




Comment offrir un accueil physique de qualité aux clients ?

 30 min
 Prendre en charge le client dans l'espace accueil.
 Maitriser les principes clés de l'accueil physique et téléphonique



UN ACCUEIL PHYSIQUE EFFICACE

Pas d'accueil physique efficace sans une présence forte de l'agent d'accueil.

✓ **Le SBAM incontournable mais insuffisant**

Le principe du SBAM :

*Sourire
Bonjour
Au revoir
Merci*

Il est quelque peu dépassé mais ses bases restent cependant fondamentales

✓ **La méthode SERVICE**

Appliquer la méthode S.E.R.V.I.C.E est pertinente car elle renvoi à l'expérience client et au processus de décision

*S = Sourire
E = Engager
R = Reconnaître
V = Verbaliser
I = Informer
C = Choyer
E = Epater*

✓ **Faire revenir**

Au-delà de l'acte d'informer, vous devez chercher à construire une relation client ...

- Par une attitude verbale et non verbale qui l'incite à revenir
- Par la collecte de données à caractère personnel que vous allez exploiter pour le faire revenir



✓ **Identifiez quels sont les actions que vous pouvez mettre en œuvre à l'espace accueil pour faire revenir le client ?**



L'ORGANISATION DE L'ESPACE ACCUEIL

Ce qui définit l'espace d'accueil en terme d'organisation et au niveau commercial.

✓ **Ce qui définit l'espace accueil, en termes d'organisation.**

Les 4 points clefs qui définissent un espace d'accueil :

1. L'accueil
2. La mise en relation des personnes
3. La mise en œuvre de services au bénéfice du client
4. La réalisation d'activités connexes : secrétariat, gestion des clefs, gestion des salles ...

✓ **Ce qui définit, commercialement, l'espace accueil.**

- L'accueil véhicule l'image du centre :
 - sur le plan stylistique
 - Sur le plan des services proposés aux clients
- L'accueil doit informer de l'offre
- L'accueil doit inciter à faire revenir

✓ **La nécessité de penser l'espace accueil.**

- Cet espace, dédié à plusieurs activités, est généralement porté par des agents installés à un poste de travail
- Ce même poste de travail doit faire office d'une réflexion d'implantation en adéquation avec les activités liées à cet espace ...

IMPORTANT : pour que cet espace puisse être le plus fidèlement représentatif de l'image et des activités du centre, il doit être co-conçu avec les agents en charge de l'accueil.



✓ **Quel serait l'espace accueil idéal selon vous (éléments constitutifs, disposition...)?**