

MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 05.34 version : 1 date : 06/2009 page : 01/01
Procédure	<i>Choisir les bons mots</i>	

LES PRINCIPES

Utiliser des mots positifs, souriants.
Utiliser le présent.
Faire des phrases courtes.
Eviter les mots qui choquent, les mots négatifs.

LES EXEMPLES

À ÉVITER	À UTILISER
<ul style="list-style-type: none"> > Pas avant le ... > Vous avez mal compris 	<ul style="list-style-type: none"> > Dès le ... > Je me suis mal exprimé > Je veux dire ...
<ul style="list-style-type: none"> > Dépense > Délai de ... > Obstacles, difficultés 	<ul style="list-style-type: none"> > Investissement > A la date du ... > Remarques > Eclaircissements
<ul style="list-style-type: none"> > Excusez-moi ... > Problèmes 	<ul style="list-style-type: none"> > Je vous remercie de ... > Conseils > Solutions > Questions
<ul style="list-style-type: none"> > Ne vous inquiétez pas > C'est pas de ma faute, c'est quelqu'un d'autre dans la société (sic!!!) > Quittez-pas 	<ul style="list-style-type: none"> > Comptez sur moi > Je m'en occupe personnellement > Patientez juste quelques instants, je vous prie ...
<ul style="list-style-type: none"> > De la part de qui ? > C'est pour quoi ? > A quel sujet ? > Ne croyez-vous pas que ? 	<ul style="list-style-type: none"> > En quoi puis-je vous aider ? > Vous croyez que ... ?

Gérard GEORGEAULT

« Ça ne sert à rien d'avoir raison, si on n'a convaincu personne ! »

Richard WELTZ