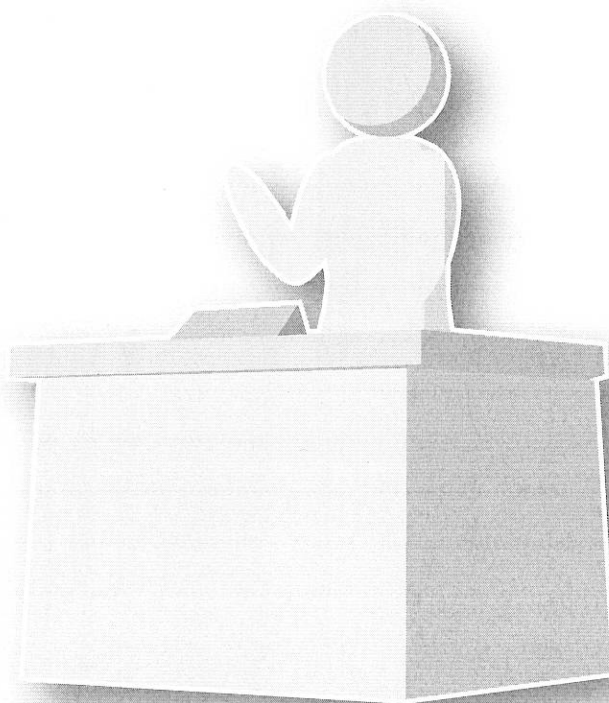


ATHÉNÉE ROYAL THOMAS EDISON MOUSCRON

L'accueil Physique

Secrétariat – Dactylo - Bureautique

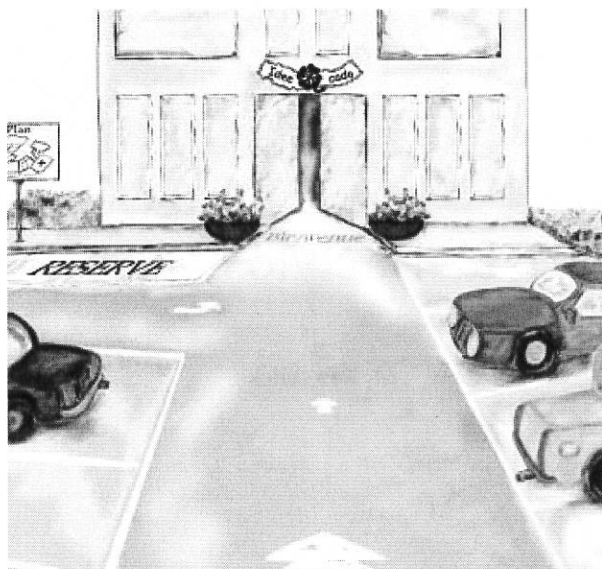
M. Keirsbilck



2 ENVIRONNEMENT

2.1 A L'EXTÉRIEUR

- Observe le dessin et cite les éléments qui rendent plus attrayant le déplacement du visiteur.



Solution

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 A L'INTÉRIEUR

- Observe le dessin et cite les éléments qui contribuent à améliorer l'accueil.



Solution

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3 LES FONCTIONS DE L'ACCUEIL

- Les dessins se trouvant à la page suivante et les sept extraits de dialogues ci-dessous illustrent différentes fonctions de l'accueil.

