# TP7 ANALYSE ACCUEIL – SITUATION N° 2

Regardez attentivement la scène filmée correspondante (Séquence 2), 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  Orientation | \* | Entretien  Prise de message |  | Information  Traitement de demande |
|  |  |  |
| Objectif du visiteur : rencontrer M Durant | | | | |  | |
| S’agit-il de | | | | |  | |
| Quelle est la difficulté pour Sylvaine, chargée d’accueil : De comprendre la langue étrange du visiteur | | | | |  | |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | CHARGEE  D’ACCUEIL | VISITEUR |
| Salutations | oui | oui |
| Identification du visiteur | non | non |
| Identification de la demande | oui | oui |
| Écoute de l’interlocuteur | oui | oui |
| Traitement de la demande | oui | oui |

# 3/ Analyse de différents éléments de la scène

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

# 4/ Analyse de la séquence

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

Visiteur anglais qui a rendez-vous avec M Durant

La secrétaire à du mal à comprendre sa demande

1. Pouvez-vous maintenant résumer les différentes actions de Sylvaine, chargée d’accueil, afin de remplir sa mission ? elle est en panique

Elle demande de l’aide mais en vain

Après avoir compris elle appelle M Durant pour lui dire que son rendez-vous est arrivé

- Accueil et bonjour d’usage au visiteur

- Efforts successifs et visibles pour comprendre le visiteur, l’objet de sa venue

- Annonce du visiteur à la personne intéressée

- Confirmation de la bonne fin donnée à la demande

1. Constatez-vous des différences dans le langage ou l’attitude de Sylvaine au cours de la scène ? Lesquelles, et avec qui ? Oui elle est peu plus sec dans sa façon de parler, elle montre son agacement

Paniquée, elle oscille entre des tentatives pour rester courtoise et des attitudes à la limite de

l’impolitesse (elle tourne le dos pour téléphoner, emploie un langage familier et discourtois que le

visiteur pourrait comprendre).

Elle fuit et fait face alternativement

1. Quel(s) mot(s) ou phrase(s) pourriez-vous modifier dans les dialogues de Sylvaine ?

Oh là c’est que je ne comprends rien moi

Écoute au secours c’est la panique

J’ai un type qui me baratine en anglais

Ya pas quelqu’un qui pourrait me filer un coup de main

Ben moi, je ne trouve pas ça drôle

La gestuelle de son corps et de ses gestes

Maladroite en présence du visiteur, elle ne manque néanmoins pas l’occasion de se valoriser

auprès du chef de service.

Toutefois, elle parviendra à remplir sa mission d’orientation du visiteur.

1. Quel(s) mot(s) ou phrase(s) pourriez-vous modifier ans les dialogues de Sylvaine ?

|  |  |
| --- | --- |
| **Oh là c’est que je comprends rien moi…** | Excusez-moi je ne comprends pas l’anglais |
| **Écoute au secours c’est la panique** | Excuse-moi de te déranger, j’ai un service à te  demander |
| **J’ai un type qui me baratine en anglais** | Un visiteur est à l’accueil, qui s’exprime en  anglais, je ne le comprends pas |
| **Ya pas quelqu’un qui pourrait me filer un coup de main ?** | Pourrais-je avoir de l’aide s’il-te-plaît, ce serait  vraiment gentil. |
| **Ben moi, je ne trouve pas ça drôle** | Je n’ai pas vraiment le sens de l’humour à  l’instant présent |

1. Quelle est l’attitude de Steven Porter d’un bout à l’autre de la scène ? Il est indulgent et très patient

Il reste flegmatiquement courtois, en bon sujet britannique !

1. Que pensez-vous de l’échange entre Sylvaine et Monsieur DURAND ? Très sympathique, il lui a même féliciter de son travail

Normal et sobre.

Nous savons malgré tout que Sylvaine cache son malaise et profite du compliment de M. Durand.

# 5/ Conclusion

Malgré la difficulté de la situation, cette scène vous paraît-elle conforme à un bon accueil ?

**OUI parce que** Oui, en partie parce qu'elle est restée tout de même polie et souriante vers la fin

parce que le visiteur a été convenablement orienté.

## NON parce que Je dirais que non, pas vraiment, parce qu'elle s'est immédiatement braquée sans essayer d'abord de prendre le temps de comprendre son interlocuteur. Elle a paniqué en cherchant de l'aide.

parce que l’attitude de Sylvaine a été discourtoise à certains moments.