

■ L'image de marque de l'entreprise

L'accueil est dans beaucoup d'entreprises une fonction spécifique.

La standardiste a pour tâche principale l'accueil au téléphone, mais aussi « de visu » lorsque les clients externes viennent dans l'entreprise.

Les agents d'accueil, les hôtesse, les appariteurs, les guichetiers et les huissiers ont également pour rôle l'accueil des clients. Ils sont en général dans un lieu spécifique « accueil » et doivent écouter, renseigner, guider, expliquer et orienter les clients.

Toutefois, l'accueil n'est pas l'affaire de la seule hôtesse ou de la seule standardiste, l'accueil est l'affaire de tous. Il n'y pas de petit détail en cette matière. Par lui transitent aussi bien la communication, l'information que l'action commerciale et l'image de l'entreprise pour laquelle on travaille.

La secrétaire a pour mission d'accueillir ses clients internes (personnes d'autres services, d'autres usines, agences, filiales) et externes (clients, prospects, fournisseurs...).

« Accueillir : manière de **recevoir** quelqu'un et de **se comporter** avec lui quand on le reçoit », nous dit le Petit Robert.

Souvent, nous entendons les secrétaires, saturées de travail, nous dire : « Je ne peux pas me permettre de perdre du temps à discuter avec le client ; j'ai beaucoup de travail ; l'essentiel, c'est d'être efficace. »

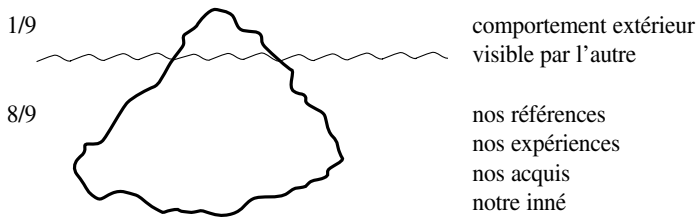
Il est vrai qu'il faut être efficace, mais pas au détriment du client.

A quoi servent ces premières minutes qui ne paraissent pas toujours importantes et qui pourtant donnent la première impression, la première preuve de qualité ou non qualité des services rendus ?

Phase contact ou « les 5 premières minutes »

C'est dans les premières minutes que s'instaure un climat de sympathie ou d'antipathie. Cela va très vite, c'est souvent inexplicable, mais cette impression demeure.

On peut comparer l'homme à un iceberg



Le premier regard, le premier bonjour sont analysés par les 8/9 de notre personnalité. En fonction de nos références antérieures, un climat de confiance va s'établir ou non. Ou bien ce premier contact nous donne envie d'aller plus loin, de communiquer, ou bien une impression désagréable s'installe en nous.

Ne dit-on pas : « La première impression est souvent la bonne » ?

Par la suite, on sera prêt à pardonner à celui qui se trompe : « L'erreur est humaine » ou au contraire, on pensera : « Je l'avais senti dès le premier contact, je savais bien que cela ne marcherait pas. »

Donc, la secrétaire qui reçoit un client interne ou externe doit prendre le temps d'établir le premier contact de façon positive.

Comment ?

Grâce aux mots qu'elle emploie, mais aussi grâce à son attitude **non-verbale**.

LE REGARD

Dans la communication, il est capital. C'est par lui que vous montrez une **disponibilité** à l'égard de votre visiteur. On parle d'un regard vif, d'un regard étonné, d'un regard morne, d'un regard triste, d'un regard intéressé. Tous ces adjectifs donnent au regard une dimension humaine. C'est par lui que vous accueillez votre visiteur et lui montrez que vous êtes là pour l'aider, le prendre en charge.

A ce regard, bien sûr, il faut ajouter le **sourire**. C'est la chaleur, la bienveillance de ce sourire qui rendra votre accueil plus professionnel.

LE GESTUEL

En fonction de nos origines, notre « gestuel » peut être plus ou moins important. Restez naturelle en suivant ces quelques conseils. Ne vous réfugiez pas dans une attitude statique. Servez-vous de vos mains pour appuyer ce que vous dites : indiquer une direction, donner une idée de dimension, montrer une hésitation, désigner un document...

