



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Protocole diplomatique

Objectifs : Connaître les règles du protocole diplomatique en face à face, lors d'échanges téléphoniques ou lors de correspondances. Connaître les symboles du pouvoir et savoir gérer les événements protocolaires. Savoir préparer un discours et organiser des réceptions, des honneurs et hommage publics.	Personnes concernées Toute personne intéressée par le protocole diplomatique.
PROGRAMME	
Définitions et principes généraux Les usages Le protocole L'origine et aujourd'hui, protocole officiel et protocole diplomatique, le savoir-vivre Les préséances Les préséances officielles et les préséances de courtoisie Le service du protocole L'origine du service et aujourd'hui, la mission du service Le protocole au sein d'une administration Les outils protocole Notions de développement durable et manifestations protocolaires L'objet, application et organisation Le protocole en temps de crise L'exemple très symbolique des cérémonies de vœux Adapter ses événements sans excès de zèle ni frilosité excessive La période électorale justifie la recherche de sobriété Donner du sens à ses manifestations en période de crise : la piste de l'éco-événement Relations en face à face et téléphoniques Les relations en face à face Les appellations, les présentations Tableaux récapitulatifs des principales appellations Tutoiement ou vouvoiement ? Un code de courtoisie téléphonique Dire bonjour ne suffit pas, identifiez votre interlocuteur, identifiez-vous, souriez, on vous entendra La voix, le portable, un piège ? Qui rappelle qui, qui raccroche le premier ? Au standard téléphonique, les erreurs à ne jamais faire au téléphone Réussir l'accueil Une présentation impeccable, le sens du contact avec le public Être bien informé sur le fonctionnement de l'administration L'accueil est aussi une question de sécurité, un lieu privilégié pour diffuser l'information La correspondance Le courrier : premier vecteur d'image Choix des supports et identité visuelle, la forme des documents, remercier, féliciter, encourager Autres correspondances La carte de visite, la carte de vœux, le courrier électronique Les grandes règles de la correspondance administrative Les différents documents administratifs Les règles de bienséance avec les médias sociaux Un fondement commun : la netiquette Une netiquette pour les blogs : la « nethique », un socle collectif essentiellement comportemental Un formalisme beaucoup plus souple et allégé, des règles communes d'écriture À chaque média social ses règles de politesse Les symboles du pouvoir Le pavoisement des bâtiments publics Le drapeau est toujours à l'honneur Arborer des drapeaux, la montée des couleurs, la mise en berne, le pavoisement	Pré requis : aucun PEDAGOGIE Le Formateur Spécialiste des règles de protocole. Moyens et pédagogie Pédagogie innovante et interactive. Nombreux exemples concrets et cas pratiques adaptés à la fonction et aux besoins de chaque participant. Exercices en sous groupe. Jeux de rôle et simulations. Vidéo. Un support complet est remis à chaque participant. Intra entreprise France entière et International Tarif Inter Entreprises à Paris, Lyon, Lille et Lisieux par personne
	3 jours
	1 550 €
	Réf : HR187

Le costume officiel

Le corps diplomatique et le corps préfectoral, le costume et l'écharpe de maire

Le protocole et les usages au quotidien

Les cérémonies publiques et les manifestations patriotiques

Convocation et lieu, l'organisation

La communication

Les relations avec la presse, comment valoriser le protocole dans sa communication externe ?

Accueil des nouveaux agents, vœux au personnel, médailles du travail : le protocole et la communication interne

Les cadeaux

Critères de choix, la remise du cadeau, attention aux cadeaux reçus

Le protocole en période électorale

Les dons prohibés à éviter

Inaugurations : faire preuve de bon sens, des principes à respecter

Protocole et devoir de réserve en période électorale

Le cas particulier des vœux en période électorale, tenir compte de la jurisprudence

Le protocole lors des manifestations ou événements sportifs

Collectivités et sport : des liens permanents, diversité des cas de figure protocolaires

Protocole et laïcité

Les règles s'appliquant aux fonctionnaires

L'entretien des édifices religieux, la dénomination des lieux et neutralité du service public

Les discours

Le discours : tout un art

Pourquoi communiquer à l'oral ?

Le schéma classique de la communication, la vie d'un discours, qui parle à qui ?

Réussir sa prise de parole

Préparer et construire une prise de parole, les clés de la réussite, la forme du fond

Dire son discours, quand rien ne se passe comme prévu

Aspect protocolaire des discours

Le placement, l'ordre des discours, remise du texte à la presse

L'organisation de réceptions

Les invitations

Les fichiers, la rédaction du carton d'invitation, quel retour pour les cartons d'invitation ?

Les buffets

Les buffets « debout » et le buffet « assis »

Les déjeuners et les dîners

Le respect des préséances, l'art de la table, la mise en place, le service

Les tenues vestimentaires

Tenue de cocktail, tenue de cérémonie, tenue de soirée, le costume officiel

Coupé du ruban et plaque d'inauguration

Le coupé du ruban et la plaque commémorative

Honneurs et hommages publics

Honneurs civils

Règles applicables honneurs civils rendus aux autorités civiles (président de la République et membres du gouvernement), honneurs civils rendus aux autres autorités

Honneurs militaires

Revue des troupes, honneurs militaires dans une cérémonie publique

Honneurs funèbres

Honneurs funèbres civils et honneurs funèbres militaires

Hommages publics

Les dénominations de voies et édifices publics communaux

Les dénominations d'établissements d'enseignement public

Distinctions honorifiques