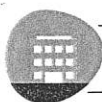


4

Prendre en charge l'interlocuteur

Compétences

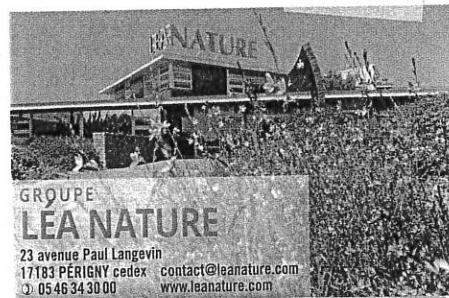
- > CC1 Gérer des relations interpersonnelles
- > AGOrA Identifier les caractéristiques de la demande
- > AGOrA Apporter une réponse adaptée à la demande
- > DTM Collecter les informations nécessaires au traitement de la demande en français ou en langue étrangère
- > LOG Accueillir ou contacter l'interlocuteur
- > LOG Identifier le besoin de l'interlocuteur



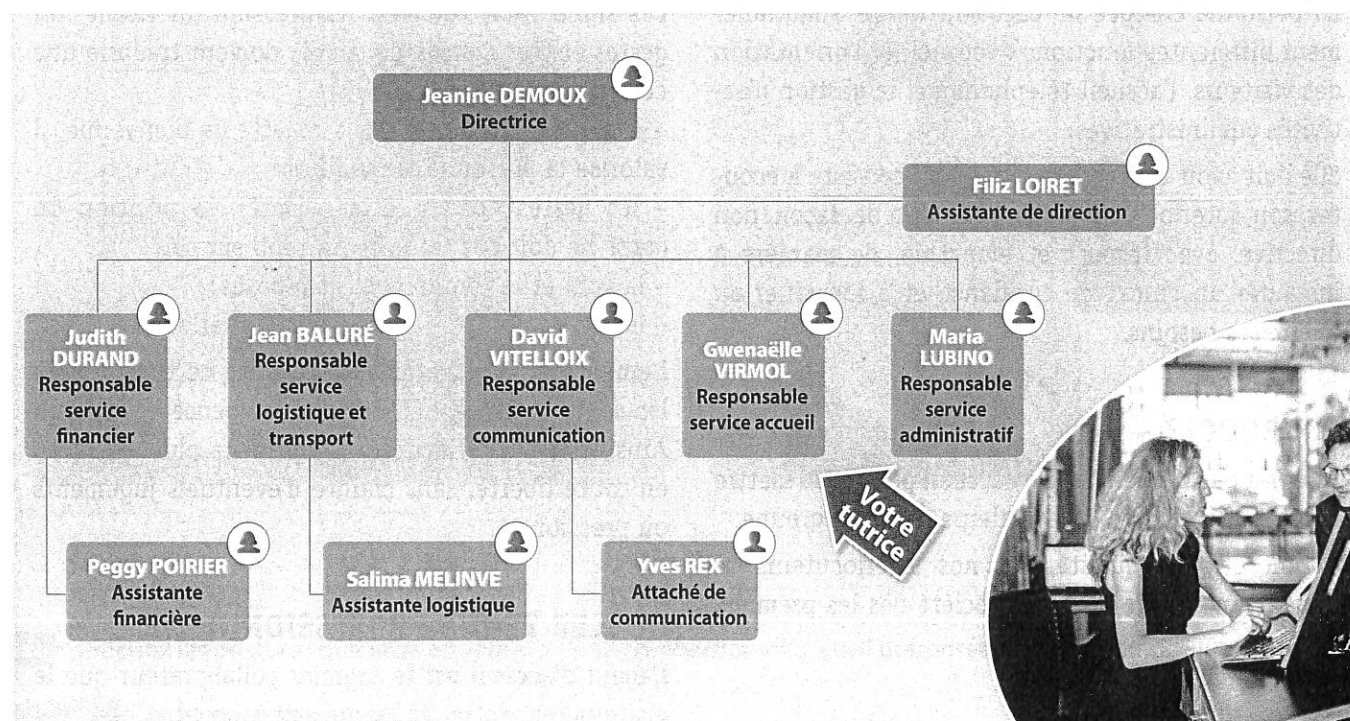
L'entreprise



- Fabricant de produits biologiques et naturels, **Léa Nature** distribue des produits de qualité. L'entreprise est née en 1993 avec l'idée d'offrir une alternative naturelle aux produits agrochimiques, et accessible au plus grand nombre.
- Elle propose aujourd'hui plus de 1 600 références dont 65 % fabriquées dans ses ateliers en France et 77 % certifiées bio.
- Au total, 16 marques sont disponibles à la vente en grande distribution, dans les réseaux spécialisés (pharmacies et magasins bio) et sur Internet, dans les domaines de l'alimentation, la santé et la diététique, la cosmétique et la maison.



LEA NATURE
 GROUPE
 23 avenue Paul Langevin
 17183 PÉRIGNY cedex contact@leanature.com
 05 46 34 30 00 www.leanature.com



Vos missions

Vous êtes en période de formation au service accueil de Léa Nature sous la responsabilité de Gwenaëlle Virmol. Soucieuse de garantir une prise en charge qualitative de l'ensemble des partenaires de l'entreprise, elle vous prépare à gérer l'accueil des interlocuteurs.

- Mission 1** Se préparer à accueillir les visiteurs
- Mission 2** Informer et orienter les visiteurs

Mission 1 Se préparer à accueillir les visiteurs

1. Respecter les règles de l'entreprise

Dès votre arrivée, votre tutrice vous transmet la charte d'accueil qu'elle vous demande de vous approprier.

1 Repérez le rôle de l'accueil dans une organisation (Doc 1).

2 Identifiez, en la surlignant, la raison principale pour laquelle il est indispensable que l'entreprise accorde de l'importance à l'accueil de ses interlocuteurs (Doc 1).

