

## 3 - Sourire, un devoir social



Bonne  
Journée

Source : Pictture

### Effets sur le Client

Le sourire :

- vous rend sociable : c'est l'un des objectifs de votre rôle dans le commerce, il met à l'aise votre client,
- Est contagieux : la seule maladie que vous acceptez de partager,
- Vous défend, dans un environnement inconnu.

### Effets sur vous

Le sourire :

- Vous rend confiant : encore un moyen de faire quelques gains en confiance,
- Modifie votre humeur : dopamine + sérotonine = sentiment de bonheur
- Favorise l'aspect détendu, alors que la grimace transmet le stress,
- Fait baisser la tension artérielle,
- Vous rajeunit !!!!

### Parmi les versions du sourire

(selon Paul Eckmann, psychologue Us)

- Sourire chaleureux
- Sourire de politesse, de bienvenue
- Sourire de joie
- Sourire diplomatique
- Sourire ravi

### Effets sur l'équipe

- Le sourire vous rend complice d'une histoire, d'un évènement, d'une aventure

### Et les yeux,

- De nombreuses expressions sont décelables dans le regard, le sourire en fait partie.

### Et les oreilles

- Le sourire s'entend aussi, soignez-le au téléphone.

### Usages du sourire

- Chez les Japonais, le sourire exprime le doute, l'interrogation, l'embarras, la honte, l'amusement,
- En Russie, il n'est pas conventionnel de sourire à des inconnus,
- Les Américains adorent montrer leurs dents blanches, c'est un signe de réussite socio-économique,

#### Le bon dicton

« L'homme qui ne sait pas sourire ne devrait pas tenir boutique ».

Proverbe chinois

### Le pouvoir du sourire masqué (s'il revient)

**Quand l'expérience parle** : proposition faite par Xavier Picca, responsable de centre de vacances Fram depuis 2011 :

☺ **Le Pouvoir du Sourire Masqué** ☺

#### CONTEXTE

Le Port du Masque ne nous prive pas de Sourire : Le Corps tout entier Peut Sourire !

👍 **Quelques idées**

👉 **Le sourire des Yeux.**

Prenez le temps de faire Mimer à un collaborateur différentes émotions avec un masque. Dans 100% des cas, nous sommes à même d'identifier son intention à la simple lecture de ses Yeux.

Faites ensuite l'exercice en Solo devant un Miroir.

👉 **La Voie du Sourire**

Quelle est-elle ? Et bien, la Voix ! Exagérez vos intonations pour que vos mots aient un impact toujours aussi Fort sur le Client. Apprenez à Aimer votre voix en quelques Clics sur Youtube.

👉 **Le Sourire des Gestes.**

Parlez avec votre Corps. C'est un Beau mouvement d'accueil avec l'intention et l'attention qui rend votre discours Souriant.

👉 **Les Bienfaits du Sourire**

Endorphine, Apparence, réduction du Stress, Santé et allongement de l'espérance de Vie,... Les Bienfaits du sourire, même forcé !! sont démontrés scientifiquement alors n'hésitez plus et Devenez dépendant au Sourire, même masqué !

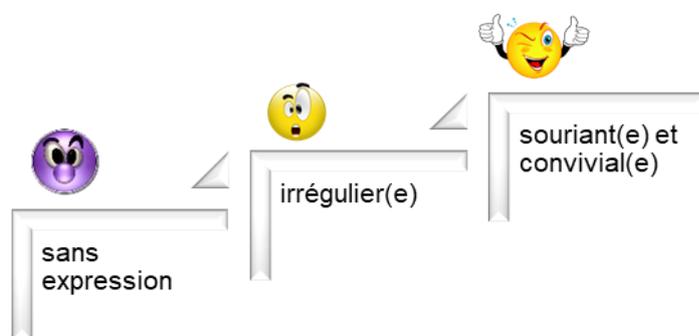
# 3 - Sourire, un devoir social

Indiquez ici les usages dans votre restaurant

## Compétence 3 : quel est le niveau actuel ?

Prénom, Nom du collaborateur

.....



