



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

un service



FICHE PRATIQUE / Tous professionnels

Savoir accueillir en toute situation

L'ACCUEIL PHYSIQUE, LES CLÉS POUR UN PREMIER CONTACT RÉUSSI



Vous n'aurez jamais l'occasion de faire deux fois une bonne première impression ! Pour cela, établissez d'emblée les conditions d'un premier contact réussi.

Ce premier contact ne se réduit pas à l'instant où votre client passe la porte de votre établissement ou de votre véhicule. S'il est attentif à l'esthétique, à la convivialité, au confort et à la propreté du lieu, votre client est tout autant sensible à votre attitude et à votre capacité relationnelle, durant toutes les étapes de votre première rencontre. Reflet de votre professionnalisme, ce premier contact va donner envie à vos clients de connaître vos produits et services et surtout de revenir !

BON À SAVOIR

***UN CLIENT APPRÉCIE
TOUT CE QUI LE FAIT
SORTIR DE L'ANONYMAT,
IL EST DONC ESSENTIEL
DE PERSONNALISER LE
PREMIER CONTACT.***



***Pour plus d'infos
www.aveyron.cci.fr***

***Vous faites le plus beau métier du monde
car vous êtes les premiers ambassadeurs de
la destination France !***

*Votre CCI vous propose de suivre son nouveau
programme High Hospitality.*

Un programme fait pour vous...

*Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil,
renforcer vos compétences et celles de vos
équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et
développer votre activité.*

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

Formez vous à la CCI :

Accueil physique et/ou téléphonique
Prendre conscience de l'importance de l'accueil dans l'image de marque de l'entreprise. Acquérir les techniques indispensables afin d'optimiser et d'harmoniser l'accueil du public et l'accueil téléphonique.



Pour plus d'informations, contactez le Pôle Tourisme ou le Pôle Commerce de la CCI en fonction de votre activité :

05 65 77 77 00
info@aveyron.cci.fr

Un accueil physique réussi en cinq étapes

- 1. Préparez votre accueil**
 - Si vous avez un contact téléphonique ou électronique préalable, informez-vous sur le profil des personnes à accueillir, d'où viennent-elles, qui sont-elles, quelles sont leurs attentes?
 - Préparez la documentation adaptée, répondant à leurs attentes.
- 2. Soyez attentif à votre premier contact**
 - Marquez l'arrivée de votre client par un geste d'accueil (une poignée de main, un sourire, ...) et adoptez une posture d'ouverture.
 - Respectez une distance de communication appropriée.
 - Repérez la nature de la demande.
 - Ayez la tenue vestimentaire adaptée à votre profession, même décontractée mais toujours soignée, signifiant à votre client qu'il est attendu et respecté.
- 3. Sachez gérer l'attente**
 - Ne laissez pas le client subir la situation et assurez-le de la prise en compte de son attente.
 - Restez souriant et avenant devant une longue file d'attente, cela prouve que les affaires marchent bien.
 - Ne laissez pas un visiteur attendre dans la mauvaise file.
 - Pensez à occuper le temps d'attente (documentation, vidéo).
- 4. Gérez toutes les situations calmement**
 - Soyez poli même avec ceux qui ne le sont pas.
 - Ne vous énervez pas avec un client en colère.
 - Ne montrez pas que vous êtes débordé, ou pire, de mauvaise humeur.
 - Ne débitez pas de phrases réflexes.
 - Montrez l'intérêt que vous portez à votre client pour le mettre en confiance.
 - Ecoutez votre client pour apporter la meilleure réponse à sa situation.
 - Conseillez votre client grâce à la compréhension de ses attentes et à la connaissance de vos produits.
 - Soyez pro-actif, imaginez ce dont peut avoir besoin votre client.
- 5. Veillez à la prise de congé**
 - Marquez votre considération pour le client et remerciez-le de la confiance accordée : « bien sûr » « merci de votre confiance ».
 - Donnez lui envie de revenir en laissant votre carte ou brochure. Prenez ses coordonnées et proposez lui d'autres services selon votre métier.
 - Accompagnez-le vers la porte et saluez-le en lui souhaitant une bonne journée.
 - Ne dites pas seulement : « Voilà » ou « Merci », préférez « Merci de votre visite » ou « au revoir Monsieur X et bonne journée ! ».
 - Et surtout, gardez le sourire et soyez sympathique, pour laisser une impression chaleureuse !