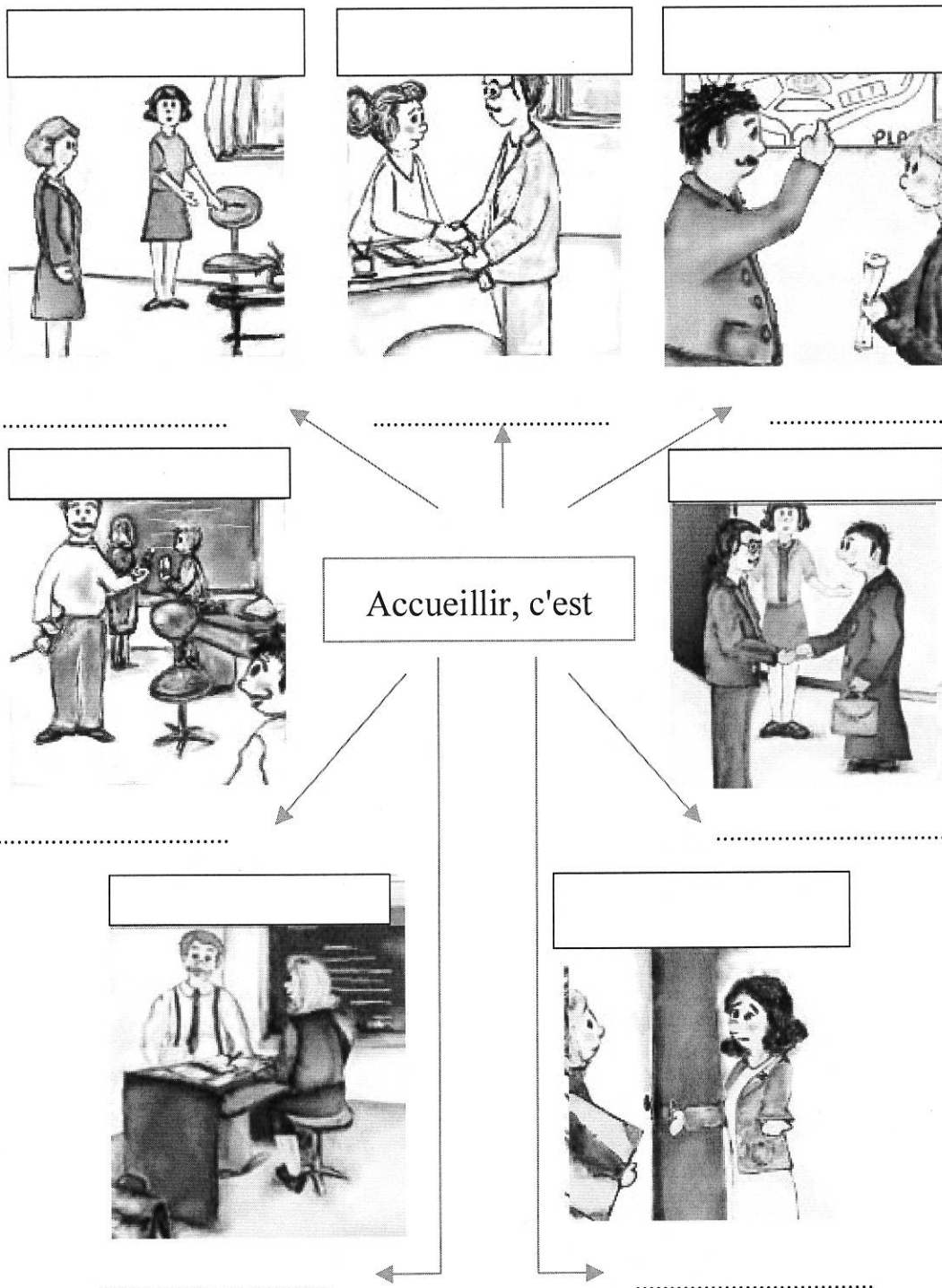
Recopie dans chacune des cartouches de la page suivante le numéro qui correspond au dessin:

- ① "M. Yvan ne va pas tarder, voulez-vous patienter quelques instants."
- ② "M. Allot de la société Bernard; mon collègue M. Billot responsable des ventes."
- ③ "Vous prenez l'ascenseur tout de suite à gauche, le bureau de M. Hang se trouve au 8^e étage, porte 847 au fond du couloir."
- ④ "Bonjour Mme Diepart, comment allez-vous?"
- ⑤ "Voilà, il vous suffit de remplir cet imprimé en 2 exemplaires."
- ⑥ "Je regrette, Madame M. Grégoire est en déplacement, puis-je vous être utile?"
- ⑦ "Monsieur Forta de la société HTP, Monsieur."