## Plan d'action

.....  
.....



## Répondez aux questions suivantes et consultez les réponses

- 1 Sur quelles parties du visage le client appréciera-t-il votre sourire ?
- 2 Dans une communication verbale, qu'est-ce qui constitue 90 % de la qualité du message ?
- 3 Complétez cette expression : « l'accueil n'est pas le monopole ....., mais l'affaire de .... ? »
- 4 Comment s'appellent les 3 muscles du visage, seuls muscles activés, pour rire et sourire ?
- 5 Que peut vouloir dire l'expression : « être la caisse enregistreuse la plus souriante du restaurant » ?
- 6 Complétez cette expression pleine de vérité : Quelqu'un qui sourit est plus écouté qu'un autre qui « ... » ?
- 7 Complétez cette phrase : « sourire est un atout ..... » ?
- 8 Charles Trenet (poète, chanteur, 20e) a écrit : « un sourire et tout ..... ».
- 9 Complétez ce proverbe hindou : « un sourire que tu envoies ..... » ?
- 10 Complétez cette phrase : « Si les fleurs ont besoin de soleil, l'homme a besoin de ..... » ?

## 3 - réponses

3 Sur vos lèvres et dans vos yeux. Selon [Fabrice Renault\\*](#), il existe 19 messages dans un sourire, dont : le sourire de bienvenue pour accueillir, le sourire complice pour noter une relation étroite, le sourire séducteur (vous voulez un dessin ?), le sourire amoureux, incontrôlable, le sourire défensif, le sourire audacieux pour se donner de l'assurance, le sourire gêné pour se faire pardonner, ..... Et aussi, ..... Le sourire sadique, le sourire d'épuisement, le sourire excédé, le sourire d'extase.

4 Le ton et l'attitude. Lorsqu'un de vos collègues vous dit « bonjour » en arrivant au travail, qu'est-ce qui compte le plus pour vous : le mot ? L'attitude ? Le ton ? C'est bien le ton et l'attitude qu'il adoptera qui vous donneront de véritables signes de convivialité ou de distance.

5 L'accueil n'est pas le monopole de certains, mais l'affaire de tous. Nous sommes tous en relation avec le client. Suivant notre emplacement dans le restaurant, nous donnerons des signes de « prise de contact », à tout moment, ne serait-ce qu'un regard agréable en croisant le client.

6 Les zygomatiques. Rions, certes, mais soyons prudents aux messages de la circonstance du rire. Selon Alain [Vadeboncoeur\\*\\*](#), il y a les rires bruyants, communicatifs, contagieux, de contenance, défensifs, de démente, rires déplacés, rires éclatants ou étouffés, rires francs ou forcés, rires idiots, ironiques, joyeux, méprisants, moqueurs, pincés, nerveux,

7 Lors de l'encaissement et du départ, conserver une qualité de sourire et de convivialité aussi performante qu'à l'arrivée du client.

8 Qui tire son nez. L'expression « saquer sin nez », d'origine nordiste, se dit de quelqu'un qui n'est pas content, mais qui ne le dit pas.

7 Indiscutable. La communication virtuelle, comme les sms, à leur origine, n'indiquait pas le ton et les malentendus furent fréquents. Ainsi, se sont développés les smileys et autre émojis. D'autres diront que nous revenons parfois, avec autant d'émojis dans la communication écrite, à l'expression des hiéroglyphes des égyptiens.

8 8 S'éclaire. Ne le répétez pas, mais il m'est arrivé de signaler à un stagiaire, qui se déclarait « heureux » d'exercer son métier en contact avec le client, qu'il avait un « sourire franchement intérieur, tellement son expression était sombre ».

9 Reviens vers toi, comme un boomerang.

10 Sourire. Le tournesol en est un excellent exemple.

\* [mieux-vivre-autrement.com/](http://mieux-vivre-autrement.com/) - es-19-messages-du-sourire

\*\* <http://clinet.swarthmore.edu/rire/textes/vadeboncoeur.html>

