



# Accueillir un visiteur

QU'AI-JE RETENU ?

## QU'EST-CE QU'ACCUEILLIR ?

Accueillir, c'est adopter une attitude (gestes + mots) qui permet d'établir une relation positive entre les personnes.

## COMMENT ACCUEILLIR UN VISITEUR ? : LES ETAPES

### RECEVOIR

- Saluer
- Demander son nom
- Demander l'objet de sa visite

### - PRENDRE CONGÉ du visiteur

- Saluer de façon personnalisée

### RENSEIGNER

- Répondre à sa demande



### 3 - PRÉVENIR son correspondant

### - FAIRE PATIENTER le visiteur (si besoin)

### ORIENTER le visiteur

- Le guider jusqu'au correspondant ou service concerné

## QUELLE EST L'ATTITUDE A ADOPTER VIS-À-VIS DU VISITEUR ?

### Ce qu'il faut faire

- Sourire
- Avoir une présentation soignée (tenue, maquillage)
- Regarder le visiteur
- Ecouter attentivement ce que le visiteur dit
- Répondre à ses questions
- Utiliser le langage courant
- Parler d'une voix audible
- Etre courtois

### Ce qu'il ne faut pas faire

- Faire attendre le visiteur
- Tutoyer le visiteur
- S'occuper d'autre chose
- Etre désagréable, agressif
- Couper la parole
- Utiliser le langage familier
- Se tordre
- Parler la bouche pleine
- Utiliser des mots parasites (euh, bein...)