Accueil d’un visiteur 1 – Activité

La capsule vidéo vous permet d’observer une situation de communication à l’accueil entre la préposée, Jeanne Duchesneau, un visiteur, Louis Nadeau, puis la collègue de Jeanne, Clara.

À l'aide de la grille d'observation remplie, répondez aux questions suivantes.

1. Accueil adéquat (phrase d’accueil)

Selon vous, lorsque Louis Nadeau se présente à l’accueil, Jeanne accueille-t-elle adéquatement le visiteur? Justifiez votre réponse en décrivant le comportement de Jeanne.

Accueil

Phrase d’accueil

Une fois sa tâche terminée, Jeanne s’adresse à Louis et lui présente ses excuses pour l’avoir fait attendre. Par la suite, elle lui demande le but de sa visite. Croyez-vous que ses propos puissent être considérés comment une phrase d’accueil ? Justifiez votre réponse.

2. Tenue vestimentaire adéquate

Décrivez la tenue vestimentaire de Jeanne. Selon vous, est-elle convenable à sa fonction de préposée à l'accueil ? Justifiez votre réponse.

3. Pertinences des questions (but de la visite)

Citez les trois questions que Jeanne pose à Louis au début de la conversation. Sont-elles pertinentes ? Indiquez si, d'une part, elles permettent de connaître le but de la visite, et si, d'autre part, elles sont conformes à celles qui sont prescrites dans le protocole d'accueil de l'OQLF?

4. Langage non verbal convenable

Jeanne est expressive et utilise plusieurs éléments de langage non verbal de façon consciente ou inconsciente. Identifiez deux éléments de langage non verbal qui pourraient donner une mauvaise impression au visiteur.

5. Voix : ton et volume appropriés

Selon vous, Jeanne utilise-t-elle toujours un ton et un volume de voix appropriés dans ses échanges avec le visiteur ? Justifiez votre réponse.

6. Niveau de langue adapté au contexte

Selon vous, Jeanne adapte-t-elle son niveau de langue à celui du visiteur ? Justifiez votre réponse en citant la capsule vidéo.

7. Manifestation d'empathie

Jeanne manifeste-t-elle de l'empathie pour le visiteur ? Justifiez votre réponse en citant deux phrases tirées de la capsule vidéo. Proposez deux phrases conformes au protocole d'accueil pour remplacer celles de Jeanne.

8. Souci du visiteur et de sa demande

Jeanne a-t-elle manifesté de l'intérêt pour le visiteur et sa demande ? Identifiez une phrase et un comportement qui justifient votre réponse.

9. Utilisation appropriée de formules de politesse et de courtoisie

Jeanne utilise-t-elle des formules de politesse et de courtoisie durant sa conversation avec Louis ? Donnez un exemple.

10. Image professionnelle de l'entreprise

L'image que Jeanne offre aux visiteurs vous paraît-elle être celle qu'une entreprise voudrait projeter d'elle-même ? A-t-elle une attitude professionnelle qui reflète bien celle de l'entreprise pour laquelle elle travaille ? Appuyez votre réponse sur deux éléments du langage verbal et deux éléments du langage non verbal.