

9 • Accueil physique et téléphonique

OBJECTIFS

- Analyser et justifier les méthodes et les moyens utilisés dans une situation d'accueil direct, dans un accueil téléphonique.
- Identifier les critères d'une communication orale efficace.

Mise en situation professionnelle

Pour satisfaire la demande de ses administrés, le maire, après décision du conseil municipal, est chargé d'améliorer les conditions d'accueil physique et téléphonique de la mairie. Pour répondre au mieux aux souhaits des habitants, il vous sollicite pour la réalisation d'un questionnaire de satisfaction sur le sujet. Ce questionnaire sera mis à disposition des usagers à la mairie, pendant un mois.

ACTIVITÉ 1 Accueil physique ou face à face

DOC. 1 « Savoir accueillir, c'est à la fois une technique et un état d'esprit » Gilbert Rozes



L'accueil est le premier contact avec l'extérieur, il contribue à l'image de l'établissement. L'accueil est un enjeu pour les établissements sociaux. L'utilisateur doit avoir la sensation d'être le bienvenu et d'être écouté.

La personne chargée de l'accueil (hôte ou hôtesse) assure plusieurs fonctions : recevoir, renseigner et orienter, faire patienter, éconduire et prendre et transmettre un message. L'accueil face à face est une situation de communication orale exigeante, possédant les caractéristiques suivantes :

- Simultanéité de l'émission et la réception du message.
- Mobilisation d'une forte dimension affective.
- Forte importance du paralangage.
- Nécessite toujours une préparation tant matérielle que psychologique.

L'accueil physique peut se décomposer en

deux phases : la prise de contact et le traitement de la demande.

La prise de contact s'achève lorsque l'on demande à l'utilisateur le motif de sa visite. Le traitement de la demande doit se faire assez vite à défaut, se dépêcher pour trouver une solution de remplacement acceptable.

COMPORTEMENT ACCUEILLANT

- Avoir le sourire
- Utiliser des formules de courtoisie : « Bonjour Monsieur/Madame, en quoi puis-je vous être utile ? en quoi puis-je vous aider ? que puis-je pour vous ? ou tout simplement : je vous écoute ».
- Présenter systématiquement des solutions de remplacement si vous ne pouvez pas répondre à la demande dans l'immédiat : « je suis désolée, Monsieur XXX est absent mais vous pourriez voir Madame XXX à sa place. Voulez-vous que je lui demande si elle peut vous recevoir ? »
- Reformuler une demande si elle ne paraît pas claire, et inversement, s'assurer que la réponse a bien été comprise.
- Avoir le souci de disposer des informations à jour sur les activités de la structure, les procédures de gestion liées à l'accueil et les contacts utiles.



COMPORTEMENT PROFESSIONNEL

L'accueil exige un comportement professionnel irréprochable :

- *Une tenue correcte* : se tenir droit, ne pas mâcher du chewing-gum, ne jamais avoir l'air inoccupée.
- *Un calme en toutes circonstances* : L'hôtesse est souvent le premier interlocuteur auquel l'usager mécontent est confronté. Savoir conserver son calme face à une situation conflictuelle est essentiel.
- *Une bonne élocution* : une bonne diction, une bonne manière de s'exprimer, d'articuler les phrases. Par exemple, ne jamais répondre : « Il est pas là » ou « Quittez pas ! ».
- *Disponible* : Une bonne hôtesse d'accueil interrompt toujours ses tâches, ou pas privées lorsqu'un usager ou un livreur se présente à la réception. De même, effectuer une autre tâche simultanément est à proscrire. Si vous êtes occupé au téléphone ou avec une autre personne. Il vous suffit de faire un signe de la tête au visiteur qui s'approche de vous et de regarder dans sa direction. Tous ces gestes signifient : « Je vous ai vu... et je vais m'occuper de vous ! »

Ensuite, écoutez la conversation téléphonique ou la discussion le plus vite possible de manière visible par la personne. Gardez toujours l'usager dans votre champ de vision : contact avec les yeux, signes de tête...

- *Avoir une attitude accueillante* (voir plus haut)
- *Avoir une bonne connaissance du public* pour personnaliser l'accueil.

- *Être attentif* à ce qui se passe, observer et créer les conditions permettant à chacun de trouver sa place dans le respect des autres.
- *Faire preuve de souplesse* en s'adaptant au cas par cas tout en faisant respecter le règlement intérieur.
- *Savoir écouter sans jugement et rester discret*.
- *Avoir le souci de rester dans un rôle d'accueil* et d'orienter vers d'autres professionnels.

