

# VALEURS AJOUTÉES

le Mag des Entreprises

DROIT DU TRAVAIL

C'EST L'HISTOIRE D'UN CHEF D'ÉQUIPE QUI ABANDONNE SON POSTE POUR UN VOL DE DEUX POULETS

LES NOTES DE PAUL F TONYE

SOLUTIONS POUR BOOSTER L'INDUSTRIE EXTRACTIVE AFRICAINE

AGENDA

L'ETIQUETAGE: UN OUTIL DE LEADERSHIP

MARIAM FILALI

EXPERTE EN ETIQUETTE DES AFFAIRES ET REPAS D'AFFAIRES  
CONSEILLERE EN IMAGE ET COMMUNICATION



# The Guest

“

Si une personne a suivi un accompagnement en conseil en image, elle transmettra toujours un message positif et impactant d'une part et jouera à sa guise sa mise en valeur ou non.



**MARIAM FILALI**

**CONSEILLERE EN IMAGE ET COMMUNICATION**

# VALEURS AJOUTÉES<sup>®</sup>

le Mag des Entreprises



## 10 CHOSES À SAVOIR SUR MARIAM FILALI

Réalisé Par Wilfried NYECK

Mariam FILALI est :

- 1- Une personne active.
- 2- Une personne dynamique.
- 3- Une personne ambitieuse.
- 4- Une personne qui aime le contact humain.
- 5- Une personne qui aime la valeur humaine.
- 6- Une personne qui aime donner plus que recevoir.
- 7- Une personne qui aime les bonnes manières et la bonne attitude.
- 8- Une personne qui respecte les autres.
- 9- Une personne qui aime les règles et qui les respecte.
- 10- Une personne qui transforme ses échecs en expériences.



# MARIAM FILALI

EXPERTE EN ETIQUETTE DES AFFAIRES ET REPAS D’AFFAIRES  
CONSEILLERE EN IMAGE ET COMMUNICATION

## DISTINGUER « ETIQUETTE DES AFFAIRES » ET LE « REPAS D’AFFAIRES »

*Aujourd'hui, avoir fait de bonnes études, être né dans une famille influente, ne suffisent plus pour se faire accepter dans le monde du travail et gravir les échelons professionnels. L'« étiquette des affaires » est un ensemble de règles de bonne conduite ou les bonnes manières qu'on s'efforce d'appliquer, dans le monde professionnel, afin de ne pas embarrasser les collègues, les clients, les fournisseurs et même les prestataires. Leur connaissance est un atout parce qu'elle permettra de créer des relations à long terme.*

*Une fois qu'on connaît les règles, il est difficile de ne pas juger l'autre lorsque celui-ci les ignore.*

*Aujourd'hui, les gens veulent faire affaire avec une entreprise parce que les gens qui y travaillent donnent un service courtois.*

*Les entreprises envoient également leurs collaborateurs à l'étranger. Comme les cultures sont différentes, il faut une bonne connaissance des règles qui sont en vigueur dans chacun des pays avec lesquels l'entreprise collabore pour une réussite de la négociation.*

“

*La bonne connaissance des règles à table permet d'acquérir ou de confirmer une certaine aisance, une confiance et un naturel souhaitables dans vos relations professionnelles et personnelles.*

”

## COMMENT AUGMENTER VOS CHANCES DE REUSSITE LORS D'UN REPAS D’AFFAIRES?

*Un repas d'affaires peut être le premier contact entre deux professionnels ou la clôture d'une négociation. Malheureusement, plusieurs professionnels ne savent pas qu'ils ne savent pas et improvisent !*

*La bonne connaissance des règles à table permet d'acquérir ou de confirmer une certaine aisance, une confiance et un naturel souhaitables dans vos relations professionnelles et personnelles. Vous augmenterez vos chances de réussite dans les négociations si vous mettez tous les atouts de votre côté.*



## QUELS SONT LES ÉLÉMENTS QUI ENTRENT EN COMPTE POUR VENDRE L'IMAGE DE MARQUE?

Il est important, que ce soit pour une personne ou une entreprise, de se distinguer. Comment ?

La personne restera avant tout elle-même mais elle se valorisera en connaissant par exemple les couleurs qui l'illuminent, adoptera son propre style selon son activité professionnelle, connaîtra son type de personnalité pour mieux communiquer avec l'autre. Elle créera autour d'elle une marque propre à elle tout en restant authentique.

