

L'ACCUEIL

Citation : « Savoir accueillir, c'est à la fois une Technique et un Etat d'esprit »

De : Gilbert ROZES¹

L'Accueil est l'image de la structure. L'accueil est le premier contact, celui qui donne le ton. Il reflète l'attitude de l'organisme à l'égard du client, de l'interlocuteur selon votre secteur d'activité. C'est à travers l'organisation de l'accueil que se forgera l'identité de la structure. Si l'accueil est mauvais, l'image de la structure en pâtira certainement.

I) Définition de l'Accueil téléphonique :

L'Accueil téléphonique désigne l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message ou l'action pour quelqu'un ou une organisation d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui, d'entretenir son image, partout procédé (verbal, physique, médiatique...).

II) Comprendre les principes de la Communication

1. Emetteur et Récepteur :

La Communication en Général et la Communication Téléphonique mettent en évidence les composantes suivantes² :

- **l'émetteur** : la personne qui émet le message
- **le message** : l'ensemble des données transmises ou reçues
- **le récepteur** : la personne qui reçoit le message
- **le canal** : le support utilisé pour produire et/ou transmettre le message (Ici : le téléphone)
- **le contexte** : le cadre dans lequel se déroule la communication (En Entreprise)



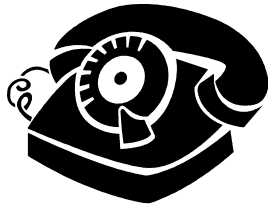
Pour qu'un message soit bien compris, il faut absolument que les différentes personnes utilisent un même code, un même langage.

¹ Gilbert ROZES : Docteur en Sociologie, il est un grand spécialiste du service client. Après plus de dix ans d'expérience en entreprise dans la direction de services clientèle, il est aujourd'hui consultant senior. Il est un formateur spécialisé dans la relation clientèle, les techniques comportementales, le management et la communication innovante.

² Voir Schéma de la Communication téléphonique.

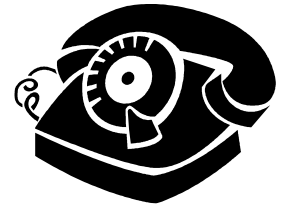
Schéma du processus de la Communication Téléphonique

Emetteur



① Présentation

Récepteur



② Accueil

③ Message



Enoncé de la demande

////

Obstacles

\\\\



Echanges de données, de renseignements...

④ Conclusion

On reformule le message et on conclut

⑤ Prise de Congé

2. La Forme de la Communication

La communication peut-être Verbale et Non Verbale

- **Verbal** : le code est ici la langue

- *Ou*

- **Non Verbal** (Attitude) : les gestes, les mimiques, les regards...

* **Le Verbal** : Le Registre de Langage

Le choix du vocabulaire, la construction des phrases sont à privilégier lors d'une communication téléphonique. On distingue :

- le registre courant ou commun,
- le registre familier ou populaire,
- le registre soutenu et/ou Technique et Scientifique.

C'est ce dernier registre de langage qui est utilisé à ce moment-là.

Utiliser la voix comme outil :

La clarté de l'élocution favorise aussi une communication efficace³ : articulation, intonation, rythme, volume).

* **Le Non Verbal : L'Attitude** :

- L'attitude (au téléphone) est très importante, votre interlocuteur ne voit pas, mais il vous imagine.

L'attitude dans la posture est importante.

- Se tenir droite afin de dégager sa voix
- Etre décontracté(e)
- Etre souriant(e)
- Parler doucement
- Respirer calmement
- Ne faites pas attendre inutilement l'interlocuteur (donner l'explication de l'attente, ou demander à être rappelé(e)).

ESSENTIEL : Lors d'une conversation téléphonique ou lors d'un accueil physique... n'oubliez pas d'apporter une attention particulière à la façon dont vous vous exprimez. Le vouvoiement est de mise ainsi qu'un langage soigné.

N'oubliez pas : vous êtes le miroir... de l'entreprise.

³ Lecture de phrases à voix haute (La clarté de l'élocution favorise une communication efficace).