3 Repérez, en les soulignant, les différentes qualités requises pour occuper le poste d'accueil (Doc 1).

Doc 1

L'accueil chez Léa Nature

NOTRE CHARTE D'ACCUEIL

Pour adopter une relation positive dans chaque contact avec autrui

QUELLES MISSIONS ?

La personne chargée de l'accueil occupe simultanément différentes fonctions : l'accueil et l'orientation des visiteurs, l'accueil téléphonique, la gestion d'activités administratives.

Elle doit avoir une écoute active qui consiste à écouter son interlocuteur attentivement de façon non directive, avec respect et empathie, de manière à instaurer un climat de confiance et à identifier au mieux ses besoins.

POURQUOI ?

L'intérêt particulier porté à l'accueil permet de mettre en valeur la culture et les valeurs de notre groupe.

Il doit être de qualité, car nos interlocuteurs se forgent une image de notre société dès les premiers instants.

QUELLES QUALITÉS ?

La personne chargée de l'accueil doit être dotée de plusieurs qualités et compétences :

- être disponible : ne pas faire attendre le visiteur ;
- être compétente : maîtriser les différents services et les fonctions des collaborateurs ;
- être courtoise, polie avec l'interlocuteur ;
- être efficace : renseigner le visiteur, gérer les rendez-vous ;
- avoir une bonne élocution : s'exprimer correctement dans un registre de langage courant.

QUELLE POSTURE ?

Les signes non verbaux, l'expression du visage, les gestes et l'intonation de la voix doivent traduire une certaine empathie :

- le sourire est une marque muette de bienvenue, il valorise la personne accueillie ;
- les gestes doivent être mesurés, la position du corps ne doit pas traduire un repli sur soi ;
- la voix et le ton doivent être posés ;
- le regard doit être tourné vers l'interlocuteur.

L'empathie correspond à la capacité de comprendre les sentiments, les ressentis et les pensées d'autrui. Ainsi, notre interlocuteur s'exprimera plus aisément en toute liberté, sans crainte d'éventuels jugements ou pressions.

QUELLE TENUE PROFESSIONNELLE ?

L'agent d'accueil est le premier collaborateur que le visiteur rencontre, et sa présentation physique doit être irréprochable.

