

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 A SAVOIR

“ Un client apprécie tout ce qui le fait sortir de l'anonymat. Il est donc essentiel de personnaliser le premier contact ! ”



Un accueil physique réussi en 5 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 !