Les verbes qui suivent définissent différentes fonctions de l'accueil, associez-les aux dessins correspondants:

Accueillir c'est:

- recevoir
- introduire
- faire patienter
- orienter
- éconduire
- informer/renseigner
- présenter



➤ Observe la bande dessinée ci-après.

1 Cite les éléments de confort qui contribuent à l'amélioration de l'accueil.

.....

.....

.....

2 Enumère les fonctions utilisées par le personnel d'accueil.

.....

3 Cite les outils dont doit disposer le personnel d'accueil pour effectuer correctement son travail.

.....

➤ Pour chaque fonction, cite des exemples d'attitudes correctes.

– recevoir:

– introduire/présenter:

– faire patienter:

– orienter:

– éconduire:

– renseigner:





4 SYNTHÈSE

Les points forts du personnel d'accueil

Pour réussir un accueil, il faut (savoir-être):

- faire preuve d'une présentation exemplaire:
 - maquillage soigné,
 - coiffure soignée,
 - tenue vestimentaire sobre et propre,
 - attitude souriante,
- faire preuve de tact, d'amabilité, de courtoisie,
- utiliser un langage soigné, le vouvoiement.

Accueillir c'est:

- **Recevoir:**
 - sourire, saluer
 - interrompre l'activité en cours
 - prendre en charge immédiatement
 - laisser le visiteur s'exprimer ou solliciter (écouter)
 - aider si nécessaire le visiteur à s'exprimer
 - faire préciser la demande
- **Introduire: (présenter)**
 - faire installer s'il y a lieu
 - le présenter
 - remplir la fiche message si nécessaire
 - la transmettre au destinataire
- **Faire patienter:**
 - expliquer l'attente, préciser la durée probable
 - accompagner, installer dans la salle d'attente
 - si l'attente se prolonge, venir s'informer de la décision de la personne
 - proposer une solution: ex. autre rendez-vous

- **Orienter:**
 - déterminer le service compétent
 - expliquer qui va recevoir le visiteur
 - donner des informations sur les locaux, donner un plan si nécessaire
 - accompagner le visiteur si besoin
- **Econduire (filtrer):**
 - exprimer des regrets si on ne peut satisfaire le visiteur
 - refuser fermement de recevoir et/ou d'introduire le visiteur importun
 - proposer une solution en accord avec les consignes reçues
- **Informé (renseigner):**
 - expliquer clairement, complètement l'information
 - rechercher des informations complémentaires
 - donner si nécessaire des documents (dans le sens de la lecture pour le visiteur)
 - transmettre la demande sans la déformer

En toute circonstance

SALUER, SOURIRE ET RESTER CALME

Pour informer, l'accueillant doit disposer d'outils:

- la fiche visiteur (Annexe 1),
- l'annuaire des services (Annexe 2): liste des membres du personnel + coordonnées,
- l'organigramme de l'entreprise (Annexe 3),
- les plans de circulation (Annexe 4),
- l'aide-mémoire,
- les moyens de communication (téléphone – fax – PC),
- l'agenda ou le carnet de rendez-vous (Annexe 5),
- le registre des entrées et sorties du personnel (Annexe 6),
- la fiche message (Annexe 7),
- le badge personnel et visiteur (Annexe 8),
- les brochures d'information ou vidéo sur la société,
- la liste des clients et des fournisseurs de l'entreprise (Annexe 9),
- le registre des entrées et sorties des visiteurs (Annexe 10).

5

LES DOCUMENTS D'ACCUEIL



Annexe 1

Fiche Visiteur



DATE

--	--	--	--	--

HEURE

--	--	--	--

NOM/ENTREPRISE

ADRESSE

TÉL.

--	--	--	--	--	--	--	--

OBJET DE LA VISITE

RENDEZ-VOUS

OUI	NON
-----	-----

A

--	--	--	--

 heures

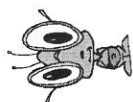
Avec M. Mme.

