



LA FONCTION ACCUEIL

*Un levier important de la
performance managériale*

Michèle FIATY-ADOLEHOUME

Sociologue, Consultante en Organisation et RSE

Directrice de l'Institut International de Gestion des Conflits, IIGC

***www.iigc.info
iigc@iigc.info
+33 620 610 119***

Sommaire

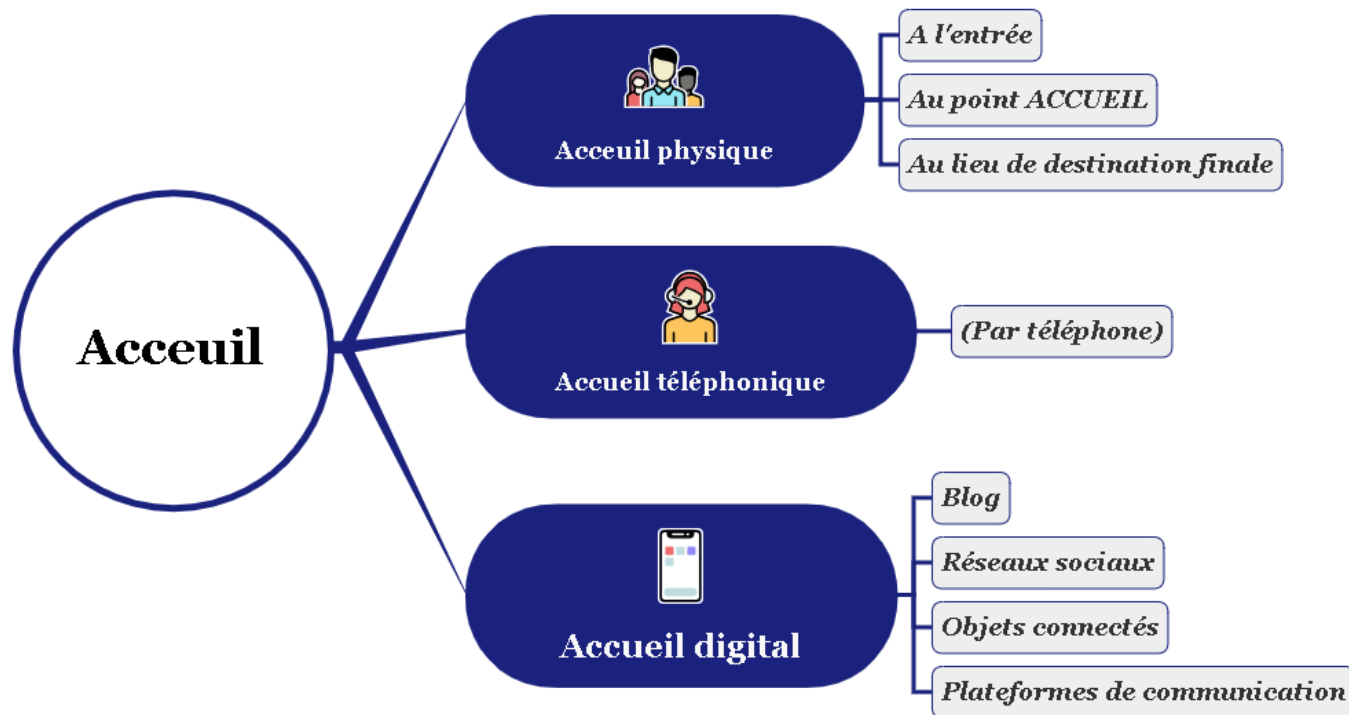
Introduction – Attentes – Objectifs

- I. Rôle et importance de la fonction accueil
- II. Les conditions pour un accueil de qualité
- III. Les trois grandes catégories de la fonction accueil
- IV. La fonction accueil et la gestion des conflits
- V. Fonction accueil et communication écrite/orale/digitale/non verbale
- VI. Etude de cas et mise en situation



