Comparer les deux types d'accueil : téléphonique et physique
Exercice n°3 (2ième partie)

Dans le tableau ci-dessous, donnez un qualificatif permettant de comparer à chaque item les deux types d'accueil (exemples : « important », « n'a pas lieu d'être », « indispensable », etc.…)
Reportez-vous à l'exemple proposé.

	Caractéristiques	Situations d'accueil	
		téléphonique	**physique**
Exemple	Durée	3 à 5 mn environ	5 à 15 mn environ
Environnement matériel	Signalétique		
	Rangement du bureau		
	Documentation adaptée		
	Supports administratifs		
Prise de contact	Tenue vestimentaire		
	Présentations mutuelles		
	Contrat de communication		
	Confidentialité		
	Aide à l'expression		
	Disponibilité		
	Prise de notes		
	Identification de la demande		
Communication verbale	Ton, élocution		
	Rythme, débit		
	Vocabulaire		
	Contenu		
Communication non verbale	Sourire		
	Empathie		
	Attitude bienveillante		
	Disponibilité		
	Posture		
Techniques	Ecoute		
	Questions		
	Reformulations		
	Relance		
	Recentrage		
Clôture de l'entretien	Remerciements		
	Prise de congé		
	Suites à donner		
	Synthèse		
	Compte-rendu		