

GUIDE DE LA CONDUITE À L'ACCUEIL

SUPPORT DE FORMATION

SOMMAIRE

■ Accueil physique

- Les secrets d'un accueil assuré
- Le sourire, un petit rien
- La formule de salutation
- Les règles de priorité entre les différentes tâches

■ Accueil téléphonique

- La voix, l'image
- Les bons réflexes
- Le transfert d'appel
- L'absence de la personne demandée

■ Quelques cas particuliers

- L'insatisfaction de la demande
- Le patient mécontent
- A faire et à ne pas faire

L'ACCUEIL PHYSIQUE

LA VITRINE DE NEST

L'ACCUEIL : LA PREMIÈRE IDÉE QU'ON SE FAIT

- Accueillir passe par les gestes, le sourire et l'identification du patient
- Le patient doit pouvoir ensuite savoir vers qui se diriger pour être conseillé



ANALYSE DE SITUATION



ANALYSE DE SITUATION

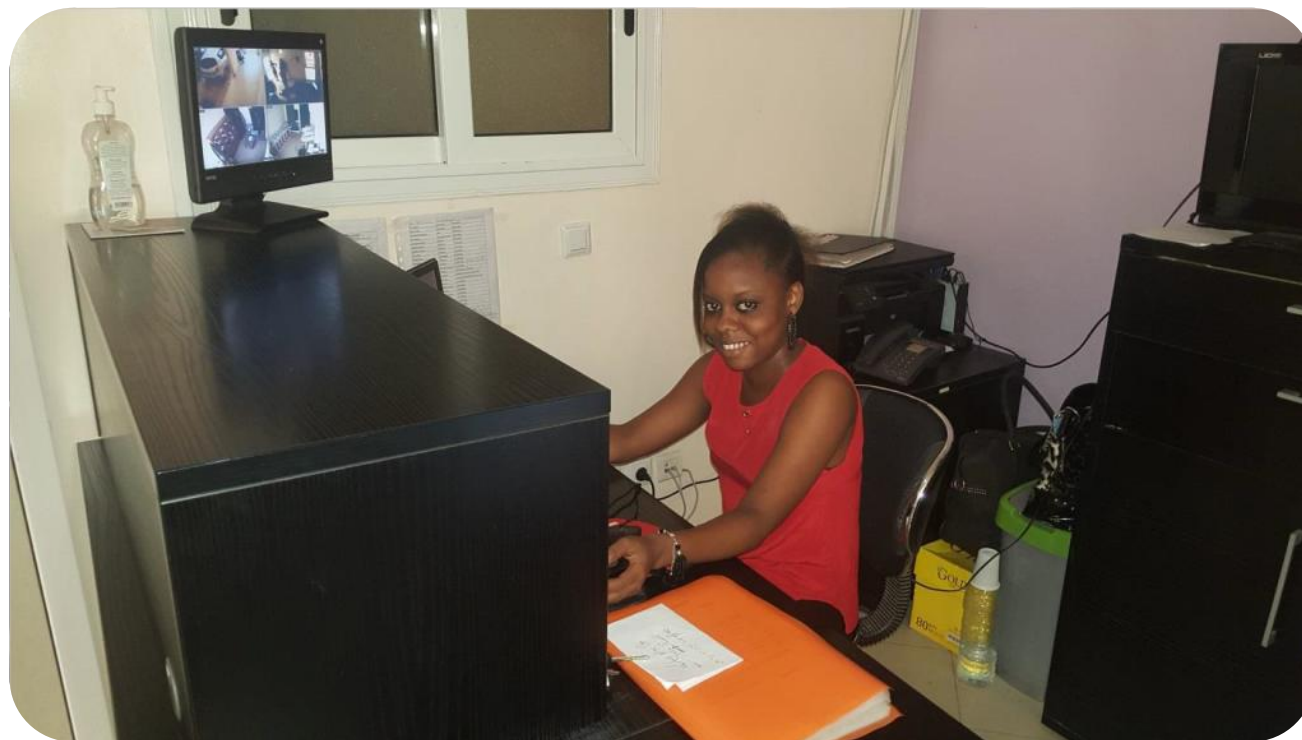


LES SECRETS D'UN ACCUEIL ASSURÉ

- Soyez positif
- Soyez souriant, courtois et respectueux
- Habillez-vous en conséquence
- Ayez une apparence soignée

LE SOURIRE, UN PETIT RIEN

Commencez avec un sourire, même si c'est au téléphone !



LA FORMULE DE SALUTATION

- La précision du terme « Madame » ou « Monsieur » est toujours appréciable
- « *Bonjour Madame/Monsieur ... Bienvenue chez NEST, que puis-je faire pour vous ?* »



LES RÈGLES DE PRIORITÉ



- Cas où vous n'êtes pas en capacité d'accueillir la personne car vous êtes déjà occupé(e) avec un autre patient au téléphone
- Un sourire et un regard en direction des personnes présentes leur confirmeront qu'elles ont bien été vues et identifiées