Conclusion – Evaluations - Perspectives

Schéma de la fonction accueil





Rôle et importance de la fonction accueil



Définition et objectifs de la fonction accueil

Les acteurs concernés

- ☐ Les hôtes et hôtessees d'accueil
- ☐ La direction de l'entreprise
- ☐ Les autres membres de l'organisation

Les deux principes immuables

- ☐ La polyvalence
- ☐ L'interdépendance



Les conditions pour un accueil de qualité

②

Les conditions pour un accueil de qualité

Eléments structurels

- Aménagement physique de l'espace,
- Organisation physique de l'espace Accueil,
- Vérification du matériel (Téléphone, ordinateur, imprimante, affranchisseur courrier, affichage, etc.)

Eléments de connaissance

- Organigramme,
- Projet d'établissement, culture d'entreprise,
- Produits et services de l'entreprise,
- Emplacement des bureaux, supports de communication

②

Les conditions pour un accueil de qualité

(Vidéo)

②

Les conditions pour un accueil de qualité

Eléments structurels

- Aménagement physique de l'espace
- Organisation physique de l'espace Accueil
- Vérification du matériel (Téléphone, ordinateur, imprimante, affranchisseur courrier, affichage, etc.)

Eléments de connaissance

- Organigramme
- Projet d'établissement, culture d'entreprise,
- Produits et services de l'entreprise
- Emplacement des bureaux, supports de communication

Eléments relatifs aux savoir-être et savoir-faire

- Disponibilité – Compétence – Courtoisie – Tenues soignées – coiffure et maquillage soignés et discrets – Efficacité – Bonne élocution - Savoir gérer le flux par ordre d'arrivée ou d'appel – Neutralité et discrétion



Les trois grandes catégories de la fonction accueil

③

Les trois grandes catégories de la fonction accueil

(1) L'accueil physique

A l'entrée



Au point accueil



A destination



Nouveaux supports et exercices

③

Les trois grandes catégories de la fonction accueil

(2) L'accueil téléphonique

- ☐ Les éléments constitutifs
- ☐ Les objectifs
- ☐ L'enjeu pour la structure





Les trois grandes catégories de la fonction accueil

(2) Les étapes de l'accueil téléphonique

ETAPE 1 : Etablir le contact

Décrocher le téléphone dès la deuxième sonnerie et, avec le sourire, saluer et se présenter.

Premier accueil :

« Nom de la structure + bonjour + son prénom + phrase d'accroche »

Phrase d'accroche : *à votre service! que puis-je pour vous? Etc.*

Exemple :

AXA LIBREVILLE, bonjour ! Nikita à votre service, Monsieur / Madame...

Chaque entreprise adopte une phrase d'accueil qui lui correspond, il convient donc de l'utiliser et de respecter cette charte orale.



Les trois grandes catégories de la fonction accueil



(2) Les étapes de l'accueil téléphonique

ETAPE 2 : Ecoute active et prise de notes

Collecte des informations nécessaires à l'identification de votre interlocuteur :
Nom, entreprise, objet de l'appel, etc.

Premier accueil :

« Oui bien sûr, je me connecte à son agenda. Pouvez-vous, s'il vous plaît, me rappeler votre nom et celui de votre entreprise ? »

N'hésitez pas à faire reformuler une demande !

③

Les trois grandes catégories de la fonction accueil

(2) Les étapes de l'accueil téléphonique

ETAPE 3 : Traiter l'appel



Renseigner et prendre un rendez-vous
(sans outrepasser son niveau de responsabilité)

Transmettre l'appel à un autre interlocuteur

Prendre un message, etc.

③

Les trois grandes catégories de la fonction accueil

(2) Les étapes de l'accueil téléphonique

Remarque sur la prise de rendez-vous

Un rendez-vous est la combinaison de :

Un lieu

Une date avec une heure

Une durée (éventuellement)

Au moins deux personnes



Attention : il est impératif de noter le numéro de téléphone et/ou l'adresse électronique (mail) de votre interlocuteur ! cela vous permettra de modifier ou d'annuler le rendez-vous le cas échéant.



