Transmission de l'information et des directives 1 – Activité

La capsule vidéo vous permet d'observer les attitudes et comportements d'une réceptionniste et d'une nouvelle employée.

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

1. Organisation logique de l'information transmise- (Ordre approprié -tri)

Selon vous, Chantal prend-elle soin de bien organiser l'information pour faciliter la compréhension de ses directives ? Donnez un exemple tiré de la capsule vidéo.

2. Clarté et pertinence des directives

Chantal a-t-elle réussi à transmettre les directives avec clarté et avec pertinence ? Expliquez votre réponse.

3. Pertinence des questions (vérification des notions de base)

Une étape importante dans la transmission d'information et de directives consiste à vérifier si la personne a des notions de base pour éviter la répétition. Chantal pose-t-elle des questions pertinentes à Émilie ? Citez un exemple.

4. Pertinence des réponses

Les réponses de Chantal aux questions d'Émilie sont-elles pertinentes ? Expliquez.

5. Vérification adéquate de la compréhension – clarification et validation

Selon vous, Chantal vérifie-t-elle adéquatement la compréhension des directives ? Expliquez votre réponse en vous référant à la capsule vidéo.

6. Qualité de l'expression orale (niveau de langue, vocabulaire, débit)

L'expression orale de Chantal vous semble-t-elle satisfaisante ? Justifiez votre réponse.

7. Efficacité de la prise de notes de la part d'Émilie

L'utilisation d'une méthode pour prendre des notes peut s'avérer utile lorsqu'on reçoit des directives de la part d'une collègue de travail. De cette façon, on peut y référer lorsqu'on doit effectuer la tâche pour laquelle nous avons reçu la formation.

Croyez-vous qu'Émilie devrait suivre le conseil de Chantal à ce sujet ? Expliquez votre réponse.

Émilie utilise-t-elle la prise de notes efficace? Expliquez votre réponse.

8. Langage non verbal favorable (visage et gestes)

Le langage non verbal de Chantal permet-il d'identifier son sentiment à l'égard de la formation qu'elle doit donner à Émilie ? Expliquez votre réponse.