se servir de ses ongles pour se récurer les dents	- Demander un cure-dents - Le savoir-vivre préconise l'utilisation de cure-dents dans les lieux réservés à la toilette
- Allumer une cigarette alors que les autres convives mangent	- Attendre la fin du repas et demander si cela ne dérange personne
- Quitter la table et sortir	- Attendre que tous les convives aient terminé, sauf si vous vous sentez mal.

E.2- COMMENT MANGER CERTAINS ALIMENTS

PAIN ET BEURRE	Lorsque ceux-ci sont proposés, en beurre le pain par petits morceaux sur l'assiette à pain, à l'aide du couteau à pain N.B : Les différents plats d'un menu se mangent avec les couverts correspondants mis à disposition en commençant toujours par les couverts extérieurs.
ARTICHAUT	Retirer les feuilles une à une et les tromper dans la sauce servie en accompagnement Tirer discrètement les feuilles entre les dents pour savourer la chair.
ASPERGES	Elles se mangent en principe avec les doigts sauf si des couverts spéciaux sont mis à disposition On les trompe dans la sauce qui les accompagne et on procède de la même façon que pour les artichauts
POTAGE	Quel que soit le potage, on le mange discrètement sans faire de bruit
COQUILLAGES	Les coquillages servis le plus souvent dans leur coquille tels que les huîtres, les moules se mangent en tenant la coquille entre les doigts de la main gauche et en portant la chair à l'aide de la fourchette correspondante tenue dans la main droite.
COQUILLAGES (suite) MOLLUSQUES	- Les coquilles saint-jacques se mangent dans la coquille avec le couteau et une fourchette à poisson - Les escargots (mollusques) se mangent avec une fourchette à escargots et une cuillère à café lorsqu'ils sont servis dans les poêles à escargots - lorsqu'ils sont servis avec leur coquille, on tient la coquille avec la pince à escargots dans la main gauche et on pique la chair à l'aide de la fourchette à escargots, tenue dans la main droite.
CRUSTACES	- En principe, les différents crustacés se servent avec les couverts correspondants (homard, langouste, Ecrevisses, Crabe,...) Lorsqu'ils ne sont pas préparés à table par le maître d'hôtel sur demande personnelle du client, celui-ci peut utiliser les doigts pour casser et manger les pattes.
CITRON	- Piquer sa fourchette dans le quart ou le demi citron et presser discrètement le jus en évitant d'arroser le voisin
VOLAILLES	- Utiliser les doigts lorsque vous êtes à la maison - Au restaurant ou lors d'une invitation, ces plats se mangent essentiellement avec le couteau et la fourchette N.B : Dans la restauration d'après-guerre, on ne servait que les « blancs » (ailes) de certains petits gibiers à plumes tels que la caille, la bécasse... peut justement éviter au client d'utiliser les doigts en mangeant les cuisses qui d'ailleurs ne contiennent que peu de viande
VIANDE	- Les viandes de boucheries (escalopes de veau, steak, filet...) se découpent à mesure qu'en les mangent.
SALADES	- Les feuilles se plient à l'aide du couteau et de la fourchette mais ne

	se coupe jamais.
FRUITS	<ul style="list-style-type: none"> - Les pommes, les pêches, les poires se partagent en deux puis en quatre avec le couteau et la fourchette - On tient ensuite chaque quartier avec sa fourchette pour le peler avec le couteau - Lorsque les pépins des raisins se sont pas mangés avec le grain, en les transports de la bouche à l'assiette à l'aide d'une cuillère à café.

