

CIF

**CREFIMA  
GROUP**

IREA

# **COMMENT RECEVOIR LES CLIENTS**

préparé par Mme M. BLAISE  
Anie, Economiste, Spécialiste en  
Gestion des Affaires

# RÔLE DU SERVICE A LA CLIENTELE

- L'entreprise survit et prospère grâce au profit qu'elle réalise. Ce profit lui permet de distribuer des revenus et de se développer. Le profit augmente avec quand les clients augmentent.
- Le service à la clientèle est là pour donner aux clients un bon service. Il doit s'assurer qu'ils reçoivent un service qui répond à leurs besoins, un service de choix.

# CLIENT: DEFINITION

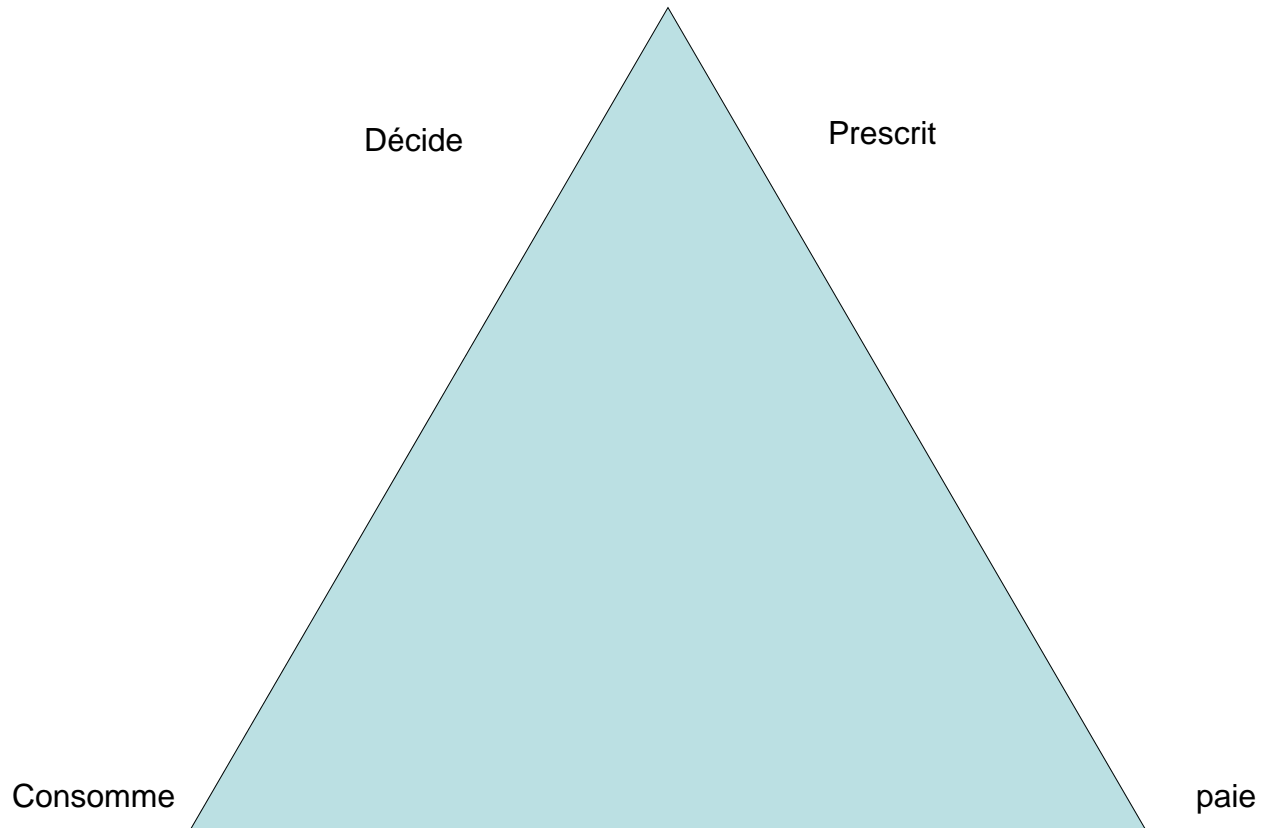
- Dans la Rome antique, un client était habituellement un esclave libéré ou un membre de la classe plébéienne qui avait un lien avec un patron bienfaiteur d'acheteur
- En économie, un client est une personne qui achète un bien de consommation
- Dans l'industrie, un client est une entreprise qui a commandé un produit à une autre entreprise

# CLIENT: SYNONYME

- Acheteur
- Amateur
- Consommateur
- Habitué
- Pratique
- Preneur
- Le décideur
- L'utilisateur
- L'influenceur

préparé par Mme M. BLAISE  
Anie, Economiste, Spécialiste en  
Gestion des Affaires

# LES TROIS (3) ROLES D'UN CLIENT



préparé par Mme M. BLAISE  
Anie, Economiste, Spécialiste en  
Gestion des Affaires

# CATEGORIES DE CLIENTS

- **Clients internes**

Tous ceux qui travaillent dans l'entreprise ou qui participent à sa gestion et qui utilisent ses biens/services.

