

Introduction

Que vous soyez salarié, client, fournisseur, usager, patient, vacancier, c'est à l'occasion du premier contact, celui de l'accueil, que vous vous forgez une première impression.

En quelques secondes, vous vous construisez une image de l'entreprise ou de l'institution dans laquelle vous vous trouvez, de sa culture, de son management, de son efficacité, de ses valeurs. Cette première impression, qu'elle soit bonne ou mauvaise, a la vie dure et influence durablement les relations qui vont se construire.

C'est dire combien la fonction de l'accueil est importante !

Ce livre s'adresse à vous qui êtes chargé(e) de l'accueil ou responsable d'une équipe d'accueil, que ce soit en face-à-face ou au téléphone, dans tous les types d'organisations : service public, grande entreprise et PME, entreprise industrielle et société de services, entreprise commerciale, de transport, de tourisme, de santé.

Car c'est vous qui devez donner la première bonne impression de l'institution que vous représentez, en assurant votre fonction avec souplesse et professionnalisme.

Pour résumer, votre fonction consiste à recevoir, diriger et guider les gens de l'extérieur pour qu'ils trouvent ce qu'ils sont venus chercher.

Votre guide d'autoformation suit le cheminement de vos besoins successifs au fur et à mesure de votre progression. C'est pourquoi il est divisé en quatre parties.

1. J'agis

Vous êtes en fonction ou à la veille de prendre votre fonction, il vous faut agir sans attendre, avant même d'avoir approfondi toutes les subtilités de l'accueil. Cette première partie vous permet **d'appliquer immédiatement les « meilleures pratiques »**.

Dès que vous aurez commencé à appliquer quelques-unes de nos recommandations, et constaté par vous-même que « cela fonctionne », vous aurez envie d'aller plus loin. Vous consulterez alors la deuxième partie.

2. J'approfondis

Cette partie vous permettra de comprendre **pourquoi ces « meilleures pratiques » sont si efficaces et sur quels principes elles se fondent**.

Vous vous exercerez peu à peu à de nouvelles pratiques et commencerez à vous poser la question de leur contexte générale. Vous consulterez alors la troisième partie.

3. J'élargis

Cette partie vous permettra **d'élargir votre horizon et de relativiser** : d'une part, en comprenant pourquoi le contexte actuel rend ces pratiques incontournables, et d'autre part, en examinant comment l'accueil est pratiqué, notamment, dans d'autres parties du monde.

Vous pourrez alors vous approprier pleinement les nouvelles pratiques grâce à la quatrième partie.

4. J'intègre

Vous pourrez utiliser **les tests et les outils d'ABIS** pour vous tester et pour progresser. **Les citations** vous permettront de promouvoir à votre tour les bonnes pratiques là où vous êtes.

Ces quatre parties suivent le cheminement de chacun d'entre nous au cours de son apprentissage :

- Je ne sais pas que je ne sais pas, mais il me faut néanmoins **agir**.
- Je sais que je ne sais pas, et je veux donc combler mes lacunes et **approfondir**.
- Je sais que je sais, j'agis en connaissance de cause et je peux **élargir** mon horizon.
- Je ne sais plus que je sais, car j'ai pu **intégrer** les acquis dans ma pratique quotidienne.

En fin d'ouvrage, vous trouverez un **glossaire** des termes utilisés, et une **bibliographie** sur chacun des thèmes majeurs de ce guide.

Vous allez vite voir que l'accueil, c'est avant tout une attitude.

Bonne lecture vers l'accueil-attitude !