Les 20 / 80 de l'accueil

Ils correspondent aux 20 % d'attitudes et comportements qui produisent 80 % d'effets au niveau relationnel :
(Principe de Pareto[1])

Ce que je fais	Accroît ma performance relationnelle
1) Je gère mon bien être :	❑ Je contrôle les évènements qui me concernent. ❑ Je contrôle mon humeur. ❑ Je soigne mon apparence. ❑ Je gomme mes « a priori ».
2) Je m'intéresse à l'autre :	❑ Je suis disponible. ❑ Je l'observe. ❑ Je l'écoute. ❑ Je vais au devant de lui. ❑ Je crée un climat de confiance.
3) Je m'adapte :	❑ J'adapte mon niveau de langage à mon interlocuteur. ❑ Je reformule, je pose des questions. ❑ Je m'informe, et j'informe. ❑ Je fais preuve d'empathie.
4) Je reçois le retour de mon travail :	❑ Mon interlocuteur se sent reconnu. ❑ Mon interlocuteur se sent rassuré. ❑ Mon interlocuteur se sent compris. ❑ Mon interlocuteur se sent accepté.

[1] *Le **principe de Pareto**, aussi appelé **loi de Pareto**, **principe des 80-20** ou encore **loi des 80-20**, est un phénomène empirique constaté dans certains domaines : environ 80 % des effets sont le produit de 20 % des causes. Il a été appliqué à des domaines comme le contrôle qualité. On considère souvent que les phénomènes pour lesquels ce principe est vérifié suivent une forme particulière de distribution de Pareto (sources wikipedia)*