- **Clients externes**

Les personnes qui ne sont pas des employés de l'entreprise et qui ne participent pas à la gestion de l'entreprise.

# LES ATTENTES DES CLIENTS

- Les clients veulent maximiser leur satisfaction et minimiser leurs dépenses.
- Les clients sont conscients, que nous avons besoins d'eux pour générer des ressources et garantir la pérennité de l'entreprise. Ils s'attendent à être traités comme des rois et non comme des valets.

# LES ATTENTES DES CLIENTS (SUITE)

- Le client s'attend à voir en chaque employé une incarnation de l'image que l'entreprise veut projeter.
- Le client s'attend donc à trouver une solution à tous ses problèmes.



# Les attentes des clients

- Ils espèrent que le produit que nous leur offrons leur sera profitable
- Ils veulent savoir ce qu'ils gagneraient à utiliser les produits ou les services de notre entreprise, plutôt qu'une autre quand ils en exprimeraient le désir

# LES ATTENTES DES CLIENTS (SUITE)

- Les clients s'attendent à recevoir un service de qualité, à la hauteur de la réputation.
- Ils veulent être traités comme des gens que nous valorisons.

# DEFINITION DE L'ACCUEIL

- Accueillir, c'est donner l'hospitalité à quelqu'un
- Recevoir avec distinction
- Héberger
- Loger
- Fêter

# La FONCTION ACCUEIL

- Maîtriser les différentes fonctions d'accueil
- Réhausser l'image de marque de l'entreprise, tant par la présentation physique que par le comportement

# LA FONCTION ACCUEIL

- Perfectionner les relations publiques, tant par la forme que par l'habilité de personnaliser les besoins du client.
- Développer la capacité d'organisation grâce à une connaissance approfondie de l'entreprise et à une formation adéquate des fonctions d'accueil.

# Les composantes de l'accueil

Partout on recherche des hôtesse et hôte d'accueil compétents. Ils seront le garant du premier contact que l'entreprise aura avec le client. Aussi l'expression des yeux, le sourire et la communication sont des indicateurs qui peuvent encourager ou décourager les gens à utiliser les services de l'entreprise.

préparé par Mme M. BLAISE  
Anie, Economiste, Spécialiste en  
Gestion des Affaires

# LES YEUX

- On transmet avec les yeux des messages silencieux qui comptent parmi les plus explicites que le corps puisse exprimer.
- L'expression des yeux fournit des indices sur les sentiments profonds des hommes: le désir, l'amour, la peur, l'intimidation, le respect, le mépris, la haine, ... Ainsi quand on se parle on se regarde dans les yeux.

# LE SOURIRE

- Le sourire est primordial dans l'accueil. C'est l'expression privilégiée de l'humeur et de l'esprit des gens.
- C'est un signe éphémère de l'harmonie et du trouble. Il résume toutes les émotions humaines. Il est une marque de sympathie, un signal de bienvenue, une force de vente et un signe de persuasion.



# LE SOURIRE (Suite)

- Il traduit un état de bien-être et dessine les prémices de la relation et de l'échange.
- Il exprime aussi la joie, la tristesse, la bienveillance, le regret et le mécontentement.
- “L'homme qui ne sait pas sourire, ne devrait pas tenir boutique”. Proverbe Chinois.

# Comment recevoir un client

- Présenter un aspect professionnel
- Accueillir les clients
- Agir comme Hôte
- Montrer du respect

# Présenter un aspect professionnel

Se préparer à l'accueil

1. La tenue vestimentaire
2. La coiffure (coupe)
3. Le lieu où l'on reçoit les gens
4. Les techniques du savoir vivre
5. Se mettre dans un état d'esprit favorable à l'accueil

# Avoir un aspect professionnel

1. Avoir un Bloc-Notes, un Bloc-Messages, un agenda, un crayon à la portée.
2. Avoir un Annuaire Interne Actualisé.
3. Avoir l'organigramme de l'entreprise à vue d'oeil.
4. Connaître les informations pertinentes relatives à leur travail de réceptionnistes standardistes.

# Accueillir les clients

- Traiter tout nouveau contact comme s'il s'agissait d'un client
- Tous les clients sont importants
- Laisser parler, mais sachez terminer l'entretien.
- Prenez des notes et, si possible, utilisez un imprimé

# Agir comme Hôte

- Créer un climat propice aux bonnes relations humaines.
- Agir avec gentillesse, simplicité et courtoisie.
- Vos problèmes n'intéressent pas le client, n'en parlez pas.
- Afficher un sourire et se montrer affable.

# Montrer du respect aux clients

- Traiter ceux qui ne sont pas vos clients comme s'ils étaient vos meilleurs clients.
- Prêter attention aux clients.
- Faire preuve de tact, de circonspection, de diplomatie et de discrétion.
- Donner aux clients le traitement que vous souhaiteriez si vous étiez à sa place

# Processus relation-client

- Comprendre le client
- Elaborer une offre de service
- Présenter l'offre de service
- Gérer l'offre de service
- Evaluer



# La conduite d'un entretien d'accueil

- Gérer les situations délicates
- Satisfaire le client difficile
- Gérer les mécontentements et les réclamations