Eléments de la communication
Fiche technique

Expression verbale		
Vocabulaire adapté au public	Ecoute, reformule, s'inscrit dans le dialogue	Aisance, maîtrise du français
Maîtrise des formules-types utilisées dans le métier, l'entreprise ou le service	Capacité à éviter les stéréotypes pour laisser une impression personnalisée	Perception des termes spécifiques au métier en langue étrangère
Expression non verbale		
Réactions émotionnelles apparentes (rougissement, bégaiement…)	Posture et gestuelle (bonne utilisation de l'espace)	Visage (ouvert ou fermé), sourire, regard (direct, fuyant…)
Attitudes		
Chaleureuse	Timide	Autoritaire, rigide
« Commerciale », stéréotypée	Inspire confiance	Autre… (distante, manipulatrice…)
Voix : Caractéristiques		
Modularité (forte dans la confirmation - douce dans le conseil)	Débit (marque des pauses, adapte la vitesse)	Clarté (non voilée, calme)
Elocution	Ton	Volume (adapté à l'auditoire et au contexte)