F- LES COMMUNICATIONS ORALES EN RELATION AVEC LES DIFFERENTS TITRES

F.1-LES TITRES DE NOBLETTE

L'EMPEREUR, L'IMPERATRICE	(Votre) MAJESTE (IMPERIALE)
LE ROI, LA REINE	(Votre) MAJESTE (ROYALE)
LE GRAND DUC, LA GRANDE DUCHESSE	(Votre) MAJESTE
LE DUC, LA DUCHEDSE	(Votre) MAJESTE
LE PRINCE, LA PRINCESSE	(Votre) ALTESSE
LE COMTE, LA COMTESSE	MONSIEUR LE COMTE, MADAME LA COMTESSE
LE BARON, LABARONNE	MONSIEUR LE BAON, MADAME LA BARONNE
LE MARQUIS, LA MARQUISE	MONSIEUR LE MARQUIS, MADAME LA MARQUISE

F.2- LES TITRE RELIGIEUX (RELIGION CATHOLIQUE)

LE PAPE	VOTRE SAINTETE
LE CARDINAL	VOTRE EMINENCE
L'ARCHEVEQUE	VOTRE EXCELLENCE
L'EVEQUE	VOTRE EXCELLENCE
L'ABBE	VOTRE GRADE OU MONSEIGNEUR
LE CURE	MONSIEUR OU MONSIEUR LE CURE

F.3- LES TITRES ACADEMIQUES

LE PROFESSEUR	MONSIEUR LE PROFESSEUR
LE DOCTEUR	DOCTEUR

F.4- LES TITRES PROFESSIONNELS

LE MEDECIN	DOCTEUR
LE JUJE	VOTRE HONNEUR
L'AVOCAT	MAITRE
LE PROCUREUR DU ROI LE PROCUREUR DE LA PRESIDENCE	MONSIEUR LE PROCUREUR
LE DIRECTEUR GENERAL	MONSIEUR LE DIRECTEUR GENERAL

F.5- LES TITRES POLITIQUES

LE PRESIDENT	MONSIEUR LE PRESIDENT
LE MINISTRE	MONSIEUR LE MINISTRE
L'EMBASSEUR	VOTRE EXCELLENCE
LE SECRETAIRE D'ETAT	MONSIEUR LE SECRETAIRE D'ETAT
LE CONSEILLER D'ETAT	MONSIEUR LE CONSEILLER
LE CONSUL GENERAL	MONSIEUR LE CONSUL GENERAL
LE CONSUL	MONSIEUR LE CONSUL
LE SENATEUR	MONSIEUR LE SENATEUR
LE MAITRE	MONSIEUR LE MAITRE

G- POINTS CLES

Pour gagner la sympathie il faut être :

- Aimable
- Poli- respectueux et respectable
- Compréhensif
- Serviable
- Aussi faut-il avoir le sens des bonnes manières et du respect des habitudes des autres

H - CONCLUSION :

La connaissance est l'application des règles du savoir- vivre dans une entreprise de l'hôtellerie et de la restauration est le moyen le plus efficace pour fidéliser la clientèle. Ce comportement de Veil est pour cette profession, de relations publiques du premier degré, ce que l'huile est pour le fonctionnement du moteur d'un véhicule, est donc cette huile doit être, constamment, injectée pour que les comportements de ses différents acteurs passent et fonctionnent mieux pour l'intérêt de la qualité des prestations et pour celle de leur service.

BIBLIOGRAPHIE :

Livre du savoir- vivre du Gisèle d'Assailly et Jean Bandry
collection Guide Marabout. Les Nouvelles éditions Marabout 1977 .

SOMMAIRE

Introduction

A- Définition du savoir- vivre

B- Définition des termes utilisés

C- Le savoir – vivre avec soi- même

C1- L'hygiène corporelle

C2- Le linge et l'habillement

C2.1- La tenue les gestes et les attitudes

C3- Les qualités physiques et morales

D- Savoir – vivre en public

D1- Dans les lieux communs

D2- Les relations humaines au service du client

D3- Les communications

D4- Les 10 règles fondamentales pour les relations professionnelles et extra- professionnelles

E- LE savoir – vivre à table

E1- Les règles générales

E2- Comment manger certains aliments

F- Les communications orales en relation avec les différents titres

F1- Les titres de noblesse

F2- Les titres religieux (religion catholique)

F3- Les titres académiques

F4- Les titres professionnels

F5- Les titres politiques

G- Points clés

H- Conclusion