Service

Signature,

**Annexe 2**

Société Avenir Annuaire interne				
SERVICES	PERSONNEL	ETAGE	BUREAU	POSTE TÉLÉPHONIQUE
<u>DIRECTION</u>				
Directeur	M. PENET	3 ^e	300	49.72
Directeur-adjoint	M. WYLOCK	3 ^e	301	49.73
Secrétariat	Mme LORIOT	3 ^e	302	49.74
<u>SERVICE DU PERSONNEL</u>				
Chef de service	M. PAUL	2 ^e	200	51.30
Secrétaire	Mme DUMAS	2 ^e	201	51.31
Dactylographe	Mlle FRERE	2 ^e	201	51.31
<u>SERVICE COMPTABLE</u>				
Chef de service	M. TONDREAU	2 ^e	202	51.32
Comptable	M. BORDAS	2 ^e	202	51.33
Comptable	Mme LEFOUR	2 ^e	203	51.33
Aide-comptable	M. DUCHENE	2 ^e	203	51.33
<u>BUREAU D'ÉTUDE</u>				
Chef de bureau	M. GERVIN	1 ^{er}	100	50.42
Dessinateur	Mme GLAUDIS	1 ^{er}	100	50.42
Dessinateur	Mme FRISON	1 ^{er}	100	50.42

