**Modèle de fiche de formation**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Titre** | Comportement en milieu professionnel (« Business Etiquette ») dans un environnement international | |
| **Mots clés (méta tag)** | Business Etiquette, Nétiquette, Affaires à l’international, Interculturel, Moyens et méthodes, communiquer, relations internationales, bonnes pratiques, médias sociaux, femmes en affaires, mondialisation, digitalisation, innovation, défi | |
| **Langue** | Français | |
| **Objectifs/ Buts/ Résultats attendus de la formation** | Dans un contexte international, établir un confort social de base, maîtriser les codes culturels / Créer des relations d'affaires durables et fructueuses / Donner une image positive de l'entreprise et donner envie d'être partenaire et de contribuer au succès / Comprendre un environnement international / Comportement et attitude dans les relations d'affaires à l'étranger / Représenter l'entreprise et ses valeurs | |
| **Domaine de formation : (Sélectionnez-en un)** | | |
| Stratégies d'internationalisation | | **X** |
| E-commerce, marketing digital et international | |  |
| Le marketing via les réseaux sociaux | |  |
| Aspects sociologiques et culturels de l'exportation extracommunautaire | |  |
| **Cadre européen des certifications (EQF)** | | |
| Niveau 3 | |  |
| Niveau 4 | | **X** |
| Niveau 5 | |  |
| **Description** | Il s'agit de fournir un confort social de base et de créer un environnement où tout le monde se sent à l'aise et en sécurité, ce qui est possible grâce à une meilleure communication.  Certains facteurs clés de succès sont la surveillance du pays, la rencontre des représentants, la prise en compte des usages.  L'attitude et la visibilité sont importantes : comportement, code vestimentaire, présentation de l'entreprise, respect des coutumes.  La nétiquette est essentielle dans l'étiquette des affaires internationales, nous devons donc la garder à l'esprit.  L'étiquette des affaires est également un défi quotidien. | |
| **Contenus organisés en 3 niveaux** | **Nom du module : Comportement en milieu professionnel (« Business Etiquette ») dans un environnement international**  **1 Nom de l’unité : Introduction**  1.1 Nom de la section : Introduction  1.2 Nom de la section : Objectifs  1.3 Nom de la section : But  **2 Nom de l’unité : Apprendre et découvrir**  2.1 Nom de la section : Découvrir un pays  2.2 Nom de la section : Rencontrez des représentants  2.3 Nom de la section : Considérez les usages  **3 Nom de l’unité : Attitude et visibilité**  3.1 Nom de la section : Tenue vestimentaire - Comportement  3.2 Nom de la section : Représenter la compagnie et ses valeurs  3.3 Nom de la section : Considérer les usages  **4 Nom de l’unité : Quelques conseils**  4.1 Nom de la section : Aussi vaste que le monde  4.2 Nom de la section : Une alchimie subtile  4.3 Nom de la section : Perception  **5 Nom de l’unité : Nétiquette**  5.1 Nom de la section : Définition  5.2 Nom de la section : Contrôler et gérer sa présence sur Internet  5.3 Nom de la section : Comment maîtriser son image  **6 Nom de l’unité : Bonnes pratiques**  6.1 Nom de la section : Le défi de la Business Etiquette  6.2 Nom de la section : Moyens et méthode  6.3 Nom de la section : Le Savoir-Être de la femme | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| **Glossaire** | **Code vestimentaire** : Un **code vestimentaire** est un ensemble de règles, souvent écrites,  concernant les vêtements que doivent porter des groupes de personnes.  Les codes vestimentaires sont créés à partir de perceptions et de normes sociales et varient  en fonction de l'objectif, des circonstances et des occasions.  Des sociétés et des cultures différentes sont susceptibles d'avoir des codes vestimentaires  différents.  Les codes vestimentaires sont des indications symboliques de différentes idées  sociales, y compris la classe sociale, l'identité culturelle, l'attitude envers le confort, la tradition  et les affiliations politiques ou religieuses.  Le code vestimentaire permet également aux individus d'interpréter le comportement des  autres comme bon ou mauvais par la façon dont ils s'expriment et par leur choix vestimentaire.  **e-réputation** : parfois appelée web-réputation, cyber-réputation, réputation numérique, sur le  web, sur Internet ou en ligne, etc., c'est la réputation, l'opinion commune (informations,  opinions, échanges, commentaires, rumeurs...) sur le Web d'une entité (marque), d'une  personne morale (entreprise) ou d'une personne physique (individu), réelle ou fictive.  une personne physique (individu), réelle (représentée par un nom ou un pseudonyme) ou  imaginaire. Elle correspond à l'identité de cette marque ou de cette personne associée à la  perception que les internautes en ont.  Cette notoriété numérique, qui peut constituer un facteur de différenciation et un avantage  concurrentiel pour les marques, est façonnée par la mise en œuvre d'éléments positifs et le  contrôle des éléments négatifs. L'e-réputation peut également se traduire par sa gestion, via  une stratégie globale et grâce à des outils spécifiques (activité à l'origine des nouveaux métiers)  pour la pérennité de l'identité numérique. | |
