



**1** Identifier les qualités relationnelles clés pour renforcer sa posture client.

**2** Soigner son image professionnelle et sa communication non-verbale.

**3** Adapter sa posture en fonction du type de client rencontré.

**4** Maîtriser l'accueil et l'accompagnement des publics spécifiques.

### Postures idéales



Se tenir droit  
(sans être figé)



Ancrer les deux  
pieds au sol



Ouvrir les épaules



Rester dynamique

### Postures à éviter



Ne pas s'appuyer contre  
un mur, un meuble,  
un comptoir



Ne pas croiser les bras  
trop longtemps



Ne pas regarder  
fréquemment  
son téléphone



Ne pas s'avachir  
sur une chaise



**Bienveillance**



**Empathie**



**Chaleur humaine**

### Bonnes pratiques 👍

- ✓ Accueillir chaque client avec bienveillance et bonne humeur.
- ✓ Observer les signaux non-verbaux pour ajuster sa posture.
- ✓ Utiliser un langage clair et accessible à tous.
- ✓ Savoir moduler sa voix pour faire passer des messages.
- ✓ Respecter scrupuleusement les règles vestimentaires de l'entreprise.
- ✓ Faire preuve de patience en toute circonstance
- ✓ Veiller aux besoins des publics spécifiques en restant naturel sans s'imposer.

### Erreurs classiques 👎

- ✗ Forcer la main d'un client hésitant.
- ✗ Utiliser un ton condescendant ou infantilisant.
- ✗ Parler trop vite ou utiliser un jargon technique.
- ✗ Se montrer agacé face à un client lent ou indécis.
- ✗ Ignorer les signaux de malaise ou d'inconfort.
- ✗ Adopter une posture physique relâchée ou fermée.
- ✗ Négliger son apparence et ses gestes professionnels.

### Définitions 🔍

#### Posture orientée client

Capacité à privilégier les besoins du client tout en restant aligné avec ses propres valeurs.

#### Bienveillance

Accueillir sans jugement, avec ouverture d'esprit et respect des différences.

#### Empathie

Comprendre les émotions et le contexte du client pour adapter l'échange.

#### Langage non-verbal

Ensemble des gestes, postures et expressions qui transmettent des messages sans paroles.

#### Publics spécifiques

Clients ayant des besoins particuliers liés à l'âge, au handicap ou à leur situation sociale.