



SYNTHÈSE



L'attitude professionnelle

Prendre contact avec le public passe par l'acquisition d'une attitude professionnelle exemplaire. On croit communément qu'il suffit de parler, mais établir le contact avec le public est un savant mélange de :

- 7% de verbal, ce que je dis ;
- 38% de paraverbal, comment je le dis ;
- 55% de non verbal, l'attitude que j'adopte pour le dire.

1. Les trois composantes

La communication se décline donc sur ces trois composantes.

⇒ **La communication verbale :**

Ce sont les mots échangés avec le public. En face-à-face, c'est une salutation la plus personnalisée possible.

Au téléphone, c'est une salutation, une identification de l'enseigne et une proposition de service (par exemple : « Bonjour, Tape à l'œil, que puis-je pour vous ? »)

⇒ **La communication paraverbale :**

C'est notre manière de parler, notre façon de dire les mots avec un **ton de voix** dynamique, un **débit** ni trop lent ni trop rapide et un **volume** audible.

⇒ **La communication non verbale :**

Il s'agit de l'attitude adoptée pour communiquer : les **yeux** avec un regard clair, le **visage** souriant, la **tenue** vestimentaire à l'image de l'enseigne et adaptée au poste, des **gestes** ouverts et un **corps** dans une posture dynamique.

« On n'a jamais deux fois l'occasion de faire une première bonne impression » doit être le mantra de l'accueil.

2. Un bon accueil, les 4 x 20

Vous avez **20 secondes** pour séduire le public grâce :

- à votre sourire offert à l'interlocuteur, tout en étant à la bonne distance, soit environ **20 cm** de son visage ;
- aux **20 premiers gestes** identifiés dans votre posture et attitude dynamique ;
- aux **20 premiers mots** que vous lui adresserez grâce à votre bonjour personnalisé, dynamique, clair et audible.

Le client ou l'utilisateur doit ressentir l'empathie, se sentir unique et reconnu. Ainsi, l'attitude professionnelle d'accueil devient un outil puissant de fidélisation.