

Formation information publique

Objectif :

Transmettre quelques connaissances de base aux bénévoles désirant tenir le kiosque d'information publique. Prioritairement, ce document s'adresse à ceux qui n'ont aucune notion de service à la clientèle.

Message à livrer : 3 éléments importants

1. Qui sommes-nous?

Un groupe d'entraide et de soutien pour les personnes atteintes de troubles alimentaires: anorexie, boulimie, etc.

2. Où nous trouver?

- Des réunions se trouvent près de chez vous. Se référer et distribuer la liste de réunions.
- Cartes d'affaires avec les coordonnées de l'Inter groupe à distribuer au maximum de gens.
- Référer les personnes au site officiel www.outremangeurs.org
-

3. Services offerts?

- Entraide et soutien lors des réunions.
- Littérature.
- Le "Main dans la main" groupe web secret officiel de l'Inter groupe.

Attitudes à privilégier :

- Toujours garder le sourire, peu importe la situation.
- Adopter un ton neutre et éviter de mettre de la pression. Nous ne vendons rien! Nous ne faisons qu'informer le public de notre existence et les renseigner sur qui nous sommes.
- La bienséance doit être maintenue. Le "madame", "monsieur" et le "vous" sont de rigueur.
- Éviter de foncer vers les gens et tenir une distance respectable! Cela pourrait entraîner une réaction négative, les gens se sentant ainsi envahis ou agressés. Une longueur de bras est généralement la distance raisonnable et acceptable pour la majorité des gens.
- Parler de OA et non de soi. Notre but est essentiellement de faire connaître OA, pas de partager!
- Répondre le plus simplement aux questions est prioritaire. Dans le doute, les référer au site internet.
- Éviter d'insister auprès d'une personne rébarbative ou agressive! Lui souhaiter simplement une bonne journée avec le sourire.
- Remercier la personne du temps qu'elle nous a accordé!
- Nous rappeler constamment que nous représentons OA; donc il est très important de rester calme, poli, courtois et d'éviter tout abus de langage ou écart de conduite.

Quelques façons d'aborder les individus

1. Bonjour Madame ou Monsieur. Connaissez-vous Outremangeurs Anonymes?
2. Bonjour Madame ou Monsieur. Me permettez-vous de prendre quelques minutes de votre temps pour vous faire connaître notre organisme Outremangeurs Anonymes?
3. Bonjour Madame ou Monsieur. Me permettez-vous de vous remettre notre carte d'affaires?

Ce ne sont que des suggestions; vous pouvez inventer votre propre introduction selon votre façon de vous exprimer. Cependant, il est très important que le nom "Outremangeurs Anonymes" soit répété quelques fois lors de votre intervention afin qu'il s'inscrive dans la mémoire des gens. Ainsi, lorsqu'en difficulté pour eux-mêmes ou d'autres, ils auront le réflexe de penser "Outremangeurs Anonymes".

Toutes ces formules sont efficaces. Lorsqu'une personne ne veut pas prendre notre carte d'affaires, nous pouvons lui demander de la garder pour quelqu'un d'autre qui pourrait en avoir besoin. Lorsque l'on fait appel à la bienveillance des gens, cela fonctionne à 90 % du temps.

Rappel important :

Ne jamais parler de soi ni de notre spiritualité! Nous sommes là pour parler de OA et répondre à leurs questions! Dans le doute, nous les référons au site www.outremangeursanonymes.org.

Ne jamais manger à la table du kiosque. C'est le minimum de respect. Faites-vous remplacer!

Ce document a été pensé pour aider ceux qui n'ont jamais travaillé avec le public ou qui sont timides.

Ce sont des connaissances de base qui pourront vous aider, nous le souhaitons. Elles ne sont pas force de lois mais demandent tout même à être respectées dans son essence afin de conserver une uniformité d'un kiosque à l'autre et de s'assurer que tout le monde tient le même discours.

Ne soyez pas perfectionniste! Nous ne vous le demandons pas! Soyez vous-même et ayez du plaisir à effectuer cette tâche si importante pour la survie de OA.