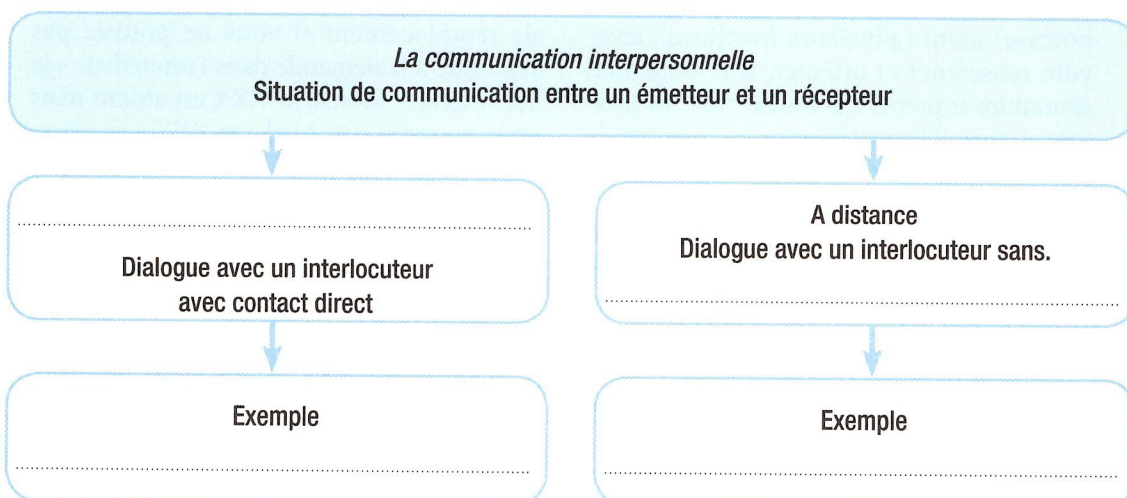
ESPACE D'ACCUEIL

Physiquement, le bureau d'accueil ou réception est souvent placé à l'entrée de la structure et identifié par une signalétique adaptée. Le public est accueilli à un guichet unique, quel que soit le motif de sa visite, il est orienté ensuite. Un chevalet indique le nom de la personne chargée de l'accueil. La possibilité d'un accueil sur rendez-vous ou dans un espace garantissant la confidentialité est proposée autant que nécessaire.

Les locaux doivent être agréables : décoration soignée, fauteuils ou chaises confortables, documents à disposition, magazines de préférence récents... Le numéro de passage permet de gérer les passages quand le nombre d'utilisateurs est important.

Une signalisation adéquate orientant dès l'entrée principale de la structure vers les différents services peut éviter quelques fois des attentes inutiles. Aussi, un registre et une boîte à suggestions/réclamations peuvent aider à améliorer l'accueil.

1 Compléter le tableau relatif aux différents types de communications orales interpersonnelles.



2 Indiquer trois fonctions de l'accueil.

-
-

3 À partir du texte ressource, indiquer 6 qualités de la personne chargée de l'accueil.

-
-
-
-
-
-

4 Relier les fonctions de l'accueil avec leurs descriptions.

DESCRIPTIONS	
Recevoir	1
Renseigner	2
Orienter	3
Faire patienter	4
Éconduire	5
Prendre et transmettre un message	6
Filter	7

FONCTIONS

- a Expliquer clairement, rechercher les informations, donner des documents.
- b Envoyer le visiteur vers le bureau ou service adapté, lui donner le nom et la fonction de la personne qui va le recevoir.
- c Sourire, dire bonjour, faire installer le visiteur, prendre en charge sa demande, l'aider à exprimer un besoin, une attente.
- d Remplir une fiche avec le message et la remettre à son destinataire.
- e Expliquer la durée probable de l'attente, accompagner le visiteur dans la salle d'attente, lui proposer un autre rendez-vous si l'attente se prolonge trop.
- f Sensibiliser l'usager sur les contraintes existantes et l'inviter à attendre avec courtoisie.
- g Déterminer la demande pour procéder à l'orientation.

5 Lire les deux témoignages ci-dessous sur l'accueil d'un nouveau salarié dans une entreprise. Ensuite, repérer les éléments qui vous semblent positifs et les éléments qui vous semblent devoir être changés ou améliorés.

