

## Accueillir Clin d'oeil FP VHS1.6

### Objectif pédagogique :

Prendre conscience des conséquences d'un mauvais accueil en entreprise.

### Mots clés :

Accueil, incident qualité

### Acteurs :

- Amandine LOIZEAU, jeune embauchée, accueille ce qu'elle croit être un coursier.
- Un collègue, Grégoire
- Le manager : Thibaud Dagape
- Le technicien

### Ouverture au noir

**AL** (un café à la main, discute avec une amie devant l'accueil)

**H** (timidement) : ... bonjour mademoiselle... l'accueil de PHT, c'est bien ici ?...

**AL** (sèche) : ... oui, c'est bien ici, mais c'est pas moi... (s'apprête à reprendre la conversation)

**H** (mal à l'aise) : ... Vous pouvez me renseigner, peut-être ?

**AL** (peu concernée) : ... je sais pas trop... je suis là depuis 15 jours... attendez l'hôtesse elle vous renseignera peut-être...

**H** (plus embarrassé) : ... En fait, je cherche le service informatique. Savez-vous où il se trouve ?

**AL** (commence à être excédée) : pfff... je sais pas moi (regarde vers le premier)

**Amandine ne se sent pas concernée, et c'est une erreur. En effet, ce n'est pas pour son service, mais son intervention pourrait bien avoir des conséquences importantes. Elle ne le sait pas... car elle n'a pas questionné son interlocuteur !**

**H** : vous pourriez peut-être demander...

**AL** (dubitative) : ... vous savez, moi, je suis au commercial, alors l'informatique... mais vous avez rendez-vous ?

**H** : ... non, mais comme il s'agit d'une urgence...

**AL** : Oui, mais bon, comme là il n'y a personne... (regarde encore en haut)... vous devriez peut-être repasser ?...

**H** (regarde sa montre) : ... eh oui, vous avez peut-être raison... j'ai une autre intervention à faire, je repasserai dans l'après-midi...

**AL** : ... ben voilà... cet après-midi, je pense qu'il y aura quelqu'un...

**H** : ... bon, merci, au revoir...

**AL** (sourire mécanique) : voilà, au revoir... (reprend avec son amie alors que l'homme s'en va)

**TD** : (descend de l'escalier, il cherche quelqu'un) : ... bonjour Amandine, bonjour Grégoire... dites, vous n'auriez pas vu le technicien réseau ?... tout est planté, là, on ne peut rien faire depuis deux heures... ça commence à devenir critique... (regarde l'entrée et guette au loin)

**AL** : non... il y a juste un coursier qui est passé pour l'informatique...

**Amandine n'a pas fait le lien entre son visiteur et la demande du manager : c'est dommage, car la panne du réseau aurait pu être réparée dans la demi-heure. Au lieu de cela, l'entreprise devra patienter pendant plus d'une demi-journée ! Avec probablement des conséquences importantes.**

**TD** (fronce les sourcils) : ... un coursier ?... (songeur, regarde au loin le « coursier » qui s'éloigne).

**En conclusion : l'accueil doit être poli, mais aussi intelligent. Faire preuve d'initiative pour contribuer efficacement au développement de l'entreprise : c'est la mission de tous.**

### Fermeture au noir

© asbpublishing 2004