Chaque entreprise a ses propres valeurs et pour définir son succès : c'est la relation qui existe entre les collègues, les clients, les fournisseurs et les prestataires. Si ces derniers en plus de leurs compétences, appliquent les règles d'étiquette et de bonnes manières entre eux, ils se distingueront des autres entreprises. C'est important que les collaborateurs comprennent bien les valeurs de l'entreprise dans laquelle ils travaillent et ne jamais oublier qu'ils la représentent.



Chaque entreprise a ses propres valeurs et pour définir son succès : c'est la relation qui existe entre les collègues, les clients, les fournisseurs et les prestataires. Si ces derniers en plus de leurs compétences, appliquent les règles d'étiquette et de bonnes manières entre eux, ils se distingueront des autres entreprises. C'est important que les collaborateurs comprennent bien les valeurs de l'entreprise dans laquelle ils travaillent et ne jamais oublier qu'ils la représentent.

Comment pérenniser cette image de marque ?  
Si une personne a suivi un accompagnement en conseil en image, elle transmettra toujours un message positif et impactant d'une part et jouera à sa guise sa mise en valeur ou non. Et c'est ce que j'aime dans le monde du conseil en image. Quand une personne se connaît bien, elle peut décider de se mettre en retrait ou en avant selon les couleurs qu'elle portera.

Chaque entreprise a ses propres valeurs et pour définir son succès : c'est la relation qui existe entre les collègues, les clients, les fournisseurs et les prestataires. Si ces derniers en plus de leurs compétences, appliquent les règles d'étiquette et de bonnes manières entre eux, ils se distingueront des autres entreprises. C'est important que les collaborateurs comprennent bien les valeurs de l'entreprise dans laquelle ils travaillent et ne jamais oublier qu'ils la représentent.

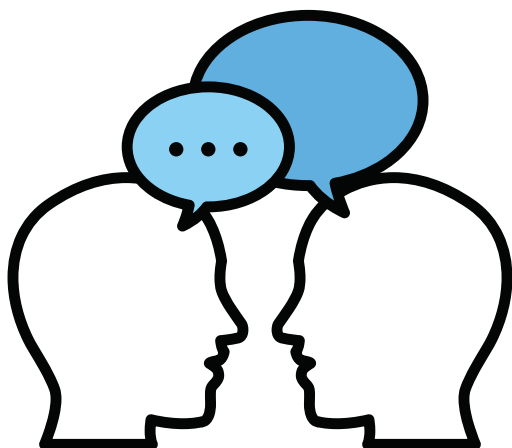
# QUELLE STRATÉGIE DEVRAIT ADOPTER UNE ENTREPRISE POUR FIDÉLISER SES PRODUITS AUPRÈS DE SES CLIENTS

---

MARIAM FILALI

CONSEILLÈRE EN IMAGE ET COMMUNICATION

---



Il est très important pour toutes entreprises d'éviter un comportement non-négligé auprès de ses clients que ce soit dans la vie quotidienne ou sur les réseaux sociaux. D'ailleurs, pour ces derniers, il y a des règles à éviter et elles sont regroupées dans la Nétiquette (ensemble de règles à appliquer sur les réseaux sociaux et les blogs).