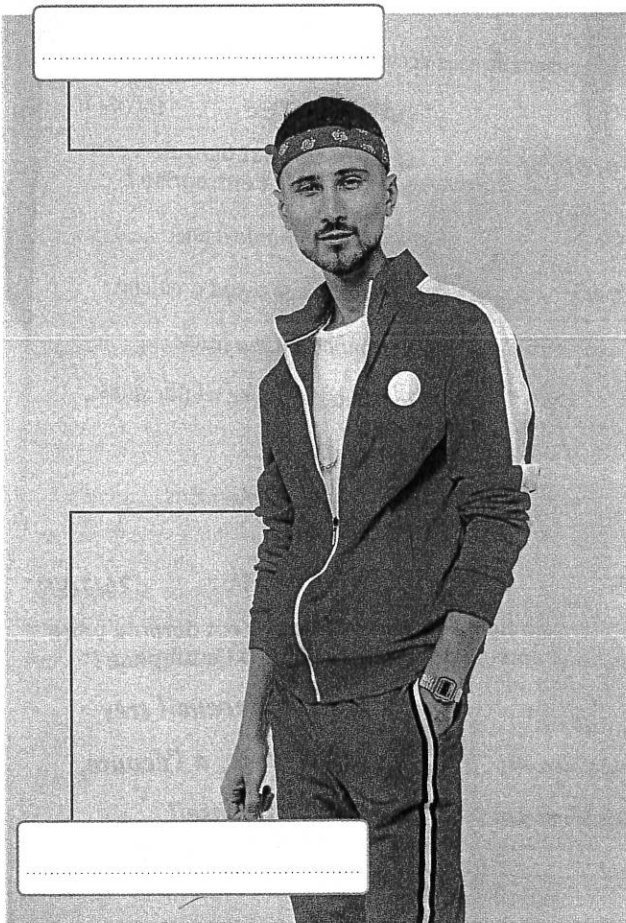
Une présentation et une tenue vestimentaire correctes sont donc exigées. Les excentricités vestimentaires, de coiffure et de maquillage sont à éviter.

4 Expliquez en quoi une bonne apparence physique est importante à l'accueil (Doc 1).

5 Repérez les éléments de votre tenue à privilégier et ceux à éviter au poste que vous occupez dans l'entreprise (Doc 1, Annexe 1).

Annexe 1 La bonne tenue

À ÉVITER



À PRIVILÉGIER



6 Précisez les postures que vous adopteriez dans les situations d'accueil présentées par votre tutrice (Doc 1, Annexe 2).

Annexe 2 La posture attendue

Situation fréquente à l'accueil	Posture adoptée par l'agent d'accueil
Un visiteur se présente alors que je suis en communication téléphonique.	☐ Je lui souris et je continue ma conversation. ☐ Je lui souris et termine rapidement ma conversion téléphonique afin d'être disponible pour lui.
Aucun visiteur ne se présente à l'accueil.	☐ Je réalise mes autres activités en gardant une attitude sérieuse, un visiteur pourrait arriver. ☐ Je navigue sur Internet, et échange quelques SMS discrètement.
Un visiteur m'explique ses déboires avec sa dernière commande qu'il n'a jamais reçue.	☐ Je l'écoute attentivement et fais preuve d'empathie. ☐ Je l'écoute en lui expliquant que ce n'est pas de ma faute.
Un visiteur s'énerve et me crie dessus.	☐ Je hausse le ton également afin qu'il stoppe. ☐ Je garde le sourire et je lui parle sur un ton calme et posé afin de l'apaiser.

Gwenaëlle vous indique que la direction a mis à disposition des interlocuteurs de l'entreprise, depuis plusieurs semaines, une boîte à commentaires. Elle vous demande d'étudier les avis laissés par les visiteurs.

- Doc 2** De nombreux commentaires

Annexe 3 Notre accueil, apprécié par nos visiteurs

[illegible]

Mission 2 Informer et orienter les visiteurs

1. Accueillir les interlocuteurs

Votre tutrice est aujourd'hui en réunion pour la demi-journée. Durant son absence, vous assurez seul(e) la gestion de l'accueil et recevez vos premiers visiteurs.

