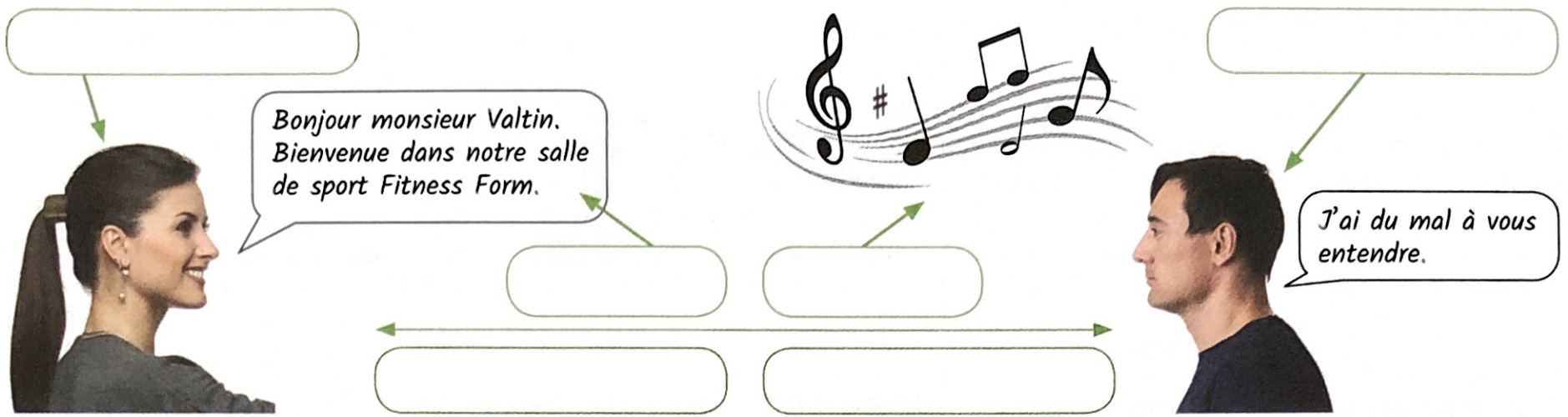


# Construisons la synthèse

## 1 Repérer les composantes de la communication



## 2 Réussir une prise de contact verbal

- Complétez le schéma ci-dessous.

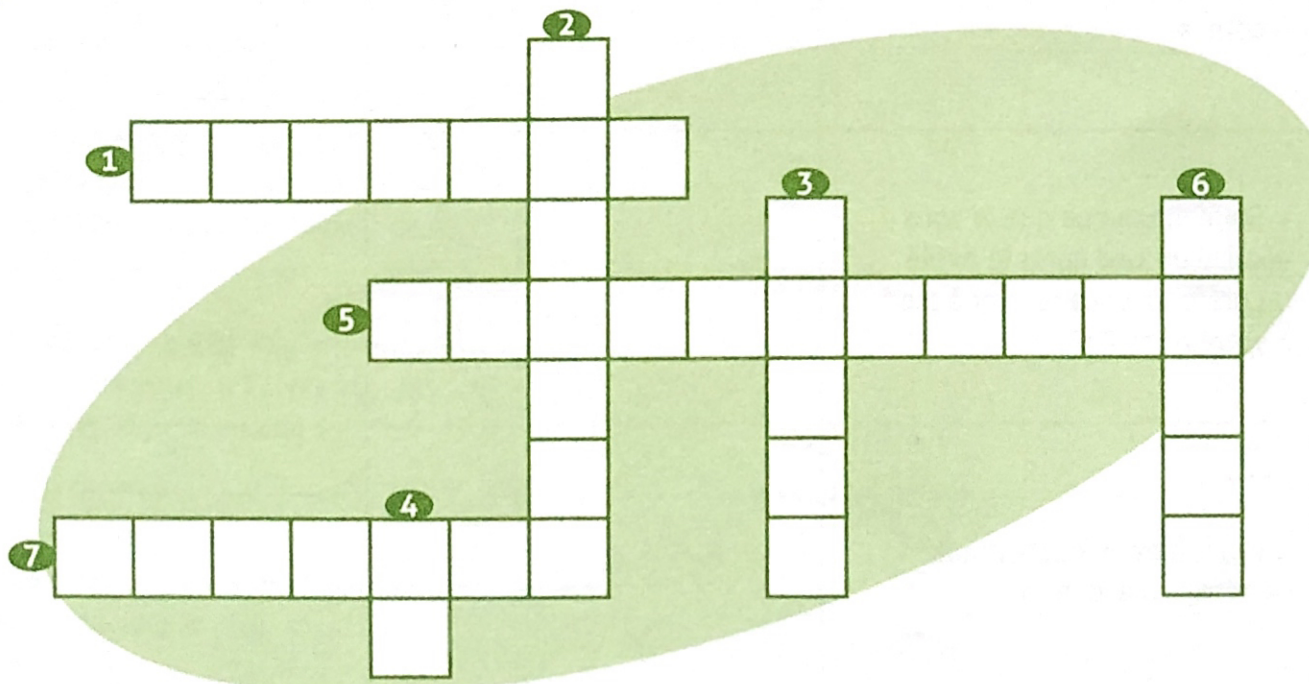
Qualité d'un accueil réussi

## 3 Adapter son registre de langue

- Attribuez chaque terme à son registre : le ciel, un bouquin, une demeure, se disputer, se chamailler, s'engueuler, une maison, fâcheux, fringue.

