Accueil en face à face
Synthèse

MÉTHODE = comment je procède		
Identification de l'interlocuteur	Orientation / transmission éventuelle des informations	Prise de notes (exhaustive, exacte)
Écoute active – questionnement (élucidation)	Réponse adaptée à la demande	Prise de congé
ACCUEIL MATERIEL		
Qualité du cadre, des conditions matérielles	Prise en charge immédiate (ou gestion de l'attente)	Adaptation aux circonstances (handicap)
ATTENTES DU PUBLIC		
Rapidité de réaction, de réponse à la situation	Qualité du service rendu, fiabilité de l'information	Personnalisation (sentiment que le visiteur et sa demande sont uniques)

REGISTRE PSYCHOLOGIQUE = comment j'entre en relation		
Réactions émotionnelles visibles		
Convivialité de l'accueil	Visage souriant	Absence de trac, à l'aise face à l'interlocuteur
Attention à l'autre		
Disponibilité - Ouverture d'esprit	Discrétion - Confidentialité	Patience - Mise en confiance
Langage		
Vocabulaire adapté à l'interlocuteur	Phrases construites, simples, pas trop techniques	Fluidité de l'élocution (pas de tics verbaux : euh…donc…)
Savoir- vivre		
Formules d'accueil et de politesse	Politesse - Amabilité - Courtoisie	