

Guide animateur
DVD 11
Accueillir en face à face

11.3 Accueil magasin modèle

Objectif pédagogique :

Savoir accueillir les clients en magasin et répondre en professionnel à toute demande.

Résumé :

Un vendeur en magasin accueille différents clients et répond toujours de manière très professionnelle, même aux clients les plus difficiles

Mots clés :

accueillir, service client, qualité de service, conseiller, assister

Acteurs :

Romain DUPRE, vendeur
Frédérique MARSANT, Frédéric
DOLLENT, Patrick LAPOGNE, Catherine
LALOUZE, clients

Ouverture au noir

RD [assis à un comptoir, plongé dans une documentation, bonne tenue, relève le nez de temps en temps et anticipe l'arrivée de la cliente. Pose ostensiblement sa documentation, sourire]

FM : ... Bonjour... les séries télé en DVD s'il vous plaît ?

RD : ... Bonjour, vous les trouverez au fond à gauche [montre du doigt]... juste derrière la colonne.

Le vendeur a une bonne posture : il se montre accessible et prêt à renseigner les clients tout en poursuivant sa tâche. Il se synchronise des gestes et de la parole avec sa cliente. Il lui sourit et la regarde, sans exagération. Il se montre impliqué dans la réponse : elle est précise et accompagnée du geste.

FM [tourne la tête] : ... la colonne ? euh...

RD [ferme son document, jette un regard circulaire] : ... c'est juste là... je vous accompagne...

FM [soulagée] : ... merci...

Le vendeur a compris que sa cliente était un peu perdue. En regardant rapidement autour de lui, il vérifie qu'aucun autre client n'a besoin de son aide dans l'immédiat. Il peut donc se rendre disponible pour accompagner sa cliente, même en dehors de son

rayon. ACCOMPAGNER

RD [précède sa cliente vers le rayon DVD]

PL [intercepte Romain sans tenir compte de FL] : .. s'il vous plaît, vous avez le dernier Peete Barning ?...

RD [après un court instant de réflexion] : ... oui, c'est au rayon policier... je renseigne Madame et je suis à vous dans un instant... je vous rejoins au comptoir [indique le comptoir qu'il vient de quitter, puis fait un signe à FL et poursuit sa route]

Le vendeur a bien géré les priorités : il a rassuré immédiatement son second client en lui indiquant qu'il est au bon rayon et qu'il va le prendre en charge. Il lui a expliqué pourquoi il devait s'absenter, il lui a donné un point précis pour le retrouver, et lui a donné un délai court. Il a aussi indiqué à sa première cliente d'un simple signe qu'il allait bien poursuivre avec elle.

RD [arrivé aux DVD] : ...voilà, c'est le secteur DVD... je ne suis pas du rayon, mais pour les séries TV, vous pouvez demander au jeune homme là-bas... [indique du geste]... c'est lui le spécialiste, il pourra vous conseiller... [sourire]

FM : ... merci...

RD : de rien. Bonne journée...

FM : ... merci... [s'en va vers le second vendeur]

RENSEIGNER

RD [accompagne du regard, puis revient à son poste]

Le vendeur a accompagné sa cliente jusqu'au vendeur compétent et il a conclu par une formule aimable et un sourire. Il a attendu que sa cliente le quitte pour la quitter des yeux. Il se rend immédiatement disponible pour le prochain client.

Client [intercepte RD] : Vous avez « La fleur du désir ? »

RD [sans vraiment s'arrêter, saisit un livre en tête de gondole à côté de lui, le tend au client en le regardant et en lui souriant] : ... tenez... c'est un bon roman d'anticipation...

Client [sans regarder Romain] : ... ah, merci...

RD [poursuit son retour vers Patrick]

Dans certains cas où la demande peut être satisfaite immédiatement, le vendeur peut modifier l'ordre des priorités, pourvu qu'il fasse comprendre aux clients qui attendent leur tour qu'il s'agit d'un renseignement éclair. Romain l'a fait comprendre par son attitude car il n'a pas vraiment marqué l'arrêt. Dans ce cas, il peut se permettre de ne pas respecter toutes les phases de l'accueil (le SBAM : Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci) pourvu qu'il glisse une formule aimable.-----

PRIORISER

CL [intercepte Romain juste avant son comptoir] : ... excusez-moi, je suis perdue, j'arrive pas à trouver les séries policières...

