|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réflexion 2 - Identifier les exigences de l’accueil physique | | |
| **Durée** : 10’ | Homme et femme avec un remplissage uni | Source |

**Travail à faire**

Répondez aux questions suivantes après avoir lu le **document**.

1. Pourquoi faut-il accorder de l’importance à l’accueil ?
2. Quelles doivent être les qualités primordiales de la personne responsable de l’accueil ?

**Doc.   L’accueil physique en entreprise**

<http://www.top-assistante.com>

L'accueil téléphonique et physique constitue le premier contact d'un client potentiel avec votre société. Il s'agit donc, en dépit des apparences, d'un poste stratégique.

Bien des entreprises choisissent le personnel d'accueil en premier lieu sur des critères physiques. Au-delà de ce choix dont on pourrait débattre à loisir, il paraît fondamental de s'assurer que la personne retenue dispose de compétences spécifiques.

L’agent d'accueil doit :

* **être souriant** ;
* **avoir une bonne élocution**: Rien n'est plus horripilant qu'une personne qui répond « il n’est pas là » ou « Quittez pas ! » ;
* **être disponible** : l’agent d'accueil interrompt toujours ses tâches, à plus forte raison une communication privée lorsqu'un client ou un livreur se présente à la réception. De plus, la plupart des banques d’accueil dissimulent l’agent d’accueil lorsqu'il se trouve en position assise, un bon agent d'accueil se lèvera dès qu'un client entre dans son champ visuel ;
* **être diplomate et résistant du stress** : L'agent est souvent le premier interlocuteur auquel un client mécontent est confronté, savoir conserver son calme face à une situation conflictuelle est essentiel. (des formations spécifiques telles que la gestion du stress peuvent s'avérer utiles) ;
* **être en mesure d'orienter les clients/prospects en fonction de leurs demandes**. Ceci implique une bonne connaissance de l'entreprise et de ses acteurs ;
* **avoir une tenue irréprochable** : se tenir droit, ne pas mâcher du chewing-gum, ne jamais avoir l'air inoccupée sont des fondamentaux... pourtant négligés sur nombre de postes d'accueil ;
* **aimer son métier** : Cette précision peut sembler superflue ou allant de soi mais beaucoup d'agent vivent cette profession comme une étape transitoire dans leur carrière. La motivation n'est alors pas forcément au rendez-vous et la qualité de l'accueil peut s'en ressentir.

**Mes conseils**

Trop souvent l'agent d'accueil est considéré comme un membre « à part » de l'entreprise.

De fait, il est souvent isolé et tenu à l'écart de l'activité.

Ceci est d'autant plus regrettable, qu'il a un rôle « d'aiguillage » des visiteurs vers les personnes *ad hoc*. Il est donc essentiel de l'impliquer dans la vie de l'entreprise et dans un minimum de réunions lui permettant d'être au fait des projets en cours et des équipes concernées.

**Travail à faire**

1. **Pourquoi faut-il accorder de l’importance à l’accueil ?**
2. **Quelles doivent être les qualités importantes de la personne responsable de l’accueil ?**