PROCEDURE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE **(METHODES ET TECHNIQUES CHRONOLOGIQUES)**

Accueillir c'est :

- **Recevoir** : - sourire, saluer
 - prendre en charge immédiatement
 - laisser l'émetteur s'exprimer ou solliciter (écouter activement)
 - faire préciser la demande

- **Introduire** : - le présenter
(Le présenter) - remplir la fiche message si nécessaire⁴
 - la transmettre au destinataire

- **Faire** : - expliquer l'attente, préciser la durée probable
Patienter - proposer une solution : si l'attente se prolonge : (Ex. autre rendez-vous, ou rappeler plus tard)

- **Orienter** : - déterminer le service compétent
 - donner des informations sur les locaux, donner un plan si nécessaire

- **Econduire** : - exprimer des regrets si on ne peut satisfaire
(Filtrer) l'appel
 - proposer une solution en accord avec les consignes reçues (Charte téléphonique⁵)

- **Inform** : - expliquer clairement, complètement l'information
(Renseigner) - transmettre la demande sans la déformer

- **Prendre** - reformuler les éléments utiles avant de conclure
Congé - conclure par une formule de politesse



En toute circonstance
SALUER, SOURIRE ET RESTER CALME

⁴ Modèle d'une : Fiche message ;

⁵ Vocabulaire : Charte d'Accueil Téléphonique : Est une marche à suivre et à respecter mise en place par l'Entreprise elle-même pour diriger la communication.

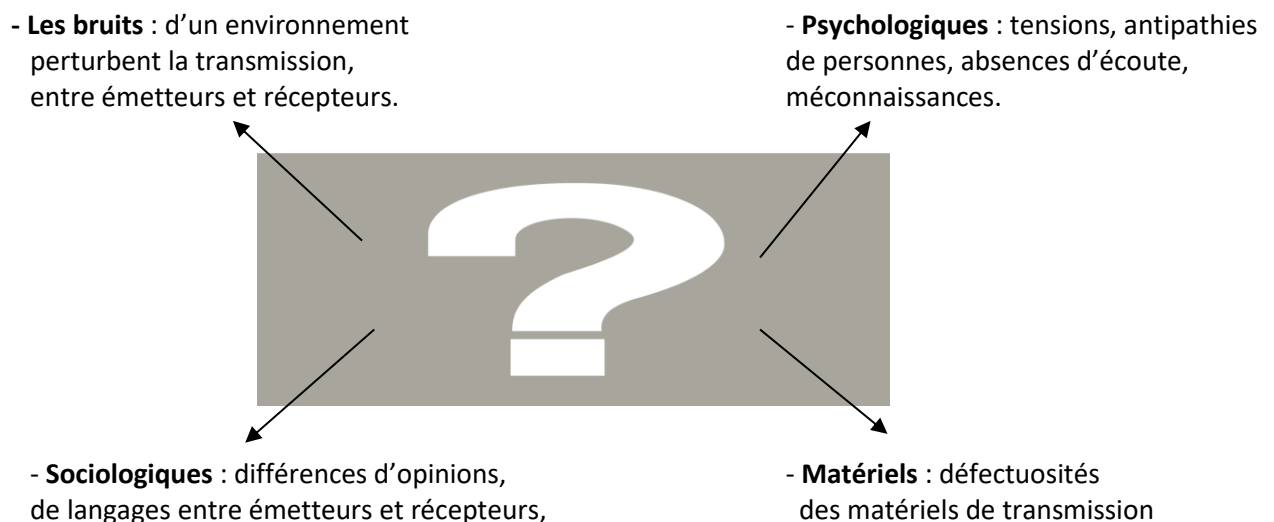
POUR INFORMER, L'ACCUEILLANT DOIT DISPOSER D'OUTILS⁶ :

- l'annuaire des services, liste du personnel + N° de poste
- l'organigramme de l'entreprise
- les moyens de communication (Fax, PC pour courriels, téléphone...)
- l'agenda ou le carnet de rendez-vous
- la fiche message
- les brochures d'informations sur la société

I) Maîtriser les situations fragiles ou difficiles dans l'accueil téléphonique

Dans le milieu de l'Accueil téléphonique, tout être vivant à besoin de Sécurité (*Niveau 2*), c'est-à-dire de vivre dans un milieu non menaçant, se sentir soutenu lorsque nécessaire (*Niveau 4*), faire un travail utile, apprécié, reconnu. Etre compris et comprendre grâce à l'attitude, la parole ou code (Voir : *Principe des besoins – Pyramide de Maslow⁷*).

II) Freins à la communication



Cette liste est loin d'être exhaustive⁸

⁶ Vocabulaire : Outils : se rapporte ici à un objet Technique servant au Métier.