Les trois grandes catégories de la fonction accueil

(2) Les étapes de l'accueil téléphonique

ETAPE 4 :

Reprendre les informations nécessaires

« Donc, je reprends, monsieur Blanc vous attend lundi 10 à 9h. Je vous remercie de vous présenter à l'accueil 5 minutes avant. Puis-je toutefois vous demander votre numéro de téléphone en cas d'imprévu ? »

③

Les trois grandes catégories de la fonction accueil

(2) Les étapes de l'accueil téléphonique

ETAPE 5 : La prise de congé

Elle doit être polie et personnalisée.
Reprendre le nom de votre interlocuteur

« Je vous souhaite une bonne fin de
journée, monsieur SANOUSSI.
A mardi ! »





Les trois grandes catégories de la fonction accueil

(3) L'accueil digital

Il s'agit des relations que peut entretenir une entreprise avec ses clients, ses partenaires, ses fournisseurs, ses équipes au travers des technologies de l'information et de la communication : mail, réseaux sociaux, etc.

Chaque entreprise doit, pour répondre à l'impératif de la modernité et maintenir sa compétitivité, investir dans le digital.



Les trois grandes catégories de la fonction accueil

(3) L'accueil digital

Les supports

- Le web, le blog (L'organisation, la gestion et l'utilisation du site internet de la structure ; La gestion de la boîte mail)
- Les réseaux sociaux
- Les objets connectés
- La newsletter

Le besoin de formation, d'équipement
et d'accompagnement des acteurs



La fonction accueil et la gestion des conflits

④

La fonction accueil et la gestion des conflits



**Répertoire des problèmes
pouvant survenir dans la
fonction accueil**

**Brainstorming au
travers des 3 types
d'accueil**

④

La fonction accueil et la gestion des conflits

Comment prévenir et gérer ?

Statuts et
nature des
conflits



Latent



Refoulé



Eclaté



Fonctionnel

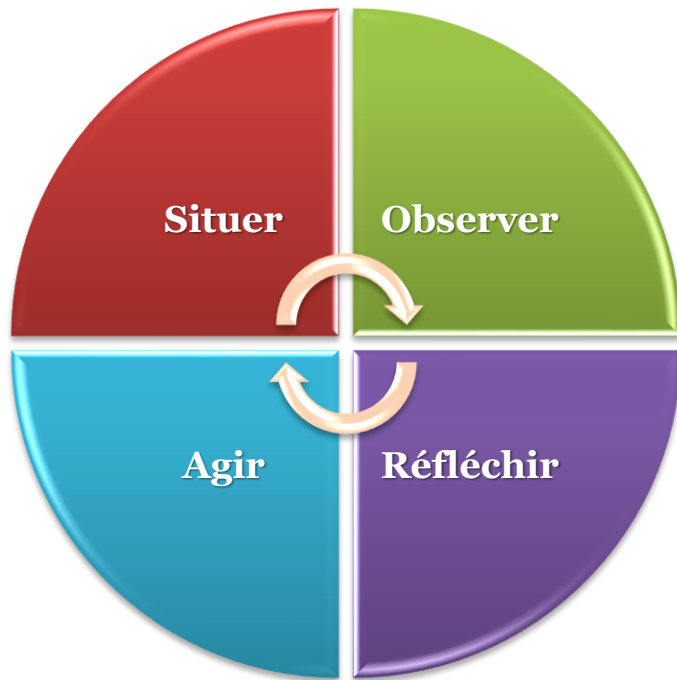


Dysfonctionnel

④

La fonction accueil et la gestion des conflits

Initiation à la méthode SORA





La fonction accueil et la communication

⑤

La fonction accueil et la communication

Communication écrite

- ☐ Les formes simples : sujet + verbe + complément
- ☐ Précision et concision
- ☐ Donner les bonnes informations

Communication orale

- ☐ Bonne diction, pas de familiarité
- ☐ Phrases courtes, simple ;
- ☐ Schéma clair : Accueil – traitement de sujet – Conclusion – Prise de congé

Communication digitale

- ☐ Cette mission peut être confiée à un autre service
- ☐ Réponse aux mail
- ☐ Autre



Etudes de cas et mises en situations dynamiques

⑥

Etudes de cas et mise en situation dynamique

Enoncé

Cas 1

Consignes

Vous êtes à l'accueil de votre structure et un client vient vous demander des précisions sur une publicité faite par votre entreprise.