LES RÈGLES DE PRIORITÉ



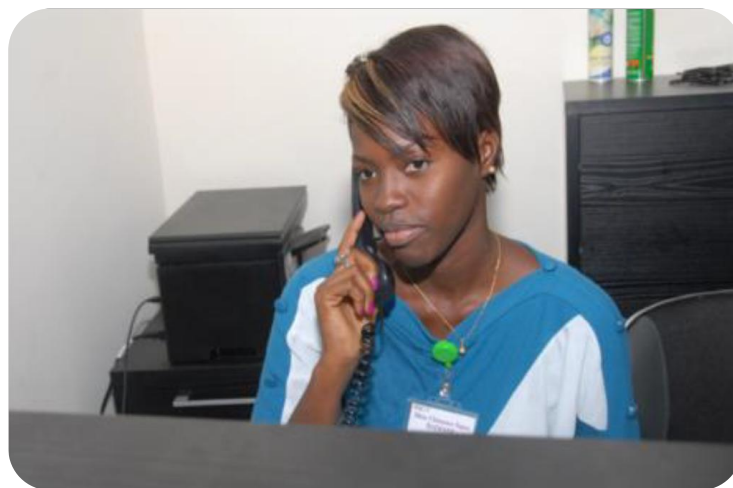
- Cas où vous devez poursuivre la tâche en cours avant de vous occuper des personnes présentes
- La salutation est essentielle afin qu'elles ne se sentent pas ignorées et qu'elles sachent que vous allez les aider dans un moment
- « *Bonjour, bienvenue chez NEST. Prenez place s'il-vous-plaît, je suis à vous dans un instant.* »

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

LE CŒUR DE LA COMMUNICATION DE NEST

VOTRE VOIX, VOTRE IMAGE

Votre voix véhicule votre image et celle de NEST



LES BONS RÉFLEXES

- Par politesse, ne laissez pas sonner le téléphone plus de trois fois avant de répondre
- Précisez toujours, dès le décrochage du combiné, l'enseigne et le nom de la personne répondant à l'appel : « *Clinique NEST, Codou, bonjour ...* »
- Si vous répondez à un appel transféré, identifiez-vous : « *Service des admissions, Clémence, bonjour ...* »

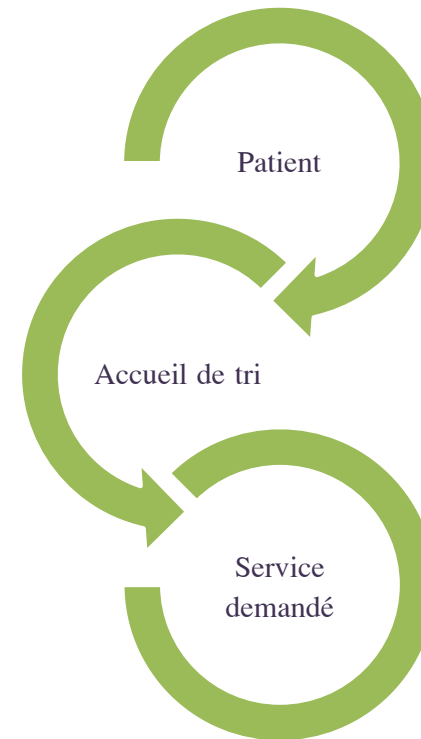
Il est rassurant pour l'interlocuteur de savoir qu'il appelle au bon endroit et à qui il s'adresse.

LE TRANSFERT D'APPEL

- Transférez adéquatement l'appel
- Ne faites pas attendre inutilement votre interlocuteur
- Expliquez la raison de l'attente
- Demandez à votre interlocuteur de bien vouloir patienter, de laisser un message ou de rappeler plus tard lorsqu'il vous est impossible de le transférer à la personne demandée ou de répondre à sa demande
- Reprenez la ligne au bout de 30 secondes puis toutes les minutes pour qu'il sache qu'il n'a pas été oublié
- Vérifiez alors si votre interlocuteur désire toujours patienter, ou s'il souhaite rappeler plus tard ou laisser un message

LE TRANSFERT D'APPEL

- « Clinique NEST, Codou, bonjour ... Un instant je vous prie, je vous passe le service des admissions. »
- «Service des admissions, Clémence, bonjour ...»



EN CAS D'ABSENCE DE LA PERSONNE

Evitez de dire

- « Il n'est pas encore arrivé. »
- « Il n'est pas revenu de dîner. »
- « Je ne sais pas où il est. »
- « Il est en train de boire son café. »
- « Il est trop occupé pour vous répondre. »
- « Il n'est toujours pas rentré de vacances. »

Efforcez-vous de demander

- « M. Untel s'est absenté momentanément de son bureau, souhaitez-vous lui laisser un message ? »
- « M. Untel est actuellement en réunion. Puis-je prendre un message ou souhaitez-vous qu'il vous rappelle lorsqu'il aura terminé ? »

EN CAS D'ABSENCE DE LA PERSONNE



- Pour prendre correctement les messages, ayez toujours sous la main un bloc-notes et un crayon
- Notez les éléments suivants :
 - L'heure et la date de l'appel
 - Le nom de la personne à qui s'adresse le message
 - Le nom de la personne qui appelle et son entreprise le cas échéant
 - Le numéro de téléphone de la personne
 - Le contenu du message

QUELQUES RECOMMANDATIONS

- Utilisez des expressions rassurantes :
 - « *C'est bien noté.* » ou « *Vous pouvez compter sur moi.* »
 - « *Je lui transmets votre message dès son retour.* »
 - « *Merci d'avoir appelé.* »
- Si vous avez des doutes quant à l'orthographe d'un nom, demandez à l'interlocuteur de bien vouloir l'épeler et essayez de le prononcer une fois.
- Répétez le numéro de téléphone pendant que vous l'écrivez afin d'éviter les erreurs.
- Si le message est long, répétez-le.
- Assurez-vous que le message pris a bien été transmis à la personne appropriée.

LES FORMULES DE POLITESSE

- « *Merci .* »
- « *S'il vous plaît. