



# COMMUNIQUER EN SITUATION D'ACCUEIL

## Comment accueillir efficacement ?

Accueillir, c'est se situer dans un cadre relationnel et la relation commence dès la rencontre. Dès lors, s'établit une situation de communication particulièrement importante pour l'image de l'entreprise. Ce que perçoit l'interlocuteur à cet instant est déterminant pour la suite. L'accueil relève de la communication interpersonnelle et nécessite à la fois une prise en compte du contexte et une implication dans la relation. Il doit être l'occasion de valoriser son image et être en cohérence avec cette dernière et ne doit pas laisser la place à l'improvisation.

Compte-tenu de sa position d'interface interne et externe, le collaborateur de direction doit veiller à adopter un comportement relationnel adapté aux situations d'accueil rencontrées. Adapter son comportement et respecter certaines règles s'avère indispensable.

## Les qualités et compétences de la personne chargée de l'accueil

À l'accueil, le collaborateur de direction doit faire preuve d'empathie et de tact. L'attitude du visiteur dépend, en grande partie, de l'accueil qui lui est accordé.

### QUALITES INDISPENSABLES

**Disponibilité**

**Courtoisie et tact**

**Efficacité**

**Compétence**

**Tenue soignée**

**Bonne élocution**

### COMPETENCES

**L'expression verbale** : il convient de s'exprimer correctement, adapter son langage, son rythme, son intonation à son interlocuteur. Le langage doit être simple, ni trop professionnel, ni trop technique.

**L'attitude non verbale** : elle comprend les expressions du visage et du regard. Le visage doit être ouvert et souriant. Le regard est essentiel. Il permet aussi de percevoir les réactions de son interlocuteur, de vérifier l'écoute et la compréhension et de s'appuyer dessus pour approfondir la relation.

## La procédure d'accueil

Une procédure d'accueil efficace permet de faire face à des situations de communication diverses : demande de contact, réclamations, demandes d'informations, etc.

### METHODE :

1. Saluer le client ou l'utilisateur
2. Écouter sa demande
3. Reformuler sa requête
4. Y répondre
5. Vérifier sa satisfaction
6. Remercier le client ou l'utilisateur et prendre congé

