



SOMMAIRE

| | |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| INTRODUCTION | 5 |
| CHAPITRE 1 ÉTABLIR UN BON PREMIER CONTACT | 9 |
| CHAPITRE 2 TECHNIQUES DE COMMUNICATION EN SITUATION D'ACCUEIL | 17 |
| CHAPITRE 3 ORGANISATION DE L'ESPACE D'ACCUEIL | 25 |
| CHAPITRE 4 GESTION DES REGISTRES ET DES IDENTIFICATIONS | 35 |
| CHAPITRE 5 TECHNIQUES DE PRISE DE NOTES EFFICACES | 45 |
| CHAPITRE 6 ADAPTATION À DIVERS PROFILS DE VISITEURS | 53 |
| CHAPITRE 7 USIMULTANÉITÉ DES TÂCHES D'ACCUEIL | 61 |
| CHAPITRE 8 PRISE DE MESSAGES ET TRANSMISSION RAPIDE | 71 |
| CHAPITRE 9 APPLICATION DES RÈGLES DE SÉCURITÉ EN ACCUEIL | 81 |
| CHAPITRE 10 PERSONNALISATION DES INTERACTIONS D'ACCUEIL | 89 |
| CHAPITRE 11 VÉHICULER UNE IMAGE POSITIVE DE LA STRUCTURE | 99 |
| CHAPITRE 12 RÉACTIVITÉ FACE AUX IMPRÉVUS À L'ACCUEIL | 107 |
| CONCLUSION | 115 |