

LE SAVOIR ETRE

Les règles qui permettent de rendre l'accueil plus chaleureux :

SOIGNER SA PRESENTATION

SOURIRE, c'est une marque muette de bienvenue qui calme et valorise l'autre.

INTERROMPRE toute activité.

APPELER le visiteur par son nom si on le connaît.

ECOUTER, ne pas couper la parole.

REGARDER l'autre quand il vous parle, quand vous lui parlez.

ARTICULER (ni cigarette, ni chewing-gum).

PROPOSER son aide (après avoir reformulé la demande).

INFORMER le visiteur.

SALUER avec courtoisie.

COMMUNIQUER, C'EST ENGENDRER LA COMPREHENSION DANS L'ESPRIT D'AUTRUI.

Pour une meilleure communication :

Etre conscient des obstacles qui entravent (freine) une communication efficace : les émotions et les sentiments à l'égard de l'interlocuteur (peur, timidité, inimitié, préjugés (parti pris).

Réfléchir au message que l'on désire transmettre en qualité d'émetteur.

Sourire lorsque l'on répond au téléphone et se présenter par son nom ou son prénom selon l'usage de l'entreprise.

Etre attentif aux paralangages (communication non verbale) : tics de comportement expressions du visage, position du corps, gestes. Ces indices inconscients vous renseignent sur l'état d'esprit de l'interlocuteur.

Avoir une tenue vestimentaire, une coiffure, adaptés à un environnement de travail.