| **Auto-évaluation (questions à choix multiple et réponses)** | **1. Qui est concerné par la business étiquette dans un environnement international ?**  a) seulement le responsable  b) les gens qui travaillent à l’étranger  **c) tous les gens qui travaillent à l’international**  **2. Comment appréhender et découvrir un pays étranger ?**  **a) s’informer au sujet du pays, être au courant de l’actualité, mener une étude de marché conduct a field study first,**  b) prendre de l’information sur Internet, lire des brochures, parler avec des relations relatives  c) aller par soi-même et suivre son intuition et nous serons capables de gérer  **3.** **Comment être accepté, apprécié et respecté par ses interlocuteurs ?**  a) être amical et familier avec ses interlocuteurs  b) s’approprier de facto les usages et coutumes du pays  **c) respecter le code vestimentaire et le comportement conformément aux attentes.**  **4. Comment surveiller et contrôler votre e-réputation ?**  a) simplement souscrire à des plateformes sécurisées en ligne  **b)**  **vérifier quelles informations et données sont disponibles sur vous, être vigilant sur**  **les usages des réseaux sociaux et sur ce qui est posté**  c) publier continuellement de l’information dans l’attente du retour des suiveurs  **5. quelles sont les bonnes pratiques pour une activité réussie à l’international ?**  **a) Trois actions clé sont à retenir : travailler à distance avec les outils Internet, établir**  **des contacts par téléphone ou vidéo, évaluer la performance avec des enquêtes**  b) Les réseaux sociaux sont principalement utilisés pour la communication et la publicité en  ligne.  c) Nous utilisons les campagnes publicitaires proposées à l'échelle mondiale par les  opérateurs Internet. | |
| **Boîte à outils (directives, bonnes pratiques, checklist, leçons tirées …)** | **Nom** | Recueil des bonnes pratiques (?) |
| **Description** | Recueil des bonnes pratiques avec l’aide de tous les partenaires (?) |
| **Lien utile / nom de dossier** | A discuter |
| **Ressources (vidéos, liens de référence)** | <https://www.youtube.com/watch?v=qWbWL0l3ySk>  <https://www.youtube.com/watch?v=88PGRvB-Scs>  <https://www.youtube.com/watch?v=7T-Wf3Wdbms>  <https://www.youtube.com/watch?v=ye_FyRCGm_8>  <https://www.youtube.com/watch?v=waN77bEaApY>  <https://www.vogue.co.uk/article/black-tie-dress-code>  <https://www.mycwt.com/fr/fr/insights/business-etiquette-guide/>  <https://www.cadremploi.fr/editorial/actualites/actu-emploi/detail/article/les-us-et-coutumes-professionnelles-a-travers-le-monde.html>  <https://www.attijaritrade.ma/fr/choisissez-votre-marche-cible/profils-pays/etats-unis/pratiques-des-affaires>  <https://www.cadre-dirigeant-magazine.com/brand-talks/mieux-comprendre-letiquette-des-affaires-en-amerique/>  <https://www.dynamique-mag.com/article/faire-affaires-etranger-culture-signature.4101>  <https://www.dynamique-mag.com/article/coutumes-etranges-entreprise-international.10073>  <https://www.hellowork.com/fr-fr/medias/business-etiquette-ce-quil-faut-faire-et-ne-pas-faire-selon-les-pays.html>  <https://businessculture.org/business-culture/business-etiquette/>  <https://www.wdstorage.co.uk/news/2014/09/international-business-etiquette-infographic>  <https://www.youtube.com/watch?v=NJfx_cHfSi8>  <https://www.kaspersky.com/resource-center/preemptive-safety/what-is-netiquette>  https://www.verywellmind.com/ten-rules-of-netiquette-22285 | |
| **Documents connexes** | A prévoir | |
| **PPT associé** | Management interculturel | |
| **Bibliographie** | <https://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=LTziCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=international+business+etiquette&ots=zF1CURbcb9&sig=36jtMsOttWNkrOw_wXT_Y01ZnJo#v=onepage&q=international%20business%20etiquette&f=false>  <https://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=L7eeAdOCLWEC&oi=fnd&pg=PP1&dq=international+business+etiquette&ots=VdWyRm0A9n&sig=ghSveBDMlNp9gQwhwSwvQ7WHvCg#v=onepage&q=international%20business%20etiquette&f=false>  <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00197850710829058/full/html>  <https://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=yvVPTD4Cv84C&oi=fnd&pg=PA1&dq=international+business+etiquette&ots=x5bZABP7kQ&sig=J9qP4Poljn318w21Y9ydwow6jRI#v=onepage&q=international%20business%20etiquette&f=false>  <https://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=IdMnk8LUVeYC&oi=fnd&pg=PA2&dq=international+business+etiquette&ots=BcUlK2ixZX&sig=5ACHzRLWq-pGP73FAtC-F7E8Ywk#v=onepage&q=international%20business%20etiquette&f=false>  <https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-14240-6_18>  <https://www.behave.co.il/the-importance-of-international-business-etiquette-and-intercultural-communication/> | |
| **Proposé par** | CCEM & OPEN IT | |