



Service à la clientèle

Accueil des clients

COMPRENDRE L'ACCUEIL

Vous n'aurez jamais deux chances de faire une bonne première impression ! Pour cela, établissez d'emblée les conditions d'un premier contact réussi. Lorsque le client passe la porte de votre établissement, celui-ci est attentif à l'esthétique, à la convivialité, au confort et à la propreté du lieu.

Mais, cela ne se limite pas à cet instant, le 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 !

ORGANISER L'ACCUEIL

L'accueil est à la fois l'espace dans lequel se déroule la rencontre entre le visiteur et l'entreprise ainsi que la façon et le processus pour bien le recevoir.

1) Espace d'accueil

En plus d'offrir un espace d'attente confortable et harmonieux, l'espace d'accueil permet au visiteur de lui communiquer d'emblée un message fort sur l'identité de l'entreprise qu'il visite.

Emplacement

L'espace d'accueil, généralement situé à l'entrée de l'entreprise, doit être suffisamment insonorisé ou à l'écart des salles de réunion, des bureaux ou des photocopieuses en raison des problèmes de bruit pouvant être générés, mais également pour des raisons de respect de la confidentialité.

Espace

L'espace d'accueil doit être suffisamment vaste pour recevoir un nombre important de personnes et pour mettre à la disposition des visiteurs des documents d'information.

COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'ACCUEIL

Les enjeux d'un bon accueil peuvent être regroupés en 3 volets :

La satisfaction du client

Le degré de satisfaction détermine le comportement futur du client. En cas de mécontentement, il est probable que le client abandonne l'entreprise et en dise du mal à son entourage. En cas de satisfaction moyenne, il peut être fidèle par habitude, mais une offre plus intéressante faite par un concurrent peut le conduire à changer de fournisseur. En revanche un client satisfait est plus enclin à être fidèle.

La fidélisation du client

Dans un contexte marqué par une concurrence féroce et la volatilité des consommateurs, la fidélisation client est une stratégie indispensable pour consolider vos parts de marché et développer votre activité. Fidéliser ses clients coûte moins cher que d'en acquérir de nouveaux.

La rentabilité de l'entreprise

Les liens sont étroits entre la satisfaction du client et la rentabilité. Un client fidélisé est moins volatil, il achète plus que les autres, il devient un ambassadeur de votre entreprise et il participe à l'amélioration de votre offre.

Poste de travail

Le bureau derrière lequel se trouve le personnel doit permettre les mouvements du siège et assez d'espace pour circuler, car celui-ci est souvent amené à se déplacer.

Éclairage, matériaux et couleurs

L'éclairage du bureau d'accueil doit être adapté au confort des utilisateurs. Les matériaux et les couleurs doivent être choisis en tenant compte de la fréquence de passage et de l'entretien.

2) Accueil des clients

La qualité de l'accueil est primordiale pour une entreprise. Dès les premières minutes, le client se forge une image de l'organisation. La personne accueillie doit se sentir dans une situation confortable.

Les qualités de la personne chargée de l'accueil

- **Disponibilité** : ne pas faire attendre le visiteur
- **Compétence** : connaître le personnel et les différents services de l'entreprise
- **Courtoisie** : accueillir le visiteur poliment avec le sourire
- **Tenue soignée** : présentation et tenue vestimentaire soignée
- **Efficacité** : renseigner le visiteur, gérer les rendez-vous
- **Bonne élocution** : s'exprimer correctement dans un registre de langage courant

3) Procédure d'accueil

Accueillir c'est d'abord savoir recevoir. Il faut prendre en charge immédiatement le client pour lui souhaiter la bienvenue. L'entreprise peut mettre en place une procédure afin de faciliter le travail d'accueil.

L'accueil physique peut se diviser en 5 étapes :

- **L'organisation de l'accueil** : Préparez votre accueil en recueillant des informations sur vos clients. Assurez-vous que votre personnel connaisse vos produits et services.
- **Le premier contact** : Marquez l'arrivée de votre client par un geste d'accueil (un sourire, une poignée de main) et adoptez une posture d'ouverture.
- **La gestion de l'attente** : Ne laissez pas un client subir la situation (attente d'être servi, d'être renseigné), assurez-le de la prise en compte de son attente. Pensez à occuper le temps d'attente (documentation, vidéo).
- **La prise en charge du client** : Personnalisez le contact avec le client. Souvenez-vous de lui, le client apprécie ce qui le fait sortir de l'anonymat.
- **La prise de congé** : Assurez-vous que la prise de congé soit agréable et sympathique pour le client. C'est la dernière image qu'il a de votre entreprise.

DIFFÉRENCIER LES TYPES D'ESPACES D'ACCUEIL

Selon la nature de l'organisation, il est possible de configurer le bureau d'accueil de différentes manières :

Accueil ouvert

Il est destiné à un accueil direct avec le client : demande de renseignements, d'indications, d'informations, etc.

Accueil semi-ouvert

Il est équipé de cloisons à mi-hauteur qui permettent de dissimuler un ordinateur et des fournitures.

Salon d'accueil

Il peut comporter des cloisons pour garantir une certaine intimité et il est mis à la disposition des clients pour attendre le moment où ils seront reçus.

NOUS JOINDRE

MRC de Matawinie

3184, 1^{re} Avenue
Rawdon (Québec) J0K 1S0
450 834-5441 | matawinie.org

MRC de Montcalm

1540, rue Albert
Sainte-Julienne (Québec) J0K 2T0
450 831-2182 | mrcmontcalm.com