► Situation d'Émilie

Je suis arrivée avec un bon quart d'heure d'avance, je me suis présentée à l'accueil. Personne n'avait l'air au courant. On m'a fait entrer dans une petite salle d'attente. Environ 25 minutes sont passées sans que je ne voie ou n'entende personne. Je me suis obligée à retourner à l'accueil. La personne s'est excusée. Elle m'avait oubliée ! Elle m'a fait répéter mon nom et s'est mise à rechercher par téléphone qui devait m'accueillir. Après plusieurs tentatives infructueuses, elle a obtenu que la secrétaire du chef du personnel me reçoive. Elle m'a indiqué le chemin pour que je me rende à son bureau. C'était assez long et compliqué et je me suis trompée d'étage. En fait, je commençais à m'inquiéter. Il y avait maintenant une heure que j'aurais dû rencontrer celui qui devait normalement être en train de s'impatience. Devant le bureau de la secrétaire, il y avait trois personnes qui attendaient manifestement leur



tour. Devant leur regard menaçant, je n'ai pas osé frapper à la porte, j'ai préféré attendre que la secrétaire se montre. Et elle s'est montrée pour grogner un « au suivant ! » peu engageant. Je pensais qu'elle allait s'enquérir de mon sort puisqu'elle venait d'être prévenue de mon arrivée par téléphone. Ce n'est qu'après la troisième personne qu'elle m'a fait entrer. Elle pensait que je venais pour un emploi et s'est mise en colère, à la fois contre moi, qui n'avais pas osé dissiper le malentendu, contre l'hôtesse d'accueil qui « une fois de plus n'avait rien compris à ce qu'on lui disait et était de toute façon incapable de transmettre correctement un message » et enfin contre cette maison où « chaque chef de service embauche à sa guise sans informer le service du personnel ». Elle m'a fait remplir des imprimés sur le coin de son bureau et m'a demandé de passer demain à la médecine du travail. Voilà mon premier contact. Je suis tout de même un peu refroidie.

► Situation de Christophe

Le chef de service m'a reçu à l'heure prévue. Il m'a tenu ces propos :

Bien ! L'objet de notre entretien aujourd'hui est de vous présenter la Société, vos tâches et vos collègues.

Commençons par la société. Je vous remets un livret d'accueil dans lequel vous trouverez le plan, l'organigramme, le règlement intérieur et une foule d'informations sur l'entreprise.

Voici également une vidéo que nous projetons à nos visiteurs. Il y a le nécessaire dans la salle de conférence (porte juste à droite en sortant de mon bureau). Je vous propose de vous y rendre ce matin et de visionner le film qui dure 15 minutes. Vous pourrez y aller après la pause café que nous prendrons tout à l'heure avec vos futurs collègues.

Vous voudrez bien nous excuser de ne mettre personne à votre disposition. Nous sommes tous très occupés ce matin et c'est en fait une des tâches que je pensais vous confier d'ici quelques mois lorsque vous serez familiarisé avec notre maison.

Pour la société, nous nous en tiendrons donc là. Je vous consacrerai une heure en début d'après-midi pour répondre à vos questions.

En ce qui concerne vos tâches : elles sont clairement définies dans la description de fonction jointe au livret d'accueil.

En ce qui concerne vos collègues, vous travaillerez essentiellement avec Monsieur VINCENT, responsable commercial qui accomplissait jusque-là une partie des tâches administratives que nous allons vous confier. Il va se trouver ainsi libéré pour être davantage sur le terrain. Vous le verrez donc peu.

Vous serez très près du standard au bureau d'accueil. Cécile en est chargée. Elle est à peu près de votre âge mais n'a pas votre formation. Elle est disposée à déjeuner avec vous ce midi, vous pourrez ainsi faire connaissance. Je souhaite que vous vous entendiez bien avec elle. J'attache une très grande importance à l'ambiance de travail.

