# TP 6 ANALYSE ACCUEIL – SITUATION N° 1

Regardez attentivement la scène filmée correspondante (Séquence 1), et répondez aux questions posées.

Vous pouvez regarder cette séquence autant de fois que nécessaire et prendre des notes si vous le souhaitez.

Votre tâche est facilitée par quelques suggestions. Néanmoins, la place est ouverte à votre analyse et vos commentaires personnels.

**1/ Pouvez-vous détailler ici la nature de la SITUATION ?**

|  |
| --- |
| Accueil Entretien Information  Orientation Prise de message Traitement de demande |
| Objectif du visiteur : elle veut résoudre son problème de règlement qui n’a pas été prise en compte |
| Que s'agit-il de régler ? Règlement contentieux |
| Quelle est la difficulté pour Sylvaine, chargée d’accueil : De clamer le visiteur et de donner une réponse immédiate de sa demande |

**2/ Les étapes de l’accueil indiquées ci-dessous ont-elles été suivies ?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | CHARGEE ACCUEIL | VISITEUR |
| Salutations | Oui | Non |
| Identification du visiteur | Oui | Non |
| Identification de la demande | Oui | Oui |
| Ecoute de l’interlocuteur | Oui | Oui |
| Traitement de la demande | Oui | Oui |

# 3/ Analyse de différents éléments de la scène

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | CHARGEE ACCUEIL | VISITEUR |
| Langage | Aimable .............................. Poli .....................................  Courtois .............................  Agressif .............................. Menaçant ...........................  Cavalier.............................. |  |  |
| Ton | Agacé ................................ Excédé ............................... Ironique .............................. Compréhensif ....................  Apaisant ............................. |  |  |
| Attitude | Ferme ................................ Autoritaire ..........................  Ecoute ............................... |  |  |
| Langage non verbal | Sourire  Regard de face .................. Regard fuyant ....................  Corps en face à face .......... Corps tourné ......................  Gestes agités .....................  Gestes menaçants .............  Envahissement de l’espace Défense de l’espace .......... |  |  |

# 4/ Analyse de la séquence

1. Pouvez-vous résumer les phases de cette scène ?

- dame pas contente car son problème n’a pas été résolu

-règlement non pris en compte

Arrivée d’une visiteuse très en colère

- Salutations aimables par la chargée d’accueil

- Accueil, écoute, orientation par la chargée d’accueil,

- Satisfaction et sourire de la visiteuse dont la demande est prise en considération

1. Constatez-vous des évolutions d’un bout à l’autre de la scène ? Lesquelles ?

* dans l’attitude de Sylvaine, la chargée d’accueil
* elle trouve une solution pour résoudre le problème

* dans l’attitude du visiteur
* malgré son mécontentent elle est resté coopérative et un peu compréhensive

1. Comment les expliquez-vous ?

De la façon dont elle s’exprime et à travers les mots qu’elle utilise

D’une part le problème est clairement exposé par la visiteuse, dont on comprend aisément la

colère dans cette situation.

D’autre part, la chargée d’accueil fait naturellement preuve de qualités d’écoute.

A partir de ce dialogue musclé mais clair une solution peut être mise en œuvre, dont on peut

espérer qu’elle sera satisfaisante.

# 5/ Conclusion

Sylvaine a-t-elle su désamorcer cette situation délicate ? OUI parce que elle a fait preuve de qualités d’écoute, de calme et de politesse

**OUI parce que NON parce que**

Cette scène vous paraît-elle conforme à un bon accueil ? OUI parce que la demande de la visiteuse est prise en compte pour qu’une solution soit

trouvée

**OUI parce que**

**NON parce que**