9 Accueillez vos interlocuteurs dans le respect de la charte d'entreprise (Doc 1, Annexe 4).

Annexe 4 Un accueil adapté



Bonjour, je souhaiterais avoir des informations sur vos horaires d'ouverture.



Bonjour, nous aimerions rencontrer Mme Durand.

Bonjour, M. Choin à l'appareil. Je suis bien chez Léa Nature ?



10 Proposez un ou des moyens de gérer la situation rencontrée par l'agente d'accueil et imaginez ce qu'elle pourrait dire (Annexe 5).

Annexe 5 La gestion des situations délicates

Solutions :

Message à formuler :



2. Identifier le visiteur et sa demande

Une fois les visiteurs accueillis, vous devez renseigner le registre de visites pour garantir les mesures de sécurité et conserver une trace de leur passage.

- 11** Identifiez chaque visiteur accueilli et l'objet de sa visite, puis renseignez le registre d'accueil (Docs 3 et 4, Annexe 6).

Doc 3 Les consignes de Gwenaëlle

Bonjour,

Je suis en réunion ce matin 8/12, je vous confie la gestion de l'accueil. Chaque visite doit être notée sur le registre prévu à cet effet.

Mme Lubino a rendez-vous à 10 heures avec notre fournisseur Bureaualex.

Nous attendons une commande de papeterie, il faudra faire une copie du bon de livraison.

Mme Demoux est en réunion toute la matinée avec deux collaboratrices externes, mesdames Boulaix et Pigier. Pensez à vérifier leur identité. Surtout ne transmettre aucune communication à Mme Demoux durant la réunion. Si des interlocuteurs souhaitent prendre RDV, notez leurs coordonnées, je les rappellerai à mon retour. En cas de doute, n'hésitez pas à contacter nos collaborateurs concernés sur leur ligne directe.

Bon courage !

Gwenaëlle

Doc 4 Des visiteurs nombreux

9 h 45

Bonjour, je suis Mme Dessiro, je souhaite prendre RDV avec M. Baluré.

9 h 55

Bonjour, je suis le livreur de l'entreprise Bureaualex, je viens livrer la commande prévue ce jour.

11 h 10

Bonjour, pouvez-vous vérifier si j'ai bien RDV avec M. Rex ce matin à 11 h 15 ?

10 h 30

Bonjour, M. Piro, je souhaiterais m'entretenir avec Mme Demoux, j'ai une réclamation à lui soumettre.

8 h 55

Bonjour, nous sommes Mmes Boulaix et Pigier. Nous avons une réunion avec Mme Demoux, toute la matinée.

