

Prendre contact en face à face

Activité 4 : Maîtriser la communication non verbale

1. Listez les éléments de paralangages présents dans la scène du document 6.

Les éléments de paralangages sont le sourire, les gestes, les mimiques, le regard, la tenue vestimentaire et la coiffure.

2. Quel message l'hôtesse d'accueil veut-elle transmettre?

Le message transmis : souhaiter la bienvenue à la cliente en lui offrant un service de qualité.

3. L'accueil vous semble-t-il réussi? Pourquoi?

L'accueil me paraît réussi car l'hôtesse a mobilisé tous les signes de paralangage nécessaire pour réussir son accueil : sourire, gestes avenants.

4. Quelle conclusion en lien avec vos missions d'accueil peut-on tirer de cette étude?

Le message transmis est constitué pour 93% de non-verbal. Il est essentiel de soigner le visual et le vocal afin de réussir la transmission du message.

5. Analyser les postures d'accueil de vos collègues en charge du congrès.

| Situation | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|--|
| Éléments de paralangage observés | Posture avachie sur le bureau. | Trop décontracté (fait des bulles avec son chewing-gum) | Posture avenante (sourire, regard) | Concentrée sur son portable (gestes, mimique) |
| Impression donnée au visiteur | S'ennuie, semble fatigué: le visiteur n'a pas envie de la solliciter. | Ne prend pas son rôle au sérieux : mauvaise image. | Le visiteur est mis en confiance : bonne image. | Ne s'intéresse pas aux visiteurs : mauvaise image. |

A retenir

Le langage non verbal occupe une place prépondérante dans la communication (environ 55%). Les yeux, le visage, les expressions du visage, les gestes transmettent de l'information. Ces signes non verbaux qui servent d'appui à la communication verbale sont appelés « paralangage ». L'apparence physique, l'habillement, la posture, les gestes, l'intensité de la voix, le maquillage et l'expression émotionnelle forment le contexte dans lequel le message verbal prend un sens.

L'agent d'accueil est souvent le premier contact du visiteur. On n'a pas deux fois la possibilité de faire bonne impression, comme disait Coco Chanel ! Il est essentiel de soigner votre communication non verbale.

