

Accueillir & orienter

Modèle
FP VHS1.7-8

Objectif pédagogique :

Prendre conscience de la valeur d'un bon accueil en entreprise et savoir orienter efficacement.

Mots clés :

Accueillir, orienter

Acteurs :

Amandine LOIZEAU, jeune embauchée, accueille un prestataire et sauve une situation délicate.

Ouverture au noir

ACCUEILLIR

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 (interrompt sa conversation) : ... oui, je peux vous renseigner ?

H (mis en confiance) : ... je cherche l'informatique...

AL (sourire gêné) : ... ah, vous tombez mal, je suis là depuis 15 jours à peine, et je ne connais pas tous les services... Grégoire ?... (hochement négatif de son amie qui hausse les épaules d'impuissance)... mais je peux me renseigner si vous voulez ?...

H (prend confiance) : ... oui, on m'a dit que c'était au premier...

AL (regarde le premier) : ... alors si c'est au premier, ce n'est pas à gauche... c'est le commercial, j'en viens... en face, c'est la compta (regarde Grégoire qui acquiesce)... ça doit être à droite... (à l'homme) : vous voulez qu'on aille voir ?

H (hésite) : ... en même temps, s'il n'y a personne, je ne peux rien faire... (regarde sa montre)... j'ai une autre intervention pas loin... (à lui-même)... je repasserai dans l'après-midi...

ORIENTER

AL (fronce les sourcils, car elle comprend que c'est peut-être important) :... quel est l'objet de votre visite ?

Lorsque le visiteur a parlé « d'intervention », Amandine en a déduit que c'était peut-être important. Dans le doute, elle creuse sa demande. Son accueil n'est pas seulement poli, c'est aussi un accueil « intelligent » : elle se pose les questions utiles pour l'entreprise et fait preuve d'initiative.

H : ... c'est pour le réseau informatique... on m'a appelé ce matin, mais je ne sais pas exactement pourquoi... ça doit pouvoir attendre jusqu'à cet après-midi parce que je n'ai pas eu de relance...

Raphaël (décidé) : ... je vais voir...

AL : Merci... (à l'homme) ... elle va voir... vous patientez quelques instants ? il en a pour une minute...

H (hésite) : ... c'est-à-dire que... (regarde sa montre)... j'avais une autre urgence... ils ont déjà appelé 3 fois... (regarde le premier)... non, je crois que je vais revenir cet après-midi...

Le technicien semble pressé de s'en aller : Amandine doit le retenir absolument, car elle a compris que chaque heure compte pour le réseau informatique. Elle va trouver un moyen poli et élégant pour le retenir sans qu'il s'en rende compte.

AL : ... vous êtes de quelle société ?... je peux laisser un message de votre part ?...

H : ... euh... oui... je suis de...

Manager (du haut du 1^{er} étage) : ... vous êtes de Net service ?

H (regarde en haut) : ... oui... Net service... c'est pour le dépannage...

Manager : ... montez vite !... on n'attend que vous pour relancer le réseau... on est tous plantés, là...

H (à Amandine) :... merci...

AL : ... bonne journée, au revoir...

Fermeture au noir