⁷ Abraham Maslow (1 avril 1908 - 8 juin 1970) est un célèbre psychologue américain, considéré comme le père de l'approche humaniste, surtout connu pour sa Pyramide des besoins.

⁸ Vocabulaire : Exhaustive : Qui est complète. Dans cette phrase la liste est incomplète, d'autres freins existent.

Pour éviter tous ces freins, de nombreuses techniques existent pour améliorer la communication.

Certaines insistent sur les aspects d'expression par la Méthode :

LES 5 C DE LA COMMUNICATION

1- CLARTÉ:

Précision et concision

2- CONFIANCE :

En soi et dans les autres.

3- CRÉATIVITÉ :

Ouverture d'esprit et souplesse, qui permettent d'établir un contact unique. Original et adapté.

4- CONCENTRATION:

Capacité d'écoute active, un objet à la fois.

5- CONSIDÉRATION :

Qualité qui consiste à se mettre le plus possible à la place de l'autre, à comprendre, ressentir, voir la situation à partir de son point de vue, de façon à le respecter (ce qui ne signifie pas nécessairement l'approuver).

La compréhension de la relation émetteur-récepteur passe aussi par **l'empathie**.

L'écoute active

L'écoute active ou bienveillante nous rend disponible à autrui et à son univers de codes et de significations. Par un mouvement réflexe, l'interlocuteur se sent compris et utilise son énergie non pas à se défendre ou à attaquer mais à échanger, réfléchir et à trouver des solutions.

Citation :

« L'écoute active est une approche centrée sur la personne » De (Carl Rogers)⁹

⁹ Carl ROGERS : (1902-1987). fut l'un des plus éminents psychologues américains de sa génération. Très grand Psychologue et Humaniste, il est l'auteur : **Des trois dimensions rogiériennes**.

Compétence 6 : Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs.

Vérifier qu'on est au bon numéro	☐ Allô, Martine ? ☐ Allô, bonjour, je suis bien chez M. et Mme Blanc ? / Je suis bien au 01.36.28.14.33 ? ☐ C'est bien l'Hôtel Concordia ?
Répondre à la question précédente	☐ Tout à fait. ☐ Désolé. Vous avez fait erreur. ☐ Je suis désolé. Vous vous êtes trompé de numéro.
Se présenter	☐ Ici, Monsieur X ☐ Monsieur X, à l'appareil ☐ Service des Communications, Monsieur X, bonjour. ☐ Service des Communications, Monsieur X à l'appareil ☐ C'est moi-même (réponse à la question : Vous êtes monsieur X ?)
Demander qui est à l'appareil	☐ C'est de la part de qui ? ☐ Puis-je lui dire qui l'appelle ? ☐ Qui dois-je annoncer ? ☐ Vous êtes monsieur... ? ☐ C'est de la part de monsieur... ? (ou madame ... ?) ☐ C'est de la part de qui s'il vous plaît ?
Demander à être mis en relation avec un interlocuteur	☐ Pourrais-je parler à Monsieur X, s'il vous plaît ? ☐ Je voudrais parler à Madame Y, s'il vous plaît. C'est de la part de... ☐ Est-ce que Martine est là, s'il vous plaît ? Vous pouvez me la passer ?
Demander le motif de l'appel	☐ C'est à quel sujet, je vous prie? ☐ En quoi puis-je vous être utile? ☐ Que puis-je faire pour vous? ☐ Puis-je vous être utile?
Préciser l'objet de l'appel	☐ J'appelle au sujet de... ☐ Je téléphone au sujet de...
Transférer l'appel ou demander de patienter	☐ Ne quittez pas, je vous le passe. ☐ Restez en ligne. ☐ Un instant, s'il vous plaît ☐ Un instant, je vous prie, je vous passe la communication. ☐ Pouvez-vous patienter un instant ? Il est déjà en ligne.
Demander à laisser un message	☐ Pourrais-je lui laisser un message ?
Laisser un message/prendre un message	☐ Je vais prendre / noter votre numéro (de téléphone) / votre téléphone / vos coordonnées ... (adresse et / ou numéro de téléphone) ☐ Il (elle) peut me joindre au... / Mon numéro est le... / Je suis au ... / Je vous laisse mon téléphone. C'est le ...
Dire que la personne ne peut pas	☐ Il est toujours en ligne. Préférez-vous patienter ou laisser un message ?