Conseils pour l'accueil d'un nouveau visiteur

Dans tous les cas :	
Pratiquer une écoute active = **1. disponibilité,** **2. intérêt pour votre interlocuteur**	❑ Invitez-le à exprimer sa demande. ❑ Ne l'interrompez pas. ❑ Ne répondez pas trop vite. ❑ Aidez-le à préciser sa pensée si nécessaire. ❑ Vérifiez que vous avez compris sa demande en utilisant la technique de la reformulation.
Vous êtes dans la situation où vous devez :	
1. Apporter vous-même l'information	❑ Exprimez-vous d'une façon claire. ❑ Éventuellement, notez les informations, donnez-lui de la documentation écrite.
2. Rechercher de l'information	❑ Dans ce cas, faites patienter votre visiteur et dites lui pourquoi.
3. Orienter le visiteur vers le service ou le partenaire apte à répondre à sa demande	❑ Demandez-lui son nom et sa fonction, ❑ Annoncez-le auprès du service concerné, ❑ Vérifiez qu'il peut être reçu. ❑ Indiquez-lui (notez-le) le nom du service et de la personne qui va le recevoir, son numéro de bureau. ❑ Précisez-lui l'itinéraire pour se rendre dans le service ou vers le partenaire apte à répondre à sa demande.