

| | Identification des erreurs | Pourquoi est-ce inapproprié ? | Identifier les compétences exercées | Mettre en évidence les gestes correctes et les bonnes pratiques |
|---|---|---|---|---|
| Gérer accueil physique | Mâcher un chewing-gum ou boire une boisson devant les visiteurs | Devant les visiteurs, ce n'est pas professionnel et donne une mauvaise image à l'entreprise | Communication professionnelle | Se lever être courtois |
| Gérer l'accueil d'un visiteur lorsqu'un appel | Mauvaise posture | Une posture inadéquate peut sembler pas sérieux | posture professionnelle, | adopter une posture accueillante |
| | Ne pas vouloir trouver une solution | montre un manque de service à la clientèle | Résoudre le problème et écoute active | chercher activement une solution, montrer de l'empathie |
| | Ignorer le visiteur | manque de respect | Priorisation des tâches | s'excuser auprès du visiteur, répondre brièvement à l'appel après orienter le visiteur |
| Gérer l'accueil d'un visiteur lorsque vous êtes en ligne | Mauvaise posture | Une posture inadéquate peut sembler pas sérieux | posture professionnelle, langage corporel | adopter une posture accueillante |
| | Mâcher un chewing-gum ou boire une boisson devant les visiteurs | Devant les visiteurs, ce n'est pas professionnel et donne une mauvaise image à l'entreprise | communication professionnelle | avoir un contact visuel avec le visiteur et lui faire un signe avec le sourire |
| | Ignorer le visiteur | manque de respect | priorisation des tâches | S'excuser auprès du visiteur, expliquer que vous êtes en ligne et offrir de l'aide dès que possible |
| | utiliser son téléphone | Peut donner l'impression que le visiteur n'est pas important | communication professionnelle, courtoisie | Mettre le téléphone en mode silencieux et le mettre de côté |
| Gérer l'accueil d'un visiteur lorsqu'un autre visiteur se présente | ignorer le nouveau visiteur | peut créer un sentiment d'injustice ou de négligence | gestion du temps | Accueillir le nouveau visiteur, informer qu'il sera pris en charge rapidement, continuer avec le premier visiteur |
| Gérer un conflit à l'accueil | répondre de manière agressive | aggrave la situation, donne une mauvaise image à l'entreprise | gestion du conflit, calme en toute circonstance | écoute activement, rester calme en toute circonstance proposer des solutions |

Juliana