Annexe 6

Le registre des visiteurs

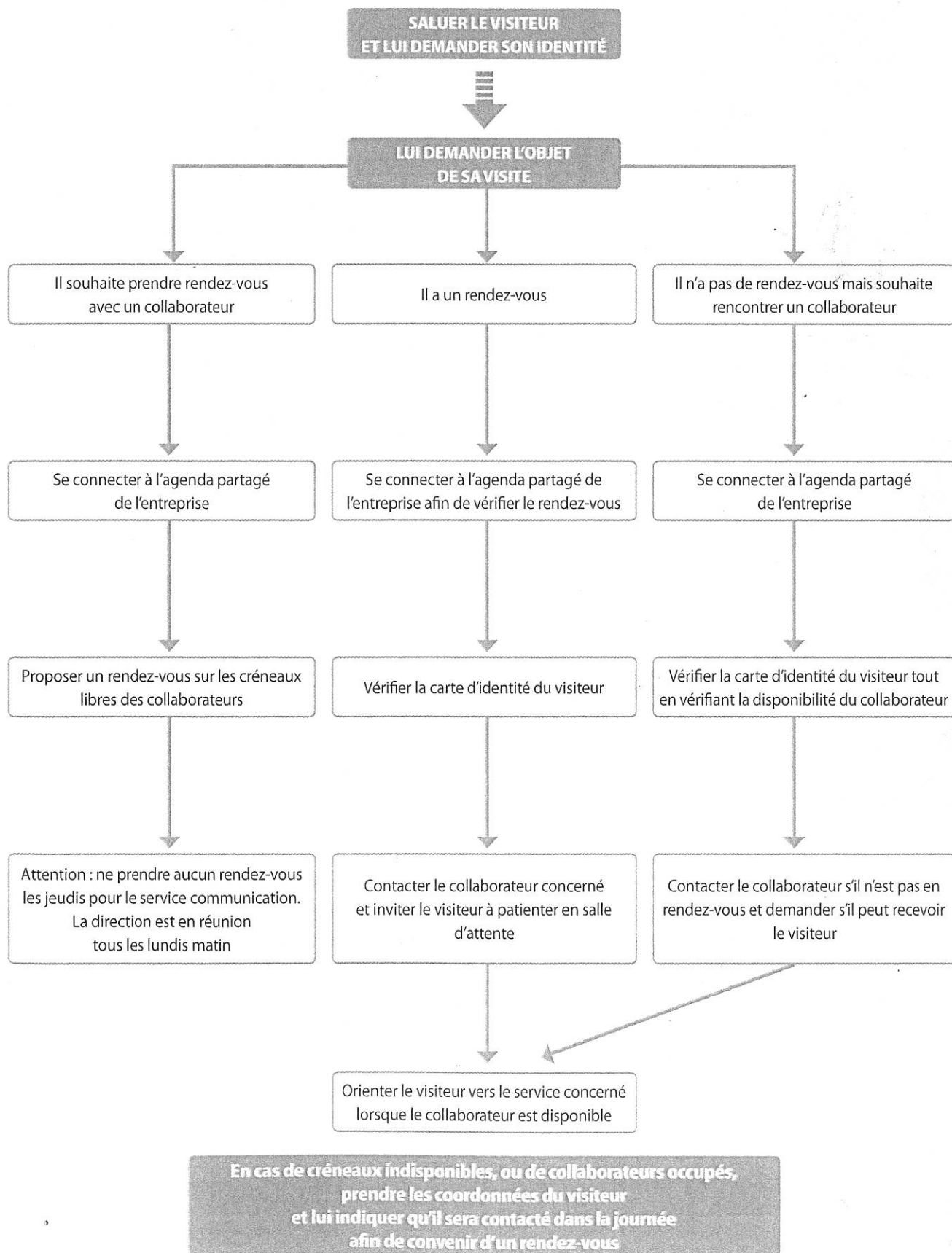
Date	Heure	Visiteur	Service ou collaborateur concerné	Suites à donner

3. Informer l'interlocuteur

Vous vous aidez de la procédure interne de l'entreprise afin de gérer au mieux les demandes de rendez-vous des visiteurs.

- 12** Traitez les demandes de rendez-vous en respectant les étapes chronologiques de la procédure interne (Docs 5 et 6, Annexe 7).

Doc 5 La procédure de gestion des rendez-vous



Doc 6

Un regard sur les agendas

	lun. 10/12	mar. 11/12	mer. 12/12	jeu. 13/12	vend. 14/12
08:00	08:00-11:00 Direction en réunion toute la matinée			08:00-16:30 Service Communication En réunion	
09:00		09:00-10:00 Technicien télécom			
10:00					
11:00	11:00-13:30 RDV Mme Sioux avec M. Rex				
12:00					
13:00					
14:00					13:30 Livraison papeterie
15:00					
16:00					

Annexe 7

Informier et orienter chronologiquement

Situation 1 : « Bonjour, j'ai rendez-vous avec M. Rex ce matin à 11 h00. »



	→	→	→
	←	←	←

Situation 2 : « Bonjour, je souhaiterais m'entretenir avec Mme Demoux. »



	→	→	→
	←	←	←

Situation 3 : « Bonjour, je souhaiterais prendre rendez-vous avec Mme Durand »



	→	→	→
	←	←	←

4. Prendre en charge l'orientation de l'interlocuteur

Gwenaëlle vous informe que l'entreprise reçoit aujourd'hui ses collaborateurs de Grenoble et de Londres, dans le cadre d'un séminaire de présentation des nouveaux produits. Elle vous charge de leur accueil et de leur orientation.