Situation	Points positifs	Points négatifs
Émilie		

Situation	Points positifs	Points négatifs
Christophe		

6 Associer les situations suivantes aux recommandations correspondantes.

RECOMMANDATIONS

Un visiteur survient mais vous êtes en conversation avec un ou des collègues ¹

Vous êtes avec un « visiteur », un autre arrive ²

Vous êtes avec un visiteur, le téléphone sonne ³

Vous êtes au téléphone, un visiteur survient ⁴

SITUATIONS

- a Contact visuel + sourire. Terminer rapidement la conversation ou interrompre, expliquer au visiteur et le faire patienter.
- b Avant de décrocher, demander « vous permettez » si la conversation risque d'être longue, proposer de rappeler le correspondant.
- c Contact visuel + sourire + salutations. Faire patienter sans indiquer le délai.
- d Interrompre immédiatement la conversation.

ACTIVITÉ 2 Accueil des personnes en difficulté par les travailleurs sociaux

DOC. 2 Accueil dans la relation d'aide à la personne

L'accueil désigne la façon de recevoir une personne et de se comporter vis-à-vis d'elle. L'accueil peut être envisagé dans l'action sociale, comme relevant d'une éthique, d'une pratique, d'une mesure organisationnelle.

D'une part, l'accueil fait partie d'une attitude éthique de l'intervenant social, une intervention qui respecte l'identité du parcours de la personne. Dans cette dimension, est présente une relation interactive qui permet de relativiser la distinction entre l'intervenant social

et la personne, laissant ainsi un espace à la personne comme acteur social.

Il s'agit d'une pratique, reconnue comme l'acte de recevoir les personnes ayant des besoins psychologiques, sociaux et/ou matériels.

En tant que mesure organisationnelle, l'accueil est considéré comme une réponse à l'exclusion, il est possible d'identifier à ce niveau, des services d'accueil et d'orientation, d'accueil virtuel comme l'accueil téléphonique, *etc.*



Cette première étape est très importante pour le bon déroulement de la relation d'aide. La capacité d'écoute y est primordiale. Le travailleur social doit maîtriser les techniques relationnelles comme l'empathie, la reformulation et la capacité de décoder la communication verbale et non verbale. Il doit également s'assurer de la bonne compréhension des messages transmis à son interlocuteur.



Pour une prise de contact optimale et pour initier une relation de confiance, le travailleur social doit créer les conditions favorables à une bonne communication et préserver l'intimité à partir de ce moment. Cette relation devra autant respecter le bénéficiaire que le travailleur social. Cette première étape permet le plus souvent d'instaurer une relation de qualité où l'écoute, la disponibilité et la réceptivité de l'aidant, met le bénéficiaire en confiance et lui permettent de s'exprimer librement et de livrer ses problèmes et ses difficultés auprès du professionnel.

Extrait du « guide pour sécuriser l'exercice de la relation d'aide » ;
Éducation et culture – Lionardo da Vinci
<http://www.relais2.eu>

1 À l'aide du **DOCUMENT 2**, caractériser l'accueil dans le cadre d'une action sociale.

2 Énoncer quatre qualités du travailleur social chargé de l'accueil d'un usager ayant des besoins psychologiques, sociaux et/ou matériels.

3 Énoncer l'intérêt d'un accueil mettant en confiance la personne aidée.

ACTIVITÉ 3 Accueil téléphonique

DOC. 3 Méthodes et moyens de l'accueil téléphonique

Le téléphone est un outil utilisé en permanence pour des situations de communication très diverses : accueil d'un correspondant, demande d'information, réclamation...

L'accueil téléphonique est un moyen de communication orale très rapide et très pratique n'utilisant pas le paralangage comme l'est l'accueil face à face. Donc,

seules les qualités de l'expression verbale et l'intonation sont perceptibles par l'interlocuteur.

L'accueil téléphonique est l'une des vitrines de la structure ou du service. Souvent les premiers contacts avec les usagers et les partenaires passent par le téléphone. L'accueil téléphonique doit donc donner une bonne impression orale et répondre efficacement à la demande de l'interlocuteur.



La méthode d'accueil téléphonique n'est pas innée, ne s'improvise pas non plus, elle s'apprend. Pour cela, il est important de suivre une formation à l'accueil téléphonique, il faut connaître la structure : nom, horaires d'ouverture, les différents services, le personnel (noms, horaires) ou avoir les documents utiles pour fournir ce type d'informations. Savoir utiliser le téléphone : mise en attente, transfert d'appel.

De même, l'accueil téléphonique demande un minimum de moyens :

- Un téléphone adapté aux besoins de la structure ainsi que les outils nécessaires à portée de main.
- Le nécessaire pour transcrire ou retenir le message transmis (espace, papier, crayon, parfois magnétophone).
- Le nécessaire pour détenir un message complet (liste préalable de questions par exemple).

