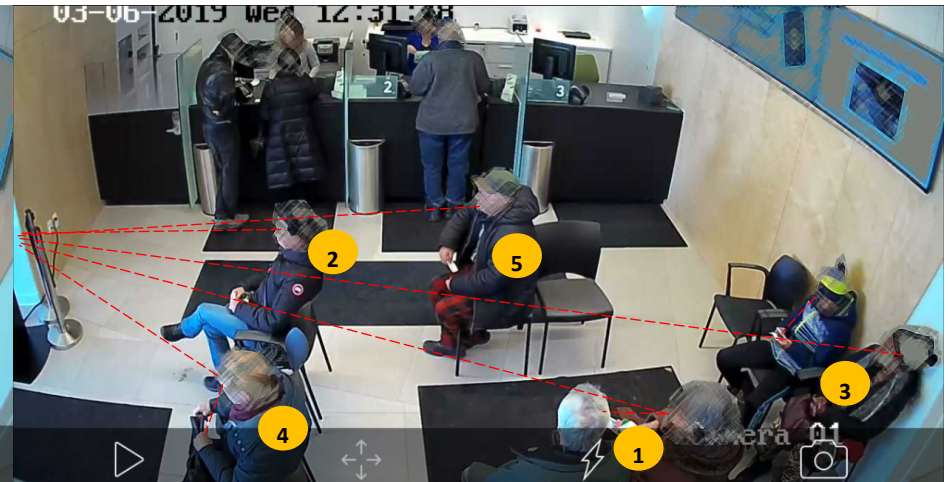


Accueil et attente en libre-service

- 1 "Pourquoi elle lui demande tout cela au comptoir...."
- 2 "Elle voit bien qu'il y a du monde qui attendent...."
- 3 Personne concentrée qui entend et écoute....
- 4 Personne qui regarde son mobile dans une situation pas confortable....
- 5 "Pourquoi le comptoir 1 ne sert pas personne....
Va au guichet automatique c'est plus vite..."

Savez-vous que les yeux et les oreilles travaillent souvent ensemble ?



Accueil et gestion de file scénarisé

- 1 "On est les prochains, t'a tous les papiers...."
- 2 Regarde l'affichage de l'écran et est concentré en attente de l'appel
- 3 "Maman on mange quand... "ça sera pas long on va être servi dans 5 minutes' et on y va après !"
- 4 "Je vais faire vérifier tel chose et...."
- 5 "C'est long mais au moins on est assis...."

Toujours les mêmes yeux et oreilles Mais subtilement encadrés...