|  |  |
| --- | --- |
| **Compétences** | * De respecter la procédure d’accueil
* De créer une relation de confiance et contribuer à créer un accueil professionnel et chaleureux
* D’accueillir les visiteurs
* D’identifier le visiteur et sa demande
 |
| **S’approprier les connaissances** | 1. La charte d’accueil
2. La procédure d’accueil
3. L’organigramme
4. L’importance de l’accueil
5. La convivialité d’un espace d’accueil
6. L’attractivité d’un point de vente
7. Les types de questions
8. La reformulation
9. Les types d’interlocuteur/client : particulier ou entreprise
10. Les types de demande/outils-documentation
11. Le registre des visiteurs : lorsque l’organisation est soumise à des règles de sécurité, document papier ou informatisé est renseigné par l’agent d’accueil et un badge est remis au visiteur en contrepartie ou non d’une pièce d’identité
12. Le fichier client
 |
| **Savoir-faire** | 1. S’approprier et respecter la charte et/ou la procédure d’accueil.
2. Préparer les outils et la documentation.
3. Se rendre disponible immédiatement si pas occupé avec un interlocuteur si non, lui signifier en lui souriant et en le regardant qu’il a été repéré et qu’il est le bienvenu (verbalement ou par signe).
4. Accueillir chaleureusement le visiteur de manière professionnelle :
* S’assurer de la convivialité de l’espace d’accueil ou de l’attractivité du point de vente.
* Adopter une posture et une attitude avenantes pour véhiculer une bonne impression.
* Créer une relation de confiance en respectant les bases d’une bonne communication.
* Saluer le visiteur et lui souhaiter bienvenue (en fonction de la procédure de l’organisation).
1. Identifier le visiteur et sa demande :
* Lui demander ce que l’on peut faire pour lui ou la raison/le motif de sa visite.
* Laisser le visiteur s’identifier et présenter ce qu’il veut.
* Ecouter l’interlocuteur et être attentif à sa demande (mots, ton de voix, non-dits).
* Accuser réception de la demande « très bien, d’accord… »
* Lui faire préciser son nom « Puis-je vous demander votre nom, pouvez-vous me donner votre nom, me rappeler votre nom, s’il vous plaît ? »
* Questionner pour lui faire préciser la nature de la demande, obtenir des précisions et comprendre ce qu’il attend de vous.
* Reformuler sa demande si nécessaire « donc, si j’ai bien compris vous souhaitez…n’est-ce pas ? »
* Compléter le registre des visiteurs et si nécessaire le fichier clients et lui remettre un badge si prévu dans la procédure.
 |