RÈGLES À RESPECTER

Voici quelques règles pour un accueil téléphonique qui allie professionnalisme et convivialité :

- Décrocher avant la troisième sonnerie ou présenter des excuses si le délai d'attente a été trop long.

- Accueillir « *Centre XXX, Bonjour* » et se présenter « *Mme XXX, service usagers* » avec le sourire par une formule de politesse efficace et optimiste « *Que puis-je pour vous ?* », « *Quel est l'objet de votre appel ?* ».

- Être à l'écoute, être aimable et attentif. Créer l'empathie afin d'établir un contact agréable et une relation de confiance. Parler lentement. Soigner son intonation et son expression. Garder son calme en toutes circonstances.

- Identifier son interlocuteur « *Je peux vous demander votre nom ?* », « *Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?* ».

- Questionner pour faire préciser la demande, la reformuler.

- Renseigner ou orienter vers le bon correspondant « *Je vous demande un moment* », « *Je vais voir si Monsieur XXX est disponible* », « *Restez en ligne !* ».

- Répondre clairement, adopter une attitude positive et dynamique.

- Prendre des notes pour une transmission claire du message « *Voulez-vous rappeler plus tard ou me laisser un message ?* ». Noter les références téléphoniques.

- Résumer les éléments utiles avant de conclure par une formule de politesse « *Merci de votre appel. Bonne journée. Au revoir* ». Et bien sûr, assurer le suivi des appels.

1 Indiquer quatre critères d'efficacité de l'accueil téléphonique.

.....

.....

.....

.....

.....

2 Citer cinq bonnes pratiques du professionnel chargé de l'accueil téléphonique.

.....

.....

.....

.....

3 Indiquer l'organisation de l'accueil téléphonique en cas d'indisponibilité de l'agent d'accueil.

.....

.....

4 Classer les éléments de base de l'accueil téléphonique ci-dessous dans l'ordre chronologique en attribuant un numéro de 1 à 5.

- Reformuler les réponses pour valider la compréhension du message, comprendre le « problème » du correspondant.
- Écouter son correspondant jusqu'au bout sans l'interrompre.
- Poser des questions pour faire préciser le but de l'appel, montrer votre intérêt.
- Conclure et vérifier que la réponse apportée convient.
- Traiter la demande, c'est-à-dire répondre aux attentes. Orienter l'interlocuteur vers une solution.

5 Remplacer les expressions de la colonne de gauche par des expressions d'accueils téléphoniques appropriés.

	Éviter	Dire plutôt
1	« Allo »	
2	« C'est qui ? »	
3	« Ne quittez pas ! »	
4	« C'est pour quoi ? »	
5	« Il n'est pas là ! »	
6	« De rien, c'est normal »	
7	« Ne vous inquiétez pas »	
8	« Vous avez mal compris »	
9	« Je ne vous garantis rien »	
10	« Je ne sais pas »	
11	« C'est tout ? »	
12	« Je lui dirai quand je le verrai... »	
13	« Ce sera fait très vite »	
14	« Je vais prendre vos coordonnées »	
15	« Il va falloir... »	
16	« Il suffira de... »	

6 Vous travaillez comme employé(e) à l'accueil dans un centre socioculturel. Trois médiateurs culturels interviennent dans des écoles pour présenter des valises pédagogiques autour de deux thèmes : la citoyenneté et la violence. Tous les trois sont ce lundi matin en déplacement. Il est 9 h 30, le téléphone sonne, vous êtes en communication avec une cliente, Madame Delvaux qui vous demande de laisser un message à Ibrahim, l'un des médiateurs culturels.

À partir du texte ci-dessous (contenu du message de Madame Delvaux), compléter la note « message téléphonique » que vous transmettez à Ibrahim.

