Accueil d'un visiteur 2 – Grille d'observation

Lisez attentivement cette grille d'observation, visionnez la vidéo et évaluez les éléments de la grille d'observation en fonction du préposé, William, 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 2				
Nom :	**Date :**			
	Absent	**Insuffisant**	**Satisfaisant**	**Très bien**
1. Accueil adéquat (phrase d'accueil et gestion des appels)				
2. Tenue vestimentaire adéquate				
3. Pertinence des questions (but de la visite)				
4. Langage non verbal convenable				
5. Voix : ton, débit et diction appropriés				
6. Niveau de langue adapté au contexte				
7. Écoute active (empathie)				
8. Attitude positive (politesse et courtoisie)				
9. Souci constant de la visiteuse et de sa demande				
10. Image professionnelle de l'entreprise				

Commentaire : *L'usage du cellulaire a un impact sur l'opinion de la visiteuse : cela pourrait ternir l'image de l'entreprise.*