

ATELIER : L'ACCUEIL

OBJECTIF :

- Savoir définir les conditions d'un accueil satisfaisant
- Savoir apprécier objectivement une situation d'accueil
- Savoir repérer les points de vigilance

RESUME :

- La qualité du premier contact a une grande importance pour la satisfaction du client (client nouveau ou client habituel)
- Cela se traduit par des gestes, par des attitudes qui peuvent s'observer. Il y aurait là matière à construire quelques indicateurs pour la qualité de l'accueil. Mais surtout, c'est sous-tendu par un état d'esprit : la volonté de mettre le client au centre des préoccupations et de le recevoir comme un invité.
- Les ingrédients d'un bon accueil :
 - échanger un regard avec la personne qui arrive,
 - avoir un mot et une attitude de bienvenue,
 - interrompre ce que l'on fait pour se rendre disponible,
 - indiquer le temps d'attente s'il est inévitable,
 - prendre en charge la personne en s'assurant qu'elle est bien orientée
- Le cadre lui-même doit être favorable: lieu accueillant et commode, informations pour s'orienter, bonne identification des personnes pouvant aider.



LES BESOINS DE BASE DU CLIENT AU MOMENT DE L'ACCUEIL

Dans les quelques instants d'un premier contact, le visiteur éprouve souvent des besoins de ce type :

- a - être vu
- b - être pris en compte sans trop attendre
- c - être accueilli
- d - être orienté dans la bonne direction
- e - être à l'aise, être bien installé
- f - être rassuré
- g - éventuellement, être reconnu par son nom
- h - garder le contrôle de la situation sans être assailli
- i - savoir combien de temps il va devoir rester
- j - etc...

Dans la liste qui précède, pouvez-vous cocher quatre aspects qui correspondent le plus aux besoins des clients que vous connaissez au moment de l'accueil ?

Pouvez-vous ajouter à cette liste une ou deux idées de besoins ?



COMMENT SATISFAIRE LES ATTENTES DU CLIENT CONCERNANT L'ACCUEIL ?

Nous vous proposons de reprendre les besoins de base déjà présentés et d'essayer d'imaginer ce qui peut être fait pour donner satisfaction et répondre à ces besoins.

a) **Besoin d'être vu**

Réponse :

b) **Besoin d'être pris en compte sans trop attendre**

Réponse :

c) **Besoin d'être accueilli**

Réponse :

d) **Besoin d'être orienté dans la bonne direction**

Réponse :

e) **Besoin d'être à l'aise, d'être installé**

Réponse :

f) **Besoin d'être rassuré**

Réponse :

g) **Desir d'être reconnu par son nom (pour un client habituel)**

Réponse :

h) **Souci de garder le contrôle de la situation, sans être assailli de propositions**

Réponse :

i) **Besoin de connaître le temps d'attente et la durée des opérations**

Réponse :



a) Besoin d'être vu

Vous l'avez deviné, la réponse à ce besoin consiste à regarder le visiteur, à échanger un regard avec lui pour lui signifier que vous avez bien constaté son arrivée, même si vous êtes en train de vous occuper d'un autre client. A titre d'exemple, une agence de voyage a adopté la norme suivante : il ne doit pas se passer plus de 20 secondes entre le moment où un visiteur entre dans l'agence et le moment où il a un échange visuel avec une personne de l'agence.

b) Besoin d'être pris en compte sans trop attendre

Pour cela, il vous faut interrompre ce que vous êtes en train de faire pour vous occuper de la personne qui vient d'arriver. C'est la meilleure façon de signifier qu'elle est plus importante que les formulaires que vous êtes en train de vérifier ou les additions que vous êtes en train d'effectuer. Reconnaissons que c'est assez désagréable d'interrompre son travail, d'avoir une activité hachée par les visiteurs. On ne l'accepte spontanément que pour un personnage très important. Mais justement, le client est-il pour vous un personnage très important ?

Si vous êtes en train de vous occuper d'un autre client, c'est normal de faire attendre le nouvel arrivant, mais il est bon de faire un signe ou de prononcer quelques mots pour dire: « cela ne va pas être très long, nous allons nous occuper de vous.. »

c) Besoin d'être accueilli

Il faut pour cela que le lieu soit accueillant, chaleureux... mais aussi que la personne soit accueillante. Cela se manifeste par des paroles de bienvenue et un ton amical: « Que puis-je faire pour vous ? » plutôt que: « prenez la file ! » Cela se traduit aussi par un sourire relativement spontané. Relativement spontané parce qu'il faut éviter le sourire mécanique et commercial du boutiquier qui fait tinter son tiroir-caisse ; mais on ne peut pas compter uniquement sur une totale spontanéité du sourire, car, après tout, il existe de nombreuses raisons de ne pas sourire au client : vous avez une douleur