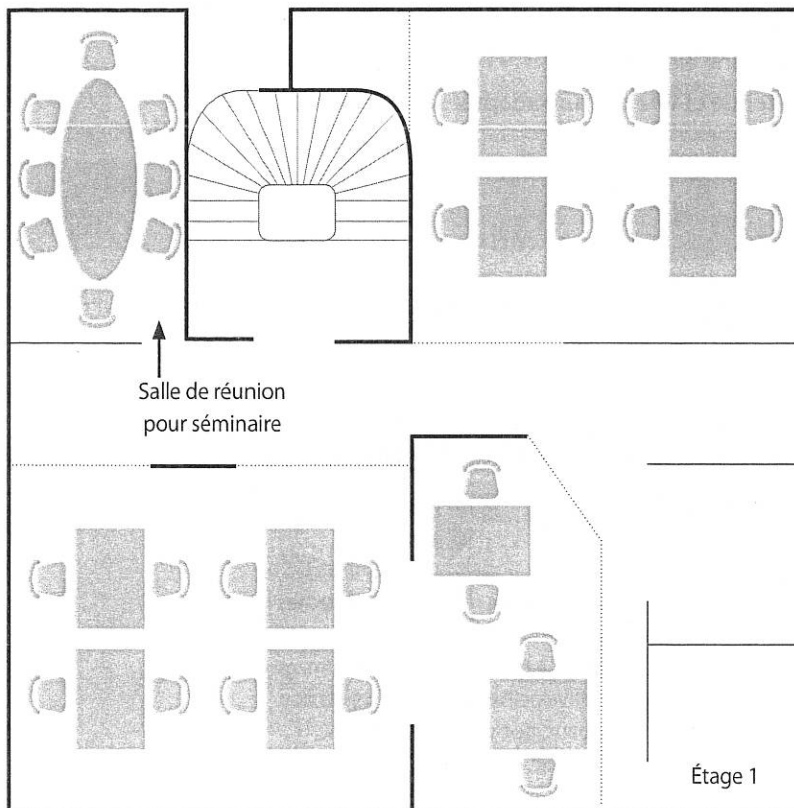
13 Orientez les collaborateurs vers la salle de séminaire (Docs 7, 8 et 9, Annexe 8).

Doc 7 Message de Gwenaëlle à votre attention

Oui, c'est Gwenaëlle. N'oubliez pas qu'aujourd'hui nous recevons nos interlocuteurs de Grenoble et Londres pour la réunion en salle de séminaire à 9 h 15. Je compte sur vous pour leur faire le meilleur accueil. N'oubliez pas de proposer du thé en plus du café s'ils arrivent en avance, les Anglais en raffolent !



Doc 8 Le plan d'accès à la salle de séminaire



Doc 9 Du vocabulaire en anglais

- Thé : *tea*
- Café : *coffee*
- S'il vous plaît : *please*
- En attendant l'arrivée des collaborateurs : *while waiting collaborators*
- Gauche : *left*
- Droite : *right*
- Salle de réunion : *meeting room*
- Émarger : *sign-in*
- Feuille de présence : *the attendance sheet*

Annexe 8 Une prise en charge réussie

Action à entreprendre	Comment le dire en français ?	Comment le dire en anglais ?
Saluer nos collaborateurs		
Les faire émarger la feuille de présence		
Leur proposer un café ou un thé en salle d'attente		
Les orienter vers la salle de réunion à 9 h 15 qui se situe au 1 ^{er} étage		

1 La préparation de l'accueil des visiteurs

L'ACCUEIL PHYSIQUE CONSISTE À ORIENTER ET RENSEIGNER LES VISITEURS

Comment ?

- Faire preuve d'empathie
- Pratiquer l'écoute active

Pourquoi ?