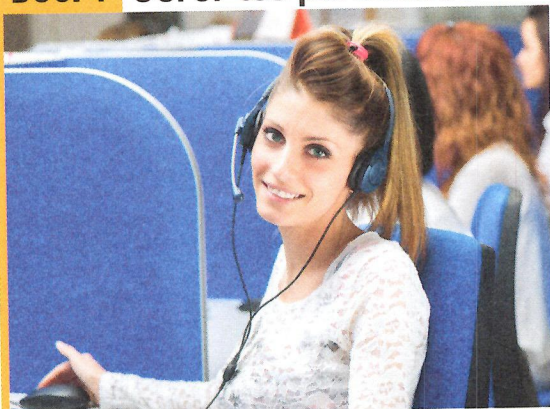
Contenu du message de Madame Delvaux

« Le médiateur culturel Ibrahim doit venir demain matin à 10 h 00 pour présenter à ma classe de CE2 une animation autour de la citoyenneté à l'école Lamartine à Croix. Malheureusement, j'ai eu une convocation à la dernière minute et par conséquent, je souhaite reporter le rendez-vous pour le jeudi prochain. Pouvez-vous lui rappeler qu'il m'avait promis de m'apporter des affiches et d'autres outils pédagogiques. J'ai tellement de boulot en retard. Ah ! J'oubliais... S'il pouvait venir le jeudi prochain à 10 h 30 au lieu de 10 h 00, cela arrangerait l'organisation de l'école. Car à 10 h 00, les enfants sont en récréation. Inutile de me rappeler aujourd'hui, je n'ai pas de téléphone portable et je ne serai pas à l'école. Dites-lui de ne pas oublier d'apporter aussi le nouveau catalogue des animations qu'il m'avait promis. C'est urgent pour boucler le programme scolaire. N'oubliez pas de lui laisser mon numéro de téléphone au cas où il voudrait me contacter pour d'autres précisions. C'est le 02 41 44 39 12 ».

Message	
Date : lundi	Heure :
De :	Pour :
N° Tél. :	
Objet du message :	
<input type="checkbox"/> à téléphoné <input type="checkbox"/> s'est présenté à l'accueil <input type="checkbox"/> urgent <input type="checkbox"/> à contacter	

ACTIVITÉ 4 Gestion de l'accueil des personnes à comportement difficile

DOC. 4 Gérer les personnalités difficiles en accueil téléphonique



Le téléphone rend beaucoup de services ; il permet d'obtenir rapidement des réponses, d'identifier des messages, de régler des affaires courantes. Mais il peut aussi agacer, notamment lorsqu'une demande n'aboutit pas, lors d'une réclamation à effectuer ou

plus simplement, lorsqu'on ne nous donne pas satisfaction. Nous rencontrons alors des situations difficiles à gérer.

Face à une personne mécontente ou agressive, il est important de savoir se maîtriser, il faut s'efforcer de garder son calme en toutes circonstances. La première erreur serait en effet de s'emporter à son tour et de monter dans la surenchère. En plus d'être peu constructive, cette attitude pourrait vous mener à un conflit plus grave encore et même à de la violence verbale ou physique.

LAISSER LA PERSONNE S'EXPRIMER ET L'ÉCOUTER

Une personne agressive est une personne mécontente ou qui s'est sentie agressée elle-même.



Même si elle répète les mêmes propos plusieurs fois sur un ton déplaisant, vous devez la laisser parler et lui montrer que vous l'écoutez, que vous vous sentez concernée par ce qui l'affecte.

Il faut être patient, même si vous êtes face à un individu insupportable. En effet, si vous restez calme et à l'écoute, que vous ne relevez aucune de ses provocations, il commencera à se calmer tout seul.

ÉTABLIR UN DIALOGUE

Lorsque la personne face à vous commence à s'apaiser, vous devez tenter d'établir dou-

cement mais sûrement un dialogue. Vous l'avez laissée « vider son sac », c'est à présent à vous de vous exprimer (calmement). Vous devez en premier lieu résumer de manière rationnelle les faits qui ont contrarié l'individu. Vous devez ensuite lui expliquer la raison de vos actes, en précisant que leur but n'était pas de lui nuire, afin d'éviter tout malentendu.

Vous devez dire les choses sans vexer la personne en vous assurant qu'elle a bien compris.

<http://www.femmezine.fr>

1 Mesurer l'attitude à adopter lors de l'accueil téléphonique d'une personne agressive.

2 Indiquer à quel moment peut-on établir un dialogue lors de l'accueil téléphonique d'une personne agressive.

3 À l'aide de vos connaissances et du **DOCUMENT 4**, indiquer la façon de réagir lors de l'accueil des personnalités ci-dessous.

Comportements spécifiques	Attitudes à adopter
1 Le timide	
2 Le nerveux	
3 L'indécis	
4 Le bavard	
5 Le furieux	
6 L'anxieux	