Registre familier	Registre courant	Registre soutenu

## 4 Maîtriser la communication non verbale



- 1 Ce que l'on ressent
- 2 Langage non verbal indispensable à l'accueil
- 3 Support d'identification porté sur la veste de l'agent d'accueil
- 4 Usage d'un pays, d'une région
- 5 Gestes, mimiques, regard
- 6 Vêtements
- 7 Manière de se tenir



## 5 Soigner sa tenue vestimentaire

- Associez les vêtements et accessoires suivants au lieu leur correspondant : un tablier, des chaussures de sécurité, des baskets tendance, une cravate, des escarpins à talons, une chemise, un tee-shirt.

Magasin de sport	Épicerie	Magasin de bricolage	Bijouterie	Concession automobile

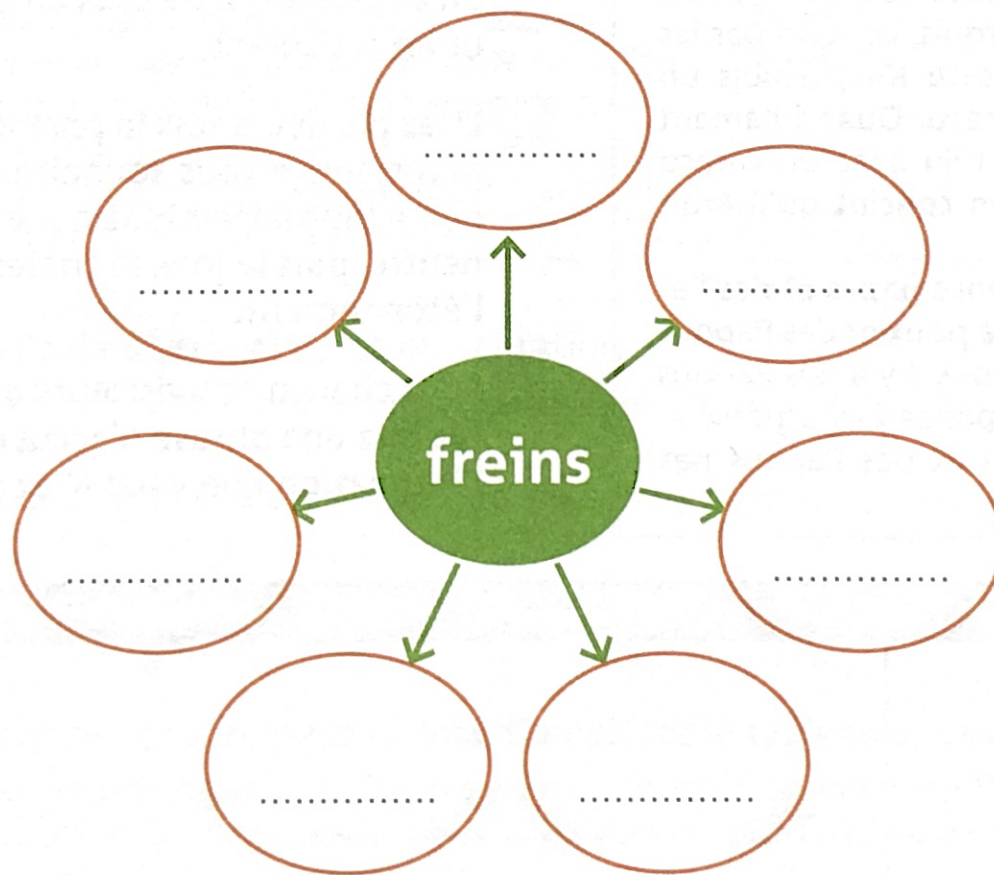
## 6 Connaître les us et coutumes étrangers

- Indiquez si ces affirmations sont vraies ou fausses en cochant la bonne case.

Affirmations	Vrai	Faux
Les us et coutumes sont identiques dans tous les pays.		
L'intensité de la poignée de main varie d'un pays à l'autre.		
Le costume est de rigueur dans tous les pays.		
Il ne faut jamais appeler son interlocuteur par son prénom : c'est impoli quel que soit le pays.		

## 7 Identifier les freins à la communication orale

- Complétez les bulles afin de mettre en avant les différents freins à la communication.



## 8 Pratiquer l'écoute active

- Indiquez la technique issue de l'écoute active correspondant à la phrase citée.

Phrase	Technique
Reprendre les informations transmises par l'interlocuteur afin de s'assurer que l'on a bien compris sa demande.	
Poser des questions afin de cerner le besoin de l'interlocuteur.	
Se mettre à la place de l'interlocuteur.	