

L'ACCUEIL DU CLIENT

Sommaire

Introduction

I- Améliorer la qualité d'accueil

II- La prise en charge du client

III- Travail en équipe

IV- Le rôle et le statut

Conclusion

Introduction

Le mot « accueil » signifie la manière de recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui quand on le reçoit ou quand il arrive.



Mais elle ne se limite pas à la prise de contact avec le client, c'est un état d'esprit basé sur la disponibilité, l'attention qu'on porte à l'autre et l'acceptation de ce qu'il est, c'est de la relation humaine.



Les réceptionnistes et agents d'accueils sont le visage de leur entreprise : c'est à eux que les clients s'adressent en premier.

Les objectifs de l'accueil



- ✓ Transmettre par la qualité de l'accueil physique, l'image d'une entreprise orientée vers la satisfaction client.
- ✓ Acquérir les réflexes de langage et de comportement permettant de perfectionner la qualité de l'accueil.

Quelles sont aujourd'hui les attentes des clients ?

- Satisfaction
- Efficacité
- Professionnalisme
- Ecoute



Pourquoi satisfaire un client ?

Si le client est satisfait, il sera fidèle et recommandera votre entreprise et vos services.

La conquête d'un nouveau client coûte **5 fois plus cher que la fidélisation** d'un client existant...

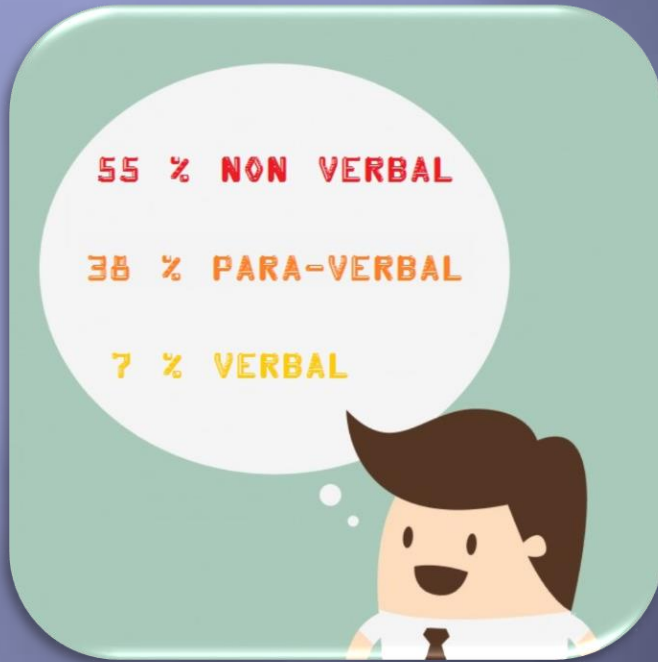
Faites le calcul !

Un Client mécontent parle de sa mésaventure à **10 personnes**, sans compter les avis sur les réseaux sociaux.

Un client satisfait ne parle qu'à **2 ou 3 personnes**.

I - Améliorer la qualité d'accueil

« Je suis **d'abords vu**, **puis entendu** et **peut être compris !** »



Soignez votre image. Soyez attentif à votre :

- **Non verbale**, (expression, regard, ton de la voix, gestuelle, posture)
- **Au soin de votre apparence** (coiffure, maquillage, tenue vestimentaire)
- **Communication verbale** (vocabulaire, politesse)

Veillez à votre cadre d'accueil.

Assurez-vous que les lieux soient engageants pour les clients.

Veillez à la propreté et au bon entretien des lieux, au rangement, à l'harmonie des couleurs, à la décoration... autant d'éléments contribuant à la première impression de vos clients.

Nous n'avons pas deux fois l'occasion de faire une bonne impression !
Faire une bonne première impression c'est réussir un **Parfait 4 X 20** :

- Les **20 premières secondes** (disponibilité, écoute, professionnalisme = confiance)
- Les **20 premiers gestes** (ouverture, assurance, empathie)
- Les **20 cm du visage** (sourire, regard posé)
- Les **20 premiers mots** (choisir une bonne phrase d'accroche).



II - La prise en charge du client



Ne laissez jamais une Insatisfaction s'installer sans essayer d'y apporter une réponse.

Montrez-vous disponible et motivé. Rien n'est pire pour le client que de sentir qu'il dérange.

Vous devez toujours être souriant, enthousiaste et dynamique. Souvenez-vous d'être patient avec les clients difficiles, même s'ils vous agacent énormément.



A éviter devant le client :

-  Les discussions personnelles ou les règlements de compte.
-  Les affaires personnelles hors de votre zone de travail (cela inclue les appels téléphoniques et emails personnels).

Quelles sont les principales qualités nécessaires pour un accueil de qualité ?

- ✓ Qualité relationnelle
- ✓ Bonne écoute
- ✓ Bonne élocution
- ✓ Bonne capacité d'adaptation
- ✓ Tempérament actif
- ✓ Réactivité
- ✓ Diplomatie
- ✓ Autonomie
- ✓ Discrétion



Intéressez-vous à eux.

Considérez-les comme des personnes à part entière et non pas uniquement comme des utilisateurs de vos produits et/ou services.

III- Le Travail d'équipe



Soyez à l'écoute de vos clients. Communiquez sur ces résultats auprès de votre équipe afin que chacun puisse savoir comment son travail est perçu et traduisez les points négatifs en actions correctives.

Positivez les nouvelles situations. Considérez chaque nouvelle situation, chaque nouvelle demande ou chaque réclamation comme une opportunité d'amélioration, vous gagnerez en adaptabilité.



Il n'y a pas de problème, il n'y a que des solutions !!
Pensez positif, c'est contagieux ! Une attitude et un état d'esprit positif nous procure de l'énergie mais aussi à notre entourage.

IV - Le rôle et le statut

Lorsque vous êtes face à un client mécontent, à une situation délicate liée à votre travail, rappelez-vous que la personne agit ainsi par frustration et qu'il s'adresse à vous en tant que réceptionniste et non à votre propre personne.



Que vous soyez resté bloqué dans les bouchons ce matin, que vous ayez déchiré votre sac à main, ou que vous ayez perdu votre CD préféré n'intéresse pas le client.

Laissez vos problèmes personnels chez vous. Même si vous êtes en désaccord avec le message que transmettent ou ce que renvoient les visiteurs ou appelants.

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, où les possibilités de choix sont multiples, la qualité de l'accueil peut faire **LA différence** dans le développement de votre activité.



Pensez-y !