- **Il s'agit d'un nouveau produit pour les moins de 30 ans qui est proposé.**
- **Il vous est demandé de jouer le rôle du personnel d'accueil face au client.**

- **Vous ne disposez pas de toutes les informations sur le produit.**
- **Votre client est pressé et vous pose des questions très précises, et vous êtes seul à l'accueil.**
- **Vous disposez de 2 minutes de préparation, 3 minutes de mise en scène et 5 minutes de débriefing**
- **Vous, le Client, les observateurs et le formateur**
- **Participants :**
 - **N°1-Vous = l'agent d'accueil**
 - **N°2 – Le Client (il recevra une consigne confidentielle)**

⑥

Etudes de cas et mise en situation dynamique

Enoncé

Cas 2

Consignes

Vous êtes à l'accueil et plusieurs clients attendent d'être reçus.

L'un d'eux, visiblement très pressé, veut passer devant les autres, prétextant qu'il n'a besoin que d'une minute pour communiquer une information importante attendue.

Un autre client qui attend son tour n'est pas de cet avis. Un échange houleux s'installe entre les client.

Comment comptez-vous gérer cette situation?

- Vous ne disposez pas de toutes les informations sur le moment. Vous êtes deux à l'accueil, mais votre collègue est occupé par un client depuis une dizaine de minutes. Il vous est demandé d'assurer votre fonction dans ce contexte conflictuel.
- Vous disposez de 2 minutes de préparation, 5 minutes de mise en scène et 5 minutes de débriefing;
- Vous, le Client-1, le client -2, l'observateur et le formateur
- Participants :
- N°1-Vous = l'agent d'accueil + votre collègue
- N°2 – Le Client -1 et le Client-2 (consignes confidentielles possible)

⑥

Etudes de cas et mise en situation dynamique

Enoncé

Cas 3

Consignes

Pendant que vous vous entretenez avec votre directeur général, un client très distingué arrive et sonne à la porte.

Votre directeur semble très pressé et attend de vous une prompte réaction. Le Client est déjà devant vous et vous n'avez pas encore satisfait votre DG.

Il vous est demandé de faire votre travail dans ce contexte.

Votre DG descend très rarement à l'accueil. Chacune de ses présences est un événement pour le personnel d'accueil. Vous êtes seule à l'accueil et aucun autre client n'est présent.

- Vous disposez de 2 minutes de préparation, 4 minutes de mise en scène et 5 minutes de débriefing.
- Vous, le Client, le DG, l'observateur et le formateur
- Participants :
- N°1-Vous = l'agent d'accueil ; N°2 – Le Client -1 et le Client-2 (consignes confidentielles possible) ; N°3- Le DG

⑥

Etudes de cas et mise en situation dynamique

Enoncé

Cas 4

Consignes

Un client / partenaire vous demande au téléphone de le mettre en contact avec le DG.

A votre demande, il refuse de vous donner le motif de son appel et vous fait comprendre qu'il connaît bien le DG. Il laisse sous entendre qu'il est une personne importante. Au même moment, vous avez du monde qui attend à l'accueil.

Il vous est demandé de gérer cette situation : la communication téléphonique devant les clients qui attendent leur tour.

Vous êtes seul à l'accueil. Un des clients qui attendent vous pose une question pendant que vous êtes au téléphone.

Vous disposez de 2 minutes de préparation, 3 minutes de mise en scène et 5 minutes de débriefing.