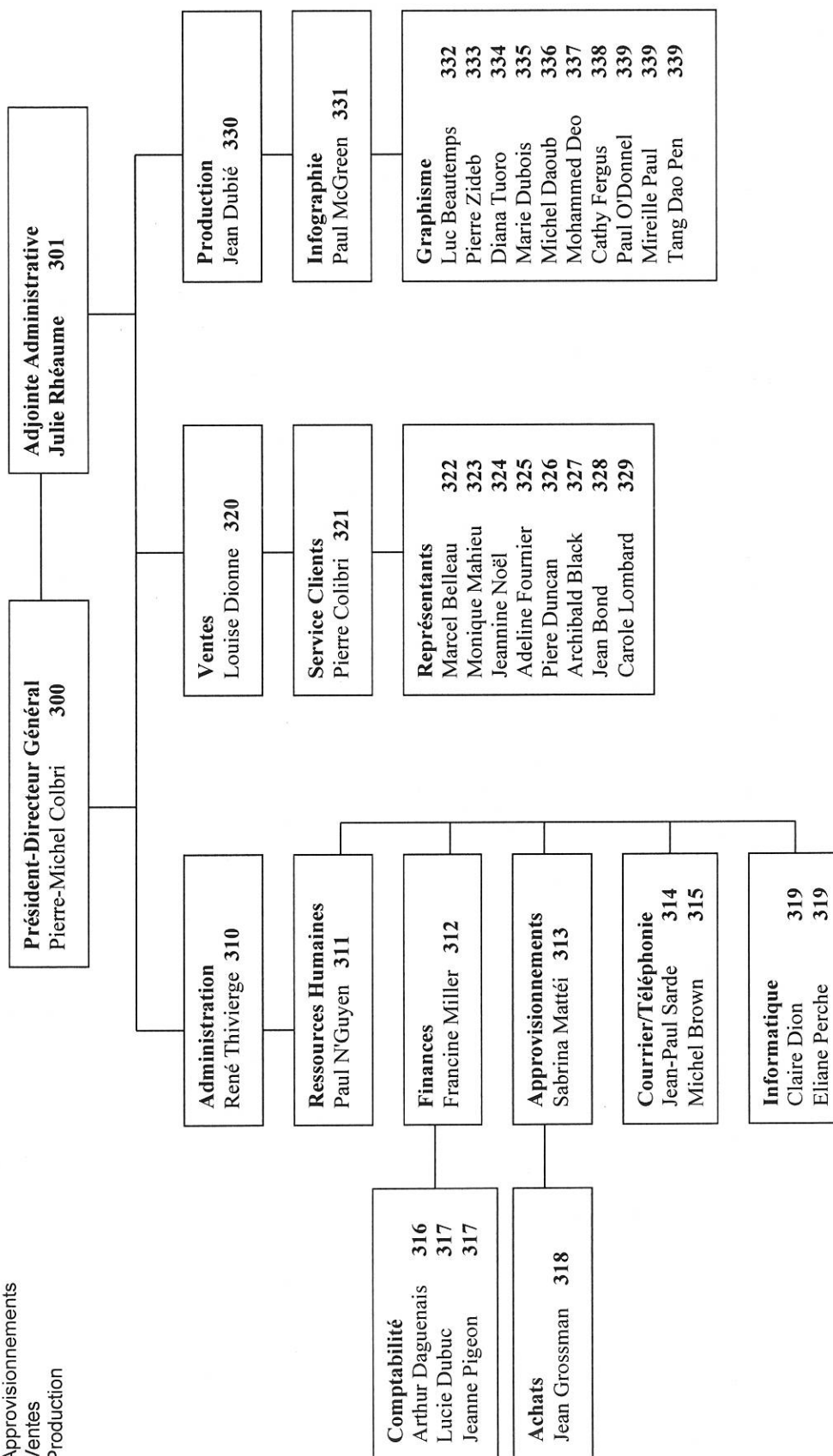


Annexe 3

Légende des unités administratives

- C1 Administration
- C2 Ressources Humaines
- C3 Finances
- C4 Approvisionnement
- C5 Ventes
- C6 Production