- Mettre en avant la culture et les valeurs de l'organisation
- Véhiculer une bonne image de l'organisation dès les premiers instants

La personne chargée d'accueil doit :

- être disponible
- être efficace
- être compétente
- avoir une bonne élocution
- être courtoise
- avoir une tenue et une posture adaptées

2 L'information et l'orientation des visiteurs

Il est impératif de déterminer le besoin de son interlocuteur

LE BESOIN EST UNE EXIGENCE À SATISFAIRE

Comment ?

- En maîtrisant l'activité et les fonctions des collaborateurs de l'organisation
 - En posant des questions pour mieux cibler la demande
- Exemple : « Comment puis-je vous aider ? »

Quels outils ?

- Les procédures d'accueil
- La charte d'accueil

Pourquoi ?

- Dans le but de répondre aux attentes de l'interlocuteur
- Œuvrer à la transmission d'une image positive de l'organisation (signes non verbaux, posture professionnelle, empathie, écoute active...)



Appli 1 Améliorer l'accueil physique

Vous êtes recruté(e) au service accueil de l'entreprise BatirWood spécialisée dans la construction de bâtiments en bois et située à Abancourt (59). Votre service accueille un élève stagiaire de classe de seconde baccalauréat professionnel GATL, en immersion. Vous le formez à l'accueil des visiteurs.

- 1 Repérez les erreurs commises par le stagiaire lors de sa conversation avec le visiteur (Doc , Annexe).
- 2 Proposez une remédiation à ces erreurs (Doc , Annexe).

Doc Une conversation entendue

STAGIAIRE. (*assis au bureau, absorbé par son portable*). — Bonjour.

VISITEUR. — Bonjour.

STAGIAIRE. (*entre deux SMS*). — Vous êtes ?

VISITEUR. — M. Pierrin.

STAGIAIRE. — OK, c'est pourquoi ?

VISITEUR. — J'ai RDV avec Mme Demore.

STAGIAIRE. — Mme... ?

VISITEUR. — Mme Demore ?

STAGIAIRE. — Très bien, quel service ?

VISITEUR. — Je pense... le service communication.

STAGIAIRE. — OK, je vais voir si elle est là... (*appel téléphonique*)

VISITEUR. — Merci.

STAGIAIRE. — C'est bon, elle est dispo, vous pouvez y aller.

VISITEUR. — Très bien, mais je me dirige où ?

STAGIAIRE. — Ah oui ! C'est au fond à droite.

VISITEUR. — Très bien, merci, au revoir.

STAGIAIRE. — Au revoir.

Annexe Des corrections bienvenues

Erreur commise	Type d'erreur	Proposition d'amélioration de reformulation et/ou de l'attitude
	☐ Erreur de formulation ☐ Erreur d'attitude	
	☐ Erreur de formulation ☐ Erreur d'attitude	
	☐ Erreur de formulation ☐ Erreur d'attitude	
	☐ Erreur de formulation ☐ Erreur d'attitude	
	☐ Erreur de formulation ☐ Erreur d'attitude	
	☐ Erreur de formulation ☐ Erreur d'attitude	

Appli (2)

Abstract



- 150

Doc 1

II. L'accueil du nouveau collaborateur

Luc Bertin intégrera notre équipe le 10 décembre prochain au sein du service logistique, en qualité de gestionnaire. Une demi-journée d'intégration est au programme du jour de son arrivée. Il est nécessaire d'établir un livret d'accueil ainsi que le planning de sa matinée (qui sera inclus dans le livret).

Il est prévu qu'il arrive à 9 h 30 et un déjeuner avec la direction sera offert à 11 h 45.

Il doit visiter chaque service (temps imparti : 45'), puis compléter son dossier administratif auprès du service administratif (peut-être finir la visite des services par celui-ci afin qu'il poursuive directement avec ces formalités ? temps imparti : 60').

Avant tout cela, il devra être accueilli par la direction à son arrivée afin que lui soit remis le livret d'accueil et ses annexes (temps imparti : 30').

Doc 2

foucherconnect.fr/20ago110



Annexe 1

Le planning de Luc

PLANNING ACCUEIL LUC BERTIN	
Horaires	Programme



Annexe 2

Ma prise de notes

