

Corrigé-type

LECON : LES TECHNIQUES POUR RENSEIGNER UN VISITEUR
COURS : TECHNIQUES D'ACCUEIL

Réf. cours : 65510<082<04<01<310 CT
Numéro de devoir : 02

4818H

Ce corrigé type complète la correction de votre devoir.

LISEZ D'ABORD VOTRE DEVOIR CORRIGE.

Etudiez ensuite les réponses ci-dessous qui, même si vous avez obtenu une bonne note, seront pour vous un modèle de rédaction et de présentation pour vos prochains devoirs.

Situation 1 :

- L'employée ne doit en aucun cas paraître dérangée de l'arrivée tardive de M. Lenoir. Elle doit **écouter** la personne, **analyser ses problèmes et ses besoins** ; comprendre le problème et y **apporter rapidement une réponse positive**.
- Faire entrer la femme et les enfants pour qu'ils se détendent en regardant des livres ou en s'amusant avec les quelques jouets pouvant être mis à disposition dans un coin discret et pouvoir poser le problème **tranquillement** avec le père de famille. Cela après quelques **mots d'accueil, d'intérêt sur leur lieu d'origine**, depuis combien de temps sont-ils partis, leur besoin de se restaurer...
- Voir avec Monsieur et Madame Lenoir dans quelle **catégorie d'hôtel ils désirent séjourner**, en centre ville ou non, pour combien de nuits, le nombre de chambres : une ou deux compte tenu de leurs enfants.. ?
- **Une fois le problème cerné et défini, il faut téléphoner à l'hôtel, s'assurer de la disponibilité, du prix, et avec l'accord de M. et Mme Lenoir, il est faut effectuer la réservation, indiquer à l'hôtelier l'heure à laquelle ils peuvent arriver, s'assurer de la présence de quelqu'un pour les accueillir à l'hôtel à une heure aussi tardive.**
- **Indiquer le chemin le plus court pour se rendre à cet hôtel, ou donner un plan si nécessaire.**
- Enfin, leur **souhaiter une bonne nuit de repos et les accompagner vers la sortie.**

Situation 2 :

- Si Madame Dupont est mécontente, il faut avoir beaucoup de **patience** et faire preuve de **calme** afin de **ne pas aggraver le ton du discours** et **permettre à la cliente de se calmer**, ne trouvant rien d'irritant dans les propos de l'autre personne.
- Il faut l'**aider à s'exprimer** et laisser Mme Dupont terminer.
- Après avoir cerné le problème qui entraîne la colère de cette femme, il faut lui expliquer avec beaucoup de **gentillesse** que l'accueil n'est pas le lieu où une solution peut être trouvée et la **diriger vers le bureau où la personne compétente répondra à son cas personnel.**

Situation 3 :

- Il faut dans tous les cas : **garder son sang-froid**, le **sourire** et rester **polie** tout en étant **maître de la situation**.
- D'abord s'excuser auprès du client avec lequel une conversation était en cours, lui demander quelques instants de patience.
- **Saluer la personne qui vient de vous interpeller, lui dire que vous étiez occupée avec un client, que d'autres personnes attendent également leur tour, l'inviter à prendre un siège, une lecture, ou une boisson pour patienter confortablement en l'assurant que vous faites votre possible pour réduire l'attente.**
- Le **remercier** d'avance de sa patience et **reprendre l'écoute du client en cours avec à nouveau un petit mot d'excuse.**

Situation 4 :

- **Ecouter le couple** jusqu'au bout, **noter les points essentiels de leur demande**, voir avec eux si c'est bien exact, cerner leur budget, les dates. Etre sûr que les deux personnes veulent la même chose avant d'aller plus loin.
- A la suite de cela : voir si une proposition de voyage organisé (promotion) leur convient à tous les points de vue, sinon voir si quelqu'un d'autre dans l'agence a une meilleure ou une autre proposition à suggérer.
- Si quelque chose leur plaît, se renseigner auprès du tour-opérateur pour une réservation ou des informations complémentaires et leur conseiller de réfléchir un moment.
- Si aucune formule de voyage ne correspond à leur budget, voir si une formule « sur mesure » peut être créée ?
- Sinon, les diriger avec beaucoup de **diplomatie et délicatesse dans vos propos** vers une agence offrant des circuits à moindre coût, ou vers l'office du tourisme qui pourra certainement leur proposer une autre solution : le faire **aimablement**, car les clients se souviendront de vous par le **sourire** que vous leur aurez adressé, l'**attention** portée à résoudre leur demande et les conseils reçus.
- **Remercier le couple** pour sa visite et la confiance qu'il vous a accordée et ... souhaiter le revoir une prochaine fois.

Situation 5 :

- **Accueillir le visiteur dès son arrivée dans le hall d'accueil.**
- **Se présenter, lui exprimer quelques paroles de bienvenue.**
- **Le prévenir que le directeur de l'entreprise est retardé par un entretien, lui faire part de ses excuses et lui demander de patienter quelques instants.**
- **L'installer confortablement** dans un salon d'attente, lui proposer une boisson, mettre à sa disposition des revues, des publicités sur les activités de l'entreprise. Si l'attente se prolonge, **aller le voir de temps en temps pour lui montrer qu'il n'est pas oublié.**
- Lorsque le **directeur est disponible**, prévenir le visiteur que ce dernier **va le recevoir, le précéder vers le bureau** du directeur surtout si la distance est importante, **échanger quelques paroles avec le client** (très important, ne l'oubliez pas...) **présenter le client au directeur à l'entrée dans le bureau.**