**![C:\Documents and Settings\anbersuder\Local Settings\Temporary Internet Files\Content.IE5\QCQY3SVA\MC900388988[1].wmf]()GRILLE D’OBSERVATION DE L’ACCUEIL EN RESTAURANT**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ETAPES DE L’ACCUEIL** | **C:\Users\Eric\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\65GNLCJN\MC900433160[1].jpg** | **http://www.xn--icne-wqa.com/images/icones/2/9/face-plain-2.png** | **C:\Users\Eric\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\H12ELATB\MC900433161[1].jpg** | **REMARQUE DE L’ELEVE** |
|  | **ATTITUDES D’ACCUEIL** |  |  |  |  |
| 1. | TENUE DU SERVEUR ? |  |  |  |  |
| 2. | ASPECT PHYSIQUE DU SERVEUR ? |  |  |  |  |
| 3 | ATTITUDE DU SERVEUR ? |  |  |  |  |
| 4  | POSTURE DU SERVEUR ? |  |  |  |  |
| 5 | PRESENCE DU SERVEUR ? |  |  |  |  |
|  | **TECHNIQUES D’ACCUEIL A L’ARRIVEE DU CLIENT** |  |  |  |  |
| 6 | ARRIVEE DU CLIENT ? |  |  |  |  |
| 7 | MOT D’ACCUEIL DU SERVEUR ? |  |  |  |  |
| 8 | * TECHNIQUE D’ACCUEIL APPLIQUEE ?
 |  |  |  |  |
| 9 | EXPRESSION DU VISAGE ? |  |  |  |  |
| 10 | DISPONIBILITE DU SERVEUR ? |  |  |  |  |
| 11 | LANGAGE UTILISE ? |  |  |  |  |
| 12 | ECOUTE ? |  |  |  |  |
| 13 | UTILISATION DES DOCUMENTS ? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 14 | LE SERVEUR EST DEJA OCCUPE AVEC DE CLIENTS ? |  |  |  |  |
| 15 | PRISE EN CHARGE DES NOUVEAUX CLIENTS ? |  |  |  |  |