Vous, le Client au téléphone, le client -2, l'observateur et le formateur

Participants :

N°1-Vous = l'agent d'accueil

N°2 – Le Client téléphone et le Client à l'accueil (consignes confidentielles possible)

⑥

Etudes de cas et mise en situation dynamique

Enoncé

A l'accueil de votre entreprise, vous recevez l'appel d'un client qui veut un rendez-vous avec un chargé de clientèle.

Il vous est demandé de gérer cette situation: la communication téléphonique devant les clients qui attendent leur tour.

Cas 5

Consignes

- Vous êtes seul à l'accueil. Le chargé de clientèle n'a pas de secrétaire et est au téléphone. Vous disposez d'une fiche procédure « gestion d'appel entrant » et qui traite de plusieurs cas de figure.

- Vous disposez de 2 minutes de préparation, 3 minutes de mise en scène et 5 minutes de débriefing.

- Vous, le Client au téléphone, le client -2, l'observateur et le formateur

- Participants :

- N°1-Vous = l'agent d'accueil

- N°2 – Le Client téléphone (consignes confidentielles possible)

⑥

Etudes de cas et mise en situation dynamique

Enoncé

Un client vous appelle pour un rendez-vous (RDV) qu'il a au sein de votre structure avec un de vos collègues. Il vous demande comment accéder à vos locaux et vous précise qu'il est une personne à mobilité réduite (PMR).

Il vous est demandé de gérer cet appel téléphonique sachant que le client sera dans vos locaux dans une heure pour son rendez-vous.

Cas 6

Consignes

Vous êtes seul à l'accueil. Votre établissement ne dispose pas de rampe d'accès pour les PMR. De plus le collègue avec qui, le client a RDV se trouve au premier étage. Votre ascenseur de service est en panne depuis 3 jours. Votre mission est double :

- 1- Gérer l'appel téléphonique**
- 2- Gérer l'accueil physique, une heure plus tard**

Vous disposez de 4 minutes de préparation, 3 minutes de mise en scène et 5 minutes de débriefing ; Vous, le Client au téléphone, puis à l'accueil, l'observateur et le formateur

Participants :

N°1-Vous = l'agent d'accueil

N°2 – Le Client téléphone et à l'accueil (consignes confidentielles possible)

⑥

Etudes de cas et mise en situation dynamique

Enoncé

Cas 7

Consignes

Lors du traitement des mails, le matin, vous découvrez le mail incompréhensible d'un client. Ce dernier ne semble pas bien maîtriser la langue de Molière et rend ingérable sa demande.

Vous êtes cependant tenu de lui répondre, conformément à la démarche qualité instaurée au sein de votre structure.

Il vous est demandé de gérer cette situation.

Votre fiche de recueil de procédure exige que les réponses soient faites dans les 24 heures pour tout mail reçu. Vous êtes très embarrassé car vous ne comprenez pas la demande du client.

Vous disposez de 2 minutes de préparation, 3 minutes de gestion de la situation et 5 minutes de débriefing :

Vous, le Client mail l'observateur et le formateur

Participants :

N°1-Vous = l'agent d'accueil

N°2 – Le Client

Conclusion

Que ce soit à l'accueil physique, téléphonique ou digital, l'agent d'accueil est le garant de la qualité et de l'image de marque de l'entreprise qu'il représente avec professionnalisme, bienveillance et enthousiasme.

**Le sourire se voit même au téléphone
alors SOURIEZ !**

BILAN ET FIN DE LA FORMATION

Bilan, faisons le point...

**Elaboration d'un
manuel d'accueil**

**Suites à
donner**

**Formations
ciblées
(à préciser)**

**Remise des attestations,
Fin de la formation**



**Merci pour votre aimable
attention !!!**



www.iigc.info



Institut international de gestion des conflits

Conseil et formation en Stratégie, Management, et Développement



Bureaux France : 149, avenue du Maine, 75014 Paris-

Tél : +33 620 610 119 / +33 649 406 057

Bureaux Côte d'Ivoire : S/c ENA Côte d'Ivoire- Bd des Martyrs, Cocody-II Plateau BPV 20 Abidjan
Mail : iigcafrique@gmail.com Site : www.iigc.info