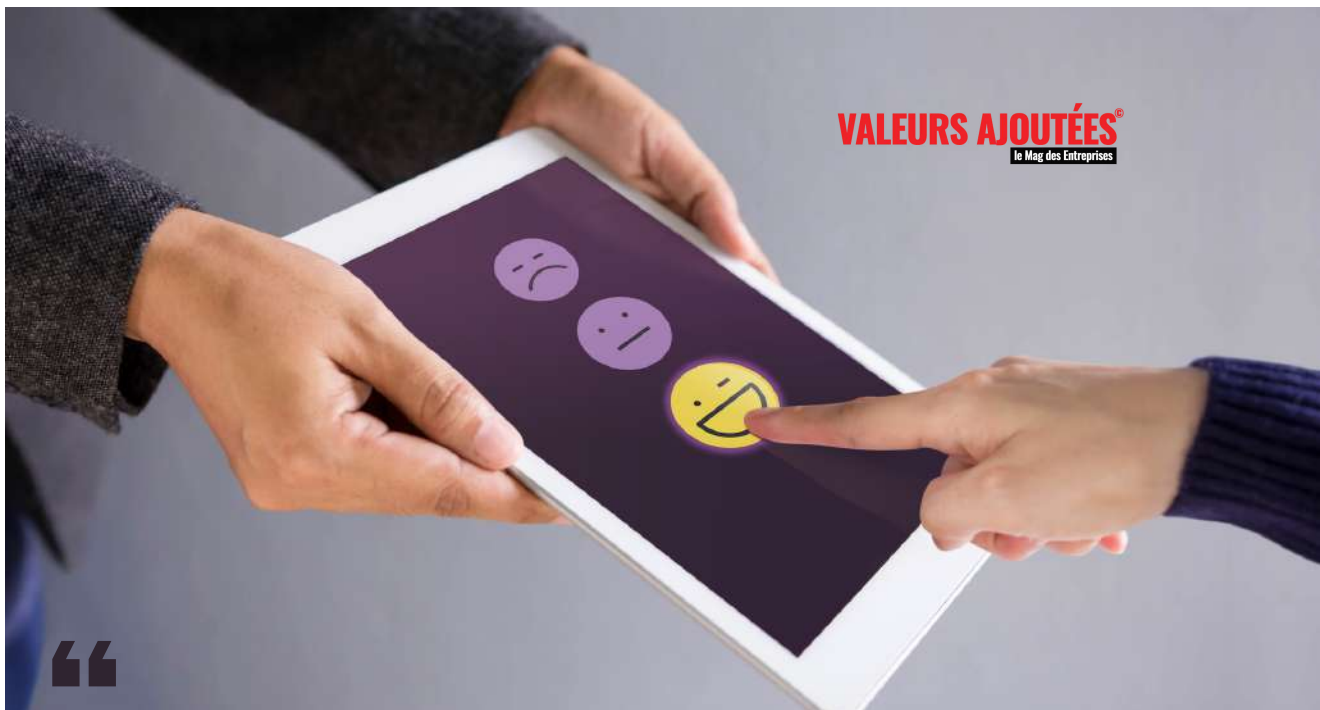
## STRATÉGIE À ADOPTER PAR UN CHEF D'ENTREPRISE EN TEMPS DE CRISE, COMME EN TEMPS DE PROSPÉRITÉ

En général, les clients non satisfaits ne se plaignent jamais de l'impolitesse ou d'un mauvais service. Mais ces clients ne feront plus affaires avec cette entreprise où les collaborateurs leur ont manqué de respect. De plus, le client insatisfait en parlera à d'autres personnes sans que ces derniers aient réellement de contact avec cette entreprise. Et nous connaissons aujourd'hui, l'effet des réseaux sociaux qui « cassent » en un clic l'image de l'entreprise. Il suffit d'un mauvais commentaire sur le service ou l'accueil et tous les autres internautes suivent le chemin. Rappelons qu'il est très rare que les clients écrivent un retour positif.

## STRATÉGIE DE FIDÉLISATION DU CLIENT

nous connaissons aujourd'hui, l'effet des réseaux sociaux qui « cassent » en un clic l'image de l'entreprise. Il suffit d'un mauvais commentaire sur le service ou l'accueil et tous les autres internautes suivent le chemin. Rappelons qu'il est très rare que les clients écrivent un retour positif. C'est la raison pour laquelle, il est préférable de parler au client et de bien écouter son mécontentement.

Suite à mon expérience, pour fidéliser ses produits, il faut rester vigilant au retour des clients, être également à leur écoute que ce soit en temps de crise, comme en temps de prospérité. Rappeler les valeurs de l'entreprise aux collaborateurs pour bien transmettre l'image positive. Le chef d'entreprise, qui a travaillé sur son image, restera vigilant en cas de crise et son rôle sera de motiver son équipe et de lui transmettre une énergie positive. Chose pas toujours évidente mais avec la pratique de certains outils (ancrage, visualisation, méditation...), qu'il apprendra lors de son accompagnement, il y arrivera facilement.



