Accueil d’un visiteur 2 – Activité

La capsule vidéo vous permet d’observer une situation de communication à l’accueil entre le préposé, William, et une visiteuse, Mme Anne Garneau.

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

1. Accueil adéquat (phrase d’accueil et gestion des appels)

William a utilisé une phrase pour accueillir Mme Garneau ; quelle est-elle ? Est-elle conforme au protocole d’accueil ?

Phrase d’accueil

Gestion des appels

Selon vous, William démontre-t-il des compétences dans la gestion de la mise en attente des visiteurs et des appels ? Donnez un exemple pour illustrer votre réponse.

2. Tenue vestimentaire adéquate

La tenue vestimentaire de William convient-elle aux fonctions qu’il occupe dans l’entreprise ? Justifiez votre réponse.

3. Pertinences des questions (but de la visite)

Selon vous, William réussit-il à bien cerner le but de la visite de Mme Garneau ?

Citez les questions que William formule. S'agit-il de questions ouvertes ou fermées ?

4. Langage non verbal convenable

Identifiez les éléments du langage non verbal manifestés par William qui démontrent de la courtoisie à l'égard de Mme Garneau au moment où celle-ci se présente à l'accueil.

5. Voix : ton, débit et diction appropriés

Selon vous, le ton de la voix, le débit et la diction de William permettent-ils à Mme Garneau de bien décoder les informations que William lui transmet ?

6. Niveau de langue adapté au contexte

Mme Garneau utilise un niveau de langue courant. William réussit-il à adapter son niveau de langue à celui de Mme Garneau ?

7. Écoute active (empathie)

William pratique-t-il l'écoute active lors de sa communication avec Mme Garneau ? Justifiez votre réponse.

8. Attitude positive (politesse et courtoisie)

William démontre-t-il une attitude positive au travail ? Justifiez votre réponse en donnant trois exemples de la manifestation de cette attitude.

9. Souci constant de la visiteuse et de sa demande

William semble-t-il se soucier de la visiteuse ? Justifiez votre réponse en citant une phrase tirée de la capsule vidéo.

10. Image professionnelle de l’entreprise

William projette-t-il une image professionnelle et positive de l’entreprise qu’il représente ? Appuyez votre réponse sur deux éléments du langage verbal et deux éléments du langage non verbal.