Publicité Colibri organigramme



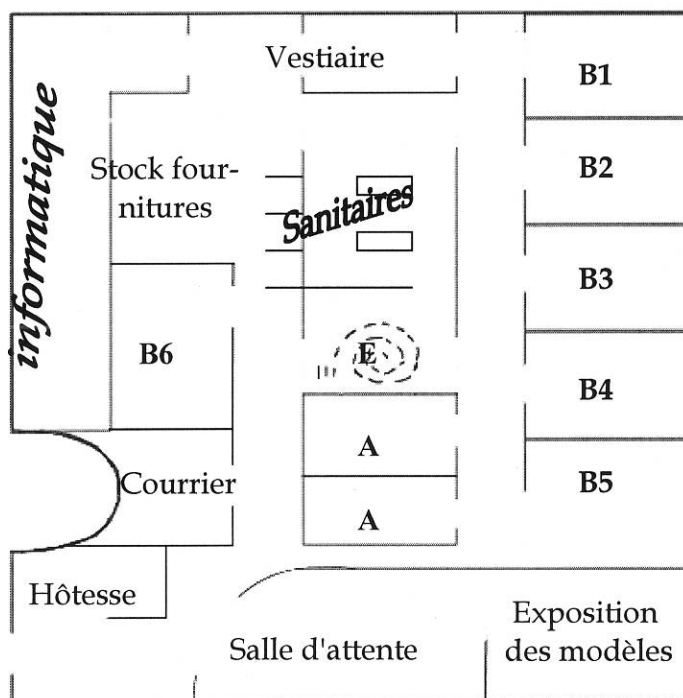


Annexe 4

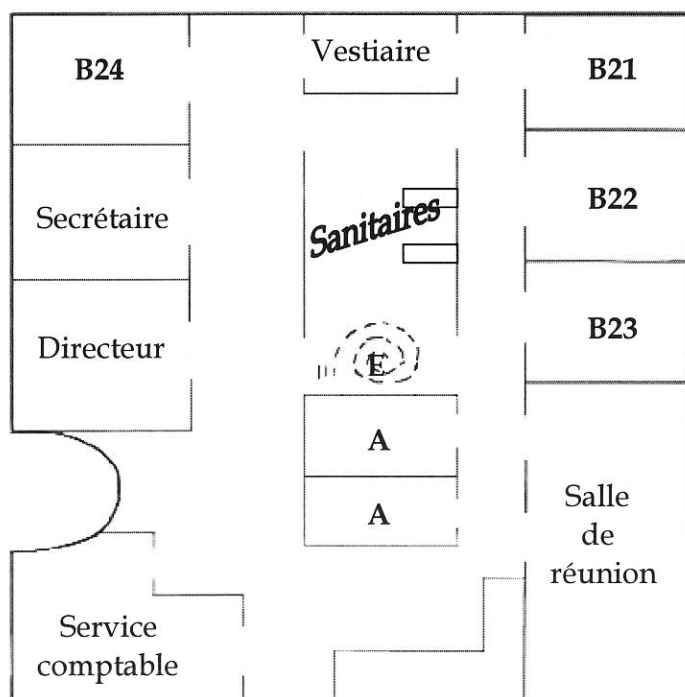
Société Avenir

Plan des locaux

Rez-de-chaussée



1^{re} étage



A = Ascenseur

E = Escalier



Annexe 5

Décembre □□□□	Jeudi Thursday 29 Décembre December	Janvier □□□□	Jeudi Thursday 29 Décembre December																																																																														
<table border="1"> <tr> <th>L</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th><th>D</th></tr> <tr> <td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td></td></tr> <tr> <td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10 11</td></tr> <tr> <td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17 18</td></tr> <tr> <td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24 25</td></tr> <tr> <td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td></tr> </table>	L	M	J	V	S	D		1	2	3	4		5	6	7	8	9	10 11	12	13	14	15	16	17 18	19	20	21	22	23	24 25	26	27	28	29	30	31		<table border="1"> <tr> <th>L</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th><th>D</th></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td></tr> <tr> <td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7 8</td></tr> <tr> <td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14 15</td></tr> <tr> <td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21 22</td></tr> <tr> <td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28 29</td></tr> <tr> <td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	L	M	J	V	S	D						1	2	3	4	5	6	7 8	9	10	11	12	13	14 15	16	17	18	19	20	21 22	23	24	25	26	27	28 29	30	31					
L	M	J	V	S	D																																																																												
	1	2	3	4																																																																													
5	6	7	8	9	10 11																																																																												
12	13	14	15	16	17 18																																																																												
19	20	21	22	23	24 25																																																																												
26	27	28	29	30	31																																																																												
L	M	J	V	S	D																																																																												
					1																																																																												
2	3	4	5	6	7 8																																																																												
9	10	11	12	13	14 15																																																																												
16	17	18	19	20	21 22																																																																												
23	24	25	26	27	28 29																																																																												
30	31																																																																																
	8 h		8 h																																																																														
	8 h 30		8 h 30																																																																														
	9 h		9 h																																																																														
	9 h 30		9 h 30																																																																														
	10 h		10 h																																																																														
	10 h 30		10 h 30																																																																														
	11 h		11 h																																																																														
	11 h 30		11 h 30																																																																														
	12 h		12 h																																																																														
	12 h 30		12 h 30																																																																														
	13 h		13 h																																																																														
	13 h 30		13 h 30																																																																														
	14 h		14 h																																																																														
	14 h 30		14 h 30																																																																														
	15 h		15 h																																																																														
	15 h 30		15 h 30																																																																														
	16 h		16 h																																																																														
	16 h 30		16 h 30																																																																														
	17 h		17 h																																																																														

Page consacrée aux rappels
et aux directives

Page consacrée aux rendez-vous



REGISTRE DES ENTRÉES ET SORTIES DU PERSONNEL

[illegible]



Annexe 7

Fiche Message



Message reçu par
 Destiné à
 Date
 Heure

PENDANT VOTRE ABSENCE

M
 de
 n° de tél.

- ☐ a téléphoné à h le
- ☐ a rappelé à h le
- ☐ demande qu'on le rappelle à h le
- ☐ rappellera à h le
- ☐ est venu à h le
- ☐ demande rendez-vous à h le

Message:



