

Guide de
Formation

Les secrets d'un bon

Accueil

Pour le Tourisme, les Commerces et les Services

Nadia SAIDI BOUTOUCHENT



Pages
Bleues

066407



10

G 264

Collection

Guide de Formation

Les secrets d'un bon

Accueil

Pour le Tourisme, les Commerces et les Services

Nadia SAIDI BOUTOUCHENT

© Copyright Pages Bleues Internationales 2013



**Pages
Bleues**

Remerciements	03
Table des matières	05
introduction	07
1^{ère} partie : comprendre les enjeux de l'accueil et d'une communication de qualité	09
Chapitre 1 : Les enjeux de l'accueil	11
♦ Cas pratiques	14
♦ A retenir	19
Chapitre 2 : Organiser et humaniser l'accueil	19
1. Organiser l'espace accueil	22
2. Organiser la communication	24
♦ A retenir	35
Chapitre 3 : Une spécificité, l'accueil téléphonique	37
1. Quelques règles	39
2. Comment accueillir un correspondant ?	41
3. Comment concilier accueil physique et accueil téléphonique ?	42
4. Quand et comment renseigner immédiatement un correspondant ?	42
5. Comment renseigner un correspondant lorsqu'il faut effectuer une recherche ?	43
6. Comment utiliser un répondeur téléphonique	43
7. Comment prendre note d'un message ?	44
♦ A retenir	47

Chapitre 4 : Accorder et adapter son style à chaque situation d'accueil	49
1. Description des tâches/conditions de travail	50
2. Style à adopter face à des situations particulières	57
Chapitre 5 : Traiter les situations conflictuelles	65
♦ Typologie des clients ou autres interlocuteurs	66
♦ Cas pratiques	70
♦ A retenir	76
2ème partie : Mettre en pratique	79
Chapitre 6 : Réussir sa stratégie d'accueil	81
1. L'accueil en face à face	83
2. L'accueil téléphonique	88
3. L'accueil physique et téléphonique	90
4. Le client mystère	93
Chapitre 7 : Evaluation	97
1. Tests	98
2. Quiz	101
3. Exercices	107
4. Jeux de rôles	112
Conclusion	113
Annexe 1 : Corrigé des exercices pratiques	116
Annexe 2 : Charte de l'accueil	130
Bibliographie	133

Les secrets d'un bon

Accueil

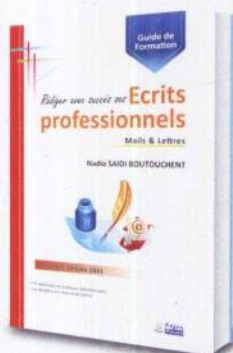


Nadia SAIDI BOUTOUCHENT, est titulaire d'une Maîtrise en lettres modernes, de l'université PARIS XIII. Enseignante en langue française dans le secondaire, puis chargée de la communication dans un institut d'enseignement supérieur, elle est actuellement formatrice consultante et anime des séminaires en communication écrite et orale, au profit des entreprises publiques et privées et des administrations.

Cet ouvrage s'intéresse à l'accueil, dans tous les secteurs d'activité où cette fonction s'exerce :

- le tourisme (dans les métiers de l'hôtellerie, de la restauration, du voyage et des loisirs) ;
- es commerces ;
- l'administration ;
- les banques, etc. Une place particulière est réservée à l'accueil de la clientèle handicapée, les grands oubliés du domaine et pour lesquels un accueil personnalisé est une nécessité. Pour rendre la fonction d'accueil plus opérationnelle, ce livre présente au lecteur un ensemble de techniques de communication accompagnées d'exercices d'auto évaluation et d'études de cas.

www.pagesbleues-editions.com



ISBN :978-9947-34- 238-1

