Analyser sa pratique d'accueil
Exercice 4

Vous venez de réaliser un accueil individuel.
A l'aide des deux fiches techniques ci-jointes, réalisez en différé, l'analyse de cet accueil.

Ces fiches sont destinées à vous aider :

- à repérer vos réactions dans le cadre d'une activité d'accueil,
- à analyser vos besoins pour améliorer vos qualités d'accueil,
- à mesurer vos progrès.

FICHE TECHNIQUE N°1

NOM…… Prénom……

1 Description simple de la situation :

Objet……..…

Date …… Lieu ……..……

Public accueilli ……

2. A votre avis, qu'est ce que la personne accueillie attendait de vous ?

3. Dans cette situation, vous vous êtes senti :

Disponible	Intéressé(e)	Satisfait(e)	Joyeux(se)
Embarrassé(e)	Ému(e)	Intimidé(e)	Paralysé(e)
Préoccupé(e)	Agacé(e)	En colère	Autre : ……..……

4. Quels sont les aspects sur lesquels vous pensez avoir fait des progrès par rapport aux situations d'accueil précédentes ?

Présentation	Expression verbale	Comportement non verbal

5. Sur quel(s) point(s) décidez-vous de faire des progrès ? Notez-le(s) ci après.

Présentation	Expression verbale	Comportement non verbal

6. Que décidez-vous de mettre en œuvre pour réaliser ces progrès ?

7. Avez-vous la possibilité de recueillir le point de vue de la personne accueillie ?
Si oui, qu'a-t-elle à vous dire concernant les points 2 et 4 ? (soyez disponible pour écouter et accueillir son point de vue sans chercher à vous justifier)

FICHE TECHNIQUE N°2

	Points positifs	Améliorations possibles
1. ACCUEIL annonce, présentation, formule de bienvenue		
2. MISE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION pour s'assurer que l'on comprend bien (questions précises, exhaustives, etc.). Écoute, reformulation, questionnement, relance, synthèse		
3. PROMPTITUDE A CERNER LE PROBLÈME brièveté, savoir reprendre la parole au bon moment sans manifestation d'impatience.		
4. MISE EN CONFIANCE mise à la portée de l'interlocuteur, vocabulaire adapté à la situation		
5. CONNAISSANCE DU TRAVAIL connaissance de l'entreprise, des produits, des services		
6. DISPONIBILITÉ attention, donner un temps de réponse en tenant compte de l'autre		
7. PATIENCE Calme, pondération		
8. AMABILITÉ sourire dans la voix, être courtois avec l'interlocuteur, de bonne humeur - caractère égal		
9. POLITESSE choix du vocabulaire, discrétion –réserve (à l'opposé : commentaires déplacés, ton cavalier)		
10. ÉLOCUTION bonne articulation, voix distincte		