Faire une première "bonne impression"
Les 4X20 de l'accueil

Lors d'un accueil, un premier contact dure environ 20 secondes, pendant lesquelles :

NOUS SOMMES VUS	❑ Avoir un comportement et une image, une tenue vestimentaire, en rapport avec sa fonction. ❑ Regarder l'autre, c'est lui dire qu'il existe et qu'on lui prête attention. ❑ Regarder est nécessaire mais insuffisant, sourire est mieux. ❑ Présenter des locaux propres, agréables et bien tenus.
NOUS SOMMES ENTENDUS	❑ Posséder un état d'esprit d'ouverture et de disponibilité. ❑ Se faire connaître à la personne en se présentant. ❑ Offrir, si possible, un contact personnalisé. ❑ Utiliser des mots positifs.
NOUS SOMMES A L'ECOUTE	❑ Savoir écouter, c'est à dire laisser parler l'interlocuteur sans l'interrompre et attendre la fin de son exposé pour préparer une réponse. ❑ Montrer que nous sommes à l'écoute : hochements de tête, visage souriant et incitatif. ❑ Reformuler afin de montrer à la personne que sa demande est prise en considération.
NOUS SOMMES PERÇUS	❑ Se demander comment notre interlocuteur nous perçoit. ❑ Se demander ce que reflète notre visage (regard franc, sourire…). ❑ Se demander comment nos gestes sont perçus. ❑ Etre attentif aux comportements et attitudes de l'interlocuteur. ❑ Se demander où se situe notre propre « zone de proximité »[i] et celle de notre interlocuteur.

« On n'a jamais deux fois l'occasion de faire une première bonne impression ».

[i] D'après les travaux de l'anthropologue E ; T ; Hall, dans les relations entre les individus, il y a des « zones invisibles » qui définissent une bulle autour de chaque personne. Elles sont variables selon les personnes et les situations. Ce qui influence notre perception de l'autre et la communication interpersonnelle