FD [s'interpose entre Romain et Patrick + Catherine] : ... dites, vous avez reçu le tome 2 des « Révoltés » [montre un livre qu'il tient, et regarde au loin dans les rayons]...

PL [se rapproche pour signifier que c'est que c'est son tour]

RD [son regard alterne entre Catherine et Frédéric, il s'adresse aux deux, souriant, s'impose dans le calme] : ... oui, bonjour... je suis à vous dans un instant, Monsieur m'attendait au comptoir [montre de la main] ... je le renseigne et je suis à vous... [sourire]

Le vendeur garde son calme malgré les multiples demandes de ses clients. Du regard, il montre qu'il a pris en compte la demande des deux nouveaux clients. Il indique calmement l'ordre des priorités, et les invite du geste à patienter au comptoir : il fixe ainsi les règles du jeu sans qu'elles soient vécues comme une contrainte tout en rassurant le client qui patiente au comptoir.

FD [hausse légèrement le ton] : ... attendez, c'est juste pour un renseignement... vous l'avez reçu ou pas ? c'est juste oui ou non, il y en a pour deux secondes...

RD [sourit, continue d'avancer vers Patrick, et de ce fait Frédéric doit s'écarter. Regarde Frédéric] : ... Je comprends, mais je ne peux pas vous répondre tout de suite, je dois regarder les stocks... [se tourne vers Patrick] ... je renseigne d'abord Monsieur, puis Madame [se tourne vers Catherine]... et je suis à vous... je préfère regarder directement sur le PC plutôt que vous laisser chercher en vain... je ne suis pas certain que nous en ayons encore... [sourire]

Malgré l'insistance de son client, le vendeur n'a pas perdu de vue l'ordre des priorités.

Devant l'insistance de ce client, le vendeur se doit d'expliquer clairement pourquoi il ne peut pas répondre immédiatement : la réponse qui paraît simple au client lui demande davantage de temps. De ce fait, il répond à la demande explicite (le tome 2 est-il référencé ?) et à la demande implicite (en reste-t-il ?) en même temps.

Face à 3 clients, le vendeur rappelle bien l'ordre d'arrivée : c'est très important pour désamorcer d'éventuelles frustrations. Il conclue positivement avec son client impatient pour le rassurer sur l'intérêt qu'il a à patienter.

CL [se détend et regarde le livre que tient Frédéric, tout en s'adressant à Romain] : ... c'est un policier ?...

RD [montre le livre que tient Frédéric, regarde Catherine puis Frédéric, comme pour quêter son approbation] : ... oui, c'est une très bonne série... [sourire]... excusez-moi.. [se tourne vers Patrick]... alors... Peete Barning...[réfléchit rapidement] c'est dans les

séries noires, c'est par là... [précède Patrick dans le rayon qui lui emboîte le pas].

En impliquant du regard le client impatient, le vendeur a habilement amorcé une discussion entre lui et la cliente. Il est maintenant préoccupé davantage par le produit qu'il recherche que par le temps d'attente au comptoir : c'est une manière agréable de les faire patienter et de supprimer tout conflit entre ces deux clients.

CL [à Frédéric] : ... vous l'avez lu ?...

FD [souriant, détendu] : ... moi, non... j'ai offert le tome 1 à ma sœur l'année dernière et elle a adoré...

CL : ... ah ?... c'est quel style ?...

FD [retourne pour lire la jaquette] : ... ben je sais pas trop... attendez... journaliste d'investigation... roman historique...

Fermeture au noir

**a step beyond...
encore plus loin...**

Lorsqu'il reviendra aux deux clients qui l'attendent au comptoir, le vendeur prendra le temps de discuter car ils ont la même demande : c'est l'occasion de parler des produits et de faire une vente additionnelle. Les 2 tomes des « Révoltés » pour la cliente, et une autre série policière en plus du tome 2 pour la sœur du client.

11.4 Accueil entreprise

Clin d'oeil

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

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.**

© asbpublishing 2004

11.5 Accueil entreprise

Modèle

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

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 comptabilité (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...

© asbpublishing 2004