« LE CHEF D'ENTREPRISE, QUI A TRAVAILLÉ SUR SON IMAGE, RESTERA VIGILANT EN CAS DE CRISE ET SON RÔLE SERA DE MOTIVER SON ÉQUIPE ET DE LUI TRANSMETTRE UNE ÉNERGIE POSITIVE. »

## **POSTURES VISUELLES ET GESTUELLES DES CHEFS D'ENTREPRISE PENDANT UN DISCOURS, UN ENTRETIEN TÉLÉ, UNE CAMPAGNE DE COMMUNICATION**



**La communication non-verbale est constituée de 55% par le corporel (geste, démarche, attitude...) et de 38% par la voix (intonation, débit, intensité...), ce qui représente 93% de l'impact du message qu'on souhaite transmettre. Les 7% restant représentent le verbal !**

**Par conséquent, durant un discours, un entretien ou une campagne de communication, il est nécessaire d'harmoniser la gestuelle avec les mots prononcés. Le message doit être clair, précis et concis ; de même pour les gestes : positifs, ouverts et au-dessus de la taille. J'attire l'attention également sur le style de vêtements, les couleurs qui restent importants pour accompagner le message. Si un chef d'entreprise souhaite communiquer une information à ses collaborateurs sans attirer l'attention et tout en restant calme, il portera du gris.**

**Cette couleur transmettra le message suivant : « je suis solide comme un roc et vous pouvez compter sur moi comme je peux compter sur vous (collaborateurs) ».**



Présentez vos projets au monde  
grâce au magazine Valeurs Ajoutées le mag des  
entreprises



[infos@valeursajouteeslemag.net](mailto:infos@valeursajouteeslemag.net)



Afrique: +237 695 057 925

Europe: +33 626 08 78 50

*Savoir pour Mieux Agir*  
**VALEURS AJOUTÉES<sup>®</sup>**

**le Mag des Entreprises**

# MARIAM FILALI

**Comment pensez-vous qu'une formation axée sur les bonnes manières en affaires et le comportement positif peuvent améliorer ou solidifier l'image de marque d'une entreprise ?**

”

Avec la formation, les collaborateurs et même le chef d'entreprise sont motivés pour mettre en place des règles simples pour mieux communiquer avec les autres et faire attention à eux.

Par conséquent, leur nouvelle attitude influencera sur leur image et également sur le résultat de l'entreprise ! Essayez, vous verrez !


Comme je l'ai déjà dit au début de l'interview, les compétences sont la base dans le milieu professionnel mais les bons sentiments, la sincérité, la franchise, la gentillesse, le charisme, le tact sont à la hausse aujourd'hui. Ce n'est pas gagné mais il ne faut pas baisser les bras !

Souvent les collaborateurs ignorent C'est vrai la technologie évolue rapidement mais l'homme doit être encore plus à la hauteur. Votre ordinateur vous épargne du temps, vous facilite la tâche mais le collaborateur reste toujours en contact avec les personnes. C'est la base même de la communication.

des gestes simples qui font la différence !



# COMMENT INTEGRER L'IMAGE DANS SON PLAN DE CROISSANCE POUR SA VIE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE ?



"En travaillant sur vous-même, votre image sera le reflet sincère et réel de la personne que vous êtes ou que vous souhaitez devenir."

Par expérience, il arrive à un moment dans la vie où la personne se pose des questions du côté personnel et professionnel.

Vous avez envie de gagner en confiance, vous affirmer, mieux gérer votre stress, mieux vous connaître, changer de métier, surmonter une difficulté mais vous ne savez pas comment faire pour obtenir cet objectif ?

Le conseiller en image vous accompagnera pour vous donner une bonne image de vous-même en vous apportant des conseils pratiques et personnalisés et en vous permettant de trouver le style qui révélera votre personnalité.

En travaillant sur vous-même, votre image sera le reflet sincère et réel de la personne que vous êtes ou que vous souhaitez devenir.

Votre personnalité est faite de qualités que vous apprendrez à mettre en valeur et de complexes que vous parviendrez à atténuer.

Vous aurez le sentiment que l'image que vous donnez de vous est bien en harmonie avec ce que vous êtes à l'intérieur de vous.

C'est une étape importante pour évoluer dans la vie professionnelle et personnelle.

Alors je vous rappelle mon slogan « le succès est entre vos mains, réagissez ! »



## QUEL TYPE DE FORMATIONS UN CHEF D'ENTREPRISE DEVRAIT DONNER À SES EMPLOYÉS POUR SURPASSER LA CONCURRENCE ?

Pour se distinguer, tout chef d'entreprise devrait solliciter des formations en Étiquette et Protocole en affaires.

Les formations sont adaptées selon le secteur d'activité et les modules et la durée varient selon les besoins.

Les formations sont interactives et basées sur les expériences. De ce fait, les collaborateurs apprennent sur place le geste à poser au bon moment.

