

NOTE DE COMPORTEMENT ACCUEIL

Objectif: développer un « accueil – force de vente », valoriser son territoire et ses atouts pour une finalité économique et fidéliser la clientèle.

Application: les conseillers en séjours présents à l'accueil

Responsable: Coordinatrice Pôle Conseil en séjour

Présentation et attitude Générale

(Règles de base, promotion du territoire et satisfaction du client)

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Les Dix Commandements

Je n'ai aucun appel perdu

Je prends en charge l'ensemble des appels avant la 3^e sonnerie

Je présente la raison sociale ou mon service à chaque appel

Je me présente nominativement à chaque appel

Je remercie mon interlocuteur d'avoir patienté à chaque mise en attente

Je reformule la demande pour mieux intégrer le message et bien répondre

Ma voix est posée tout au long de l'entretien

Je personnalise tous mes appels en utilisant madame ou monsieur à chaque interlocuteur

Je raccroche toujours après mon interlocuteur

Mes communications ne sont jamais perturbées par un bruit de fond

ACCUEIL COMPTOIR

Ponctualité (respecter ses horaires de travail).

Bonne présentation (tenue correcte et soignée sans excentricité).

Accueillir : aller au-devant du client, s'en saisir, s'en occuper, être au service de la clientèle.

Appliquer le processus d'accueil : écouter, comprendre, montrer qu'on a compris, savoir et répondre.

REPONDRE : c'est informer, renseigner, orienter, conseiller. Donner des réponses adéquates et fiables et susciter l'acte d'achat en élargissant la demande.

Savoir gérer le temps : écourter les attentes du client, gérer les flux (savoir répartir le temps en fonction du nombre de clients en attente).

Rester neutre en cas de conflit important et proposer d'enregistrer la réclamation du visiteur.

Eviter que le client soit témoin de conflits internes et éviter de même les conversations entre collègues devant le visiteur.

Ne surtout pas manger, boire ou fumer à l'espace accueil.

Ne jamais laisser l'espace accueil sans présence d'une conseillère.

La dynamique du comportement - qualités spécifiques au métier d'accueil :

Disponibilité	Tempérament chaleureux
Courtoisie	
Capacité d'analyse	Faculté d'écoute
Vivacité d'esprit	
Sens de l'observation	Adaptabilité
Ouverture d'esprit	
Diplomatie	Maitrise de soi
Bonne expression orale	
Esprit d'équipe	Discrétion
Professionnalisme	
Connaissance des langues étrangères	

La gestion du papier

- Ne pas imprimer inutilement - privilégier l'impression recto-verso
- Réutiliser le papier déjà imprimé en brouillon
- Imprimer à la demande pour l'accueil

Le tri

- Les poubelles déchets ménagers: respecter le tri dans les différentes poubelles : voir affichettes tri sur place
- Les cartouches d'encre sont à remettre à l'assistante de direction pour collecte et recyclage.

L'électricité

- Eteindre les lumières en sortant d'une pièce.
- Eteindre les écrans d'ordinateurs quand on s'absente du bureau (pause déjeuner, rdv, réunion...)
- Eteindre complètement le matériel informatique chaque soir (écrans et unités centrale).
- Eteindre la climatisation chaque soir.

NB : le chauffage est réglé par un thermostat pré-programmé.

L'eau

- Ne pas laisser l'eau couler inutilement pour le lavage des mains et pour la vaisselle

Les déplacements

- Dans la mesure du possible, penser au covoiturage pour les déplacements domicile/travail, pour les réunions/rdv communs avec des collègues.