



AMBASSADEURS DE
SÉCURITÉ COVID-19

Les 10 règles d'engagement (suite)

Destiné aux professionnels de première ligne

- 1. Règle des dix pieds** Engager chaleureusement le client à l'approche.
- 2. Posture** Maintenir une posture professionnelle et être prêt à servir avec attention.
- 3. Contact visuel** Le maintien du contact visuel permet de s'assurer que le client sait qu'il est écouté.
- 4. Identifier le client par son nom** Dans la mesure du possible.
- 5. Écoute active** Reconfirmer verbalement et visuellement les renseignements pour s'assurer que le client comprend que vous écoutez.
- 6. Exactitude** Communication de renseignements exactes.
- 7. Utilisation de gestes de la main** Indiquer la direction en utilisant des gestes polis de la main et ne jamais pointer ou claquer des doigts.
- 8. Manger pendant les pauses** Assurez-vous que les collations et les repas sont pris à vos heures de pause désignées.
- 9. Toilettage** Toujours maintenir les meilleures pratiques de toilettage, non seulement en s'habillant de façon appropriée, mais aussi pour assurer une haleine fraîche et l'absence d'odeur corporelle. Les accessoires, le maquillage et la couleur des ongles doivent être conservés à un niveau conservateur.
- 10. Envoi positif** Assurez-vous de souhaiter au client un événement agréable.