

Quelques principes de base de la politesse élémentaire...

... une leçon inutile, parce que connue de tous !

Quelle que soit la branche dans laquelle vous avez décidé de vous diriger, l'hôtellerie est un métier qui implique un contact humain permanent, une cohabitation de tous les instants avec d'autres personnes, un ensemble d'opérations interdépendantes qui suppose de côtoyer autrui, au quotidien.

Qu'il s'agisse de clients, de collègues, de personnes qui vous sont subordonnées, ou qui représentent l'autorité à laquelle vous devez obéir, il existe un certain nombre de règles de déontologie et d'éthique du métier à respecter, afin que l'activité à laquelle vous vous consacrez se déroule de manière optimale, courtoise et efficace ; il est bon de s'en remémorer quelques principes...

Même si les temps changent, et que les générations actuelles sont beaucoup plus centrées sur le bien-être personnel et la culture du « soi-même » qu'auparavant, n'oubliez jamais de traiter les personnes qui vous entourent comme vous aimeriez être traité. C'est la clé d'une relation professionnelle (mais pas seulement) durable et de qualité.

Assez parlé, il est temps de passer à la...

Règle N°1 : LES 4 MOTS MAGIQUES

BONJOUR – S'IL VOUS PLAÎT – MERCI – AU REVOIR

Si vous êtes en train de lire ce texte, vous êtes normalement d'expression francophone et êtes censé connaître la définition, le sens, et le contexte dans lequel utiliser chacun de ces mots...

Il est bon de rappeler qu'en entrant dans une pièce ou un local où se trouvent déjà une ou plusieurs personnes, il convient de les saluer ; toutefois, si ces personnes sont occupées à discuter entre elles, la discrétion est de mise ; on attendra donc qu'ils terminent leur conversation avant de les saluer. Si ces personnes participent à une conversation menée par un orateur (une discussion publique ou de groupe), alors, le silence et la discrétion sont de mise. Un hochement de la tête peut servir à saluer les personnes qui vous regarderaient éventuellement.

Quant à la poignée de main, attendez plutôt que la personne plus âgée / plus importante que vous prenne l'initiative et alignez-vous sur ce qu'il préfère... Rien de plus désagréable que de se voir ignorer une main fièrement tendue...

Si poignée de main il y a, faites en sorte que votre geste soit franc et ferme, et regardez la personne que vous saluez dans les yeux. Un sourire rend le geste encore plus agréable. Imaginez une main fuyante, moite et molle, tendue par une personne qui regarde ses souliers. Ça vous tente ?...

Lorsque vous rencontrez de nouvelles gens, soyez attentif à leur nom et prénom (s'ils se présentent à vous).

Pendant une conversation, concentrez-vous sur les autres ; encore une fois la politesse veut que l'on s'intéresse à l'autre : « Moins on parle de soi, plus on se met en valeur ». L'ego n'a pas sa place dans les conversations, mais plutôt l'attention que l'on porte à l'autre.

Règle N°2 : L'expression en public

Même si le manque d'expérience dans le métier, la jeunesse, la timidité ou tout autre obstacle viennent perturber votre facilité d'expression en public, notre fonction de serveur / réceptionniste / maître d'hôtel, agent d'accueil, etc... nous contraignent de devoir prendre la parole en public dans de multiples circonstances (annonces de menu, directives à vos subordonnés, rapport d'activité, réunions, etc...)

Regardez l'ensemble de vos auditeurs, et soyez clair, parlez à haute et intelligible voix, de manière à ce que tout le monde vous entende, et surtout, vous comprenne ! C'est particulièrement vrai dans le cas de l'annonce des plats que vous venez de déposer à une grande table ; placez-vous sur un côté de celle-ci, au milieu, et essayez de capter l'attention de quelques clients, qui auront vite fait de réclamer le silence et l'attention au reste des convives de la table.



Profitez de ce chapitre consacré à l'annonce des plats pour rappeler certains principes :

Essayez d'enrouler les phrases qui décrivent les plats ; des silences, blancs, bégaiements, ou erreurs de français sont mal venues dans l'énoncé d'un menu. Lorsque les assiettes sont déposées devant les clients, tout se trouve sous vos yeux ; il suffit de regarder le contenu des assiettes pour vous rappeler de ce qu'elles contiennent.

Essayez de vous exercer à utiliser de belles formules pour annoncer les plats : lors d'un repas au restaurant, écoutez attentivement les professionnels plus expérimentés que vous, et copiez-les ;) ...

Évitez les formules *massue* comme « après, vous aurez un... » ; préférez un « **pour suivre, j'aurai le plaisir de vous servir un...** », « **ensuite, vous dégusterez un...** » ou « **pour terminer ce menu, vous aurez le choix entre...** »

À proscrire absolument : « C'est pour qui, le ... » ou « Qui c'est qui a (commandé) le... »

Règle N°3 : Compliments et autres noms d'oiseaux...

Sachez filtrer le vocabulaire que vous utilisez en fonction des circonstances.

Les mots que vous employez lorsque vous tenez une conversation avec vos amis ne seront que peu recommandés lors d'un entretien d'embauche... Et vice-versa ! Ayez l'élégance de savoir utiliser judicieusement votre vocabulaire en fonction des personnes se trouvant en face de vous. En tous les cas, le tutoiement est à proscrire lorsqu'on se trouve en présence de personnes inconnues, supérieures hiérarchiquement, plus âgées et dans les contextes où un certain formalisme est de rigueur.



!!! MÊME LORSQU'ON ILLUSTRE UN PROPOS !!!

Les insultes, mots grossiers, ou qualificatifs peu favorables ne devraient pas trouver place dans les locaux d'un hôtel ou d'un restaurant. Il existe toujours un équivalent poli ou une belle métaphore permettant de manifester son désaccord avec une autre personne, sans passer par la case « vulgarité »

La langue française est riche de 35.000 mots. Pourquoi n'en utiliser que 1000 ?...

Votre vocabulaire est le représentant de votre éducation ; pensez à vos parents qui se sont donné tant de mal à (essayer de) faire de vous une personne polie !

Règle N°4 : Préséance et Savoir-vivre

La préséance est le droit d'avoir une place plus honorifique qu'une autre, en fonction de plusieurs critères de choix.

--

Le protocole représente l'ensemble des règles établies en matière d'étiquette, d'honneur et de préséance dans les cérémonies officielles. Le protocole appliqué aux tables réunissant des personnalités telles que les membres des hautes administrations, des cadres diplomatiques, des ecclésiastiques est très particulier.

L'ordre de service varie selon le type d'évènement, et obéit à des règles strictes selon le protocole adopté ; il fera l'objet d'une leçon dédiée.

© monsieurgaudy.be