

Accueil d'un visiteur 1 – Grille d'observation

Lisez attentivement cette grille d'observation, visionnez la vidéo et évaluez les éléments de la grille d'observation en fonction de la préposée, Jeanne Duchesneau, en utilisant l'échelle de mesure de *Absent* à *Très bien*.

Élément de compétence 1. Accueillir une visiteuse ou un visiteur				
Capsule vidéo Accueil d'un visiteur 1				
Nom :	Date :			
	Absent	Insuffisant	Satisfaisant	Très bien
1. Accueil adéquat (phrase d'accueil)				
2. Tenue vestimentaire adéquate				
3. Pertinence des questions (but de la visite)				
4. Langage non verbal convenable				
5. Voix : ton et volume appropriés				
6. Niveau de langue adapté au contexte				
7. Manifestation de l'empathie				
8. Souci constant du visiteur et de sa demande				
9. Utilisation appropriée de formules de politesse et de courtoisie				
10. Image professionnelle de l'entreprise				

Commentaire : *Selon l'OQLF, il est impoli de faire des bruits au téléphone tels que mâcher de la gomme, boire, manger, taper à l'ordinateur et manipuler du papier. On doit éviter le mot OK et le remplacer par d'accord ou très bien.*

