

## Dossier 4 :

### Maintien et le développement de la relation avec les clients de la PME

#### Application 3 : Garage de Varennes (situation d'accueil)



Votre mission précédente avait essentiellement permis de travailler sur l'amélioration de l'accueil téléphonique. À présent, votre responsable vous demande de travailler sur l'accueil physique en vue de son amélioration.

**1) Réalisez des recherches d'information sur le web (vidéos, documents...) sur l'accueil physique (enjeux de l'accueil physique, règles et conseils à respecter en matière d'aménagement, attitudes professionnelles à adopter...). Vous sélectionnez l'information qui vous semble pertinente et adaptée à l'activité de l'entreprise.**

Votre responsable vous charge également de réaliser un diaporama sur l'accueil physique afin de le présenter lors de la prochaine réunion.

**2) Concevez le diaporama.**

**3) Analysez la situation de communication suivante : « vous présentez votre diaporama lors de la réunion hebdomadaire, le jeudi à 15h en présence du gérant, du responsable administratif, du collaborateur de direction ». Vous distinguez les acteurs, le canal, le support, les enjeux, le contexte, le type de communication).**