Ne croisez pas les bras ni les mains lorsque vous vous adressez à votre interlocuteur : cela peut donner l'impression que vous n'êtes pas à l'aise ou que vous prenez sur vous pour écouter. Cette attitude ne favorise pas un bon dialogue.

Nous venons de voir les éléments non verbaux d'un bon accueil :

- Regarder son interlocuteur,
- Lui sourire,
- Se servir de gestes pour appuyer ce que l'on dit.

Lorsqu'un client externe entre dans votre bureau, c'est chez vous qu'il entre. Laisseriez-vous ainsi quelqu'un sur le pas de votre porte ou lui proposeriez-vous d'entrer, de boire quelque chose ? Il en est de même avec ce client. Vous avez un rôle de maîtresse de maison et vous devez le recevoir comme un invité.

- Offrez-lui de s'asseoir,
- Offrez-lui un café ou une autre boisson s'il doit patienter.

■ La prise en charge du « client externe »

Ces premières minutes passées, votre rôle d'accueil consiste à prendre en charge sa demande : « En quoi puis-je vous être utile ? »

DEMANDE SIMPLE

« J'ai rendez-vous avec Monsieur Dupont à 16 heures. »

Regarder la personne avec le sourire, la rassurer, employer son nom.

« Madame Vimeux, Monsieur Dupont vous reçoit dans un instant. »

« Madame Vimeux, Monsieur Dupont vous recevra dans une dizaine de minutes, puis-je vous offrir un café ? ».

DEMANDE VOUS OBLIGEANT À QUELQUES RECHERCHES

Je vous apporte un extrait de naissance que j'avais oublié de mettre dans mon dossier et je voudrais savoir s'il ne manque rien d'autre. »

Montrez à cette personne que vous l'écoutez, que vous comprenez sa demande. Reformulez avec d'autres mots (et avec le sourire !).

« Vous voulez que je vérifie si votre dossier est bien complet maintenant que nous avons votre acte de naissance, c'est bien cela ? »

Vous êtes efficace lorsque le client sent sa demande prise en charge, lorsqu'il a l'assurance d'être traité avec respect, la garantie d'être entendu, la certitude d'être écouté.

Un visiteur qui vient dans votre bureau est en général « demandeur » d'un renseignement, d'un rendez-vous, d'une confirmation. Quel que soit le motif de sa venue, il a besoin d'être sécurisé, rassuré, reconnu, valorisé, pris en charge. Il arrive chez vous avec ses inquiétudes, ses craintes, ses soucis, ses espoirs et il attend de vous d'être écouté et compris.

Ce n'est pas simple, car nos interlocuteurs présentent souvent leurs demandes de façon floue et ils n'emploient pas toujours les bons termes, partent d'idées fausses, sont exigeants, pressés.

- Privilégiez une écoute globale.
- Reformulez ce que vous avez compris de la demande.
- Posez des questions ouvertes pour en savoir plus : « Qu'entendez-vous par ...? »
- Rassurez le visiteur : « Ne vous inquiétez pas... Nous allons trouver une solution.. Vous avez bien fait de venir nous voir. »

Par ces attitudes, vous favorisez le dialogue et vous poussez l'autre à s'exprimer davantage. Vous évitez ainsi les erreurs de compréhension mutuelle (interprétations) et vous gagnez du temps. Vous êtes plus efficace.

Encore quelques conseils et vous serez des « pros » de l'accueil :

- Évitez les mots trop techniques (le jargon) : votre interlocuteur ne les comprend peut-être pas.

Exemple : Ne dites pas « Vous avez rempli l'imprimé L52 ? » mais : « Avez-vous rempli l'imprimé concernant XXX ? Vous savez, c'était une feuille verte, vous avez dû la recevoir au début de ce mois. » Aidez votre interlocuteur plutôt que de le bloquer, il vous en sera reconnaissant.