Annexe 8

Société
VENTOUT

VISITEUR

Société
VENTOUT

M. BASSO

DIRECTEUR



Annexe 9

N° CLIENT	RAISON SOCIALE	ADRESSE	CODE POSTAL	VILLE
411009	MEUBLES BOUGE	avenue Tassigny 12	7000	MONS
411010	SPORT LE BUT	rue René Payot 13	6000	CHARLEROI
411015	MUSÉE DE L'HORLOGERIE	rue Pasteur 5	6730	VIESVILLE
411016	FERRAROLI SPRL	route de l'Hôpital 5	6540	LOBBES
411017	BALOSI SA	rue du Bief 17	7522	BLANDAIN
411020	LE SAUVAGINIER	rue Arthur Rimbaud 3	7604	BAUGNIES
411024	LE BUZET	chemin des Epines 7	7823	GIBECQ
411025	MIELE SA	rue du Carrefour 4	7973	BELOEIL
411031	AEG	route de l'Eclair 8	7130	BINCHE
411032	MAIROT	rue des Tuileries 5	7800	ATH
411034	ESPACE RUEL	rue des Moulinots 6	6464	CHIMAY
411037	PICARDI	rue du Patrimoine 7	7150	ECAUSSINNES
411038	MAISON DES JEUNES	place de l'Eglise	6596	SELOIGNES
411040	SALON LES AUBÉPINES	rue de la Couronne 2	6040	JUMET
411052	MARJOLIJN SC	avenue de la Gare 3	7301	HORNU
411065	IPOMÉE SA	rue de la Liane 17	6593	MACQUENOISE

6**OPTIMISER L'ACCUEIL**

- Relevez, dans les deux extraits suivants, les différents moyens mis en œuvre pour optimiser l'accueil.

Au restaurant**"Accueillez le client comme un parent ou un ami"**

L'hôtesse d'accueil est notre ambassadrice, explique Michèle Treuil, elle est chargée du premier contact.

Pas le droit à l'erreur pour ce rôle strictement défini. Il faut "dresser l'accueil" avant l'ouverture (vérifier la disposition des cartes, des chips), saluer les clients, leur indiquer le temps d'attente puis leur offrir un cocktail et les placer dans le bon ordre avant de les confier aux soins de l'hôtesse de table (la serveuse traditionnelle). C'est encore l'hôtesse d'accueil qui raccompagnera les clients.

Bref, c'est un métier à part entière dont le mot d'ordre est "personnaliser". Signifier à l'habitué qu'on le reconnaît, contenter les enfants du mercredi comme le troisième âge du vendredi, troquer le look décontracté de midi pour un plus habillé le soir, en gardant gentillesse et sourire... C'est tout un art, mais surtout une question d'envie, selon Michèle Treuil, qui juge que toute la formation tient dans cet unique conseil: "Accueillez le client comme un parent ou un ami."

L'Entreprise, n° 117 juin 1995

Solutions

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dans l'entreprise

■ **L'hôtesse d'accueil soigne le premier contact.** "Tout doit être pensé avec soin pour faciliter son rôle" explique Sophie de Menthon, PDG de Multilignes.

(...) Evitez les frontières artificielles (comptoir trop haut, paroi de verre, etc.) et séparez si possible l'accueil du standard. Rien de plus pénible que de poireauter dix minutes devant une hôtesse au téléphone, avant de faire les frais de sa mauvaise humeur, quand elle raccroche. Enfin, fournissez chaque jour à l'accueil la liste des visiteurs.

■ **Les formalités simplifiées pour ne pas ennuyer le visiteur.** Un bon exemple pour gagner du temps: chez Prolabo, le carnet à souche fait office de badge, à faire signer ensuite, et que le visiteur doit rendre en partant. Chez Bristol Myers Squibb (santé, 1 800 personnes, 3 milliards de francs de chiffre d'affaires), le visiteur rentre lui-même son nom, le nom de sa société et celui de la personne visi-

sur une borne reliée à une imprimante, qui édite le badge. Interrogés, les visiteurs se sont dits enchantés: c'est rapide (deux minutes), simple, sans risque d'erreur et ... divertissant!

■ **Limitez au maximum le temps d'attente.** Et sauf cas exceptionnel, dix minutes doivent être un maximum. Il ne suffit pas que l'hôtesse, chargée de faire patienter, vous excuse. Elle doit proposer un café, annoncer un délai d'attente précis (et pas des "minutes de coiffeur") et relancer régulièrement le retardataire occupé.

■ **Profitez de l'attente pour présenter votre société et vos produits** avec une vidéo, des brochures (autres que le triste rapport d'activité déjà périmé) ou une borne interactive, le dernier projet de Bristol Myers. Dans le hall d'Otis, les nouveaux ascenseurs sont exposés.

L'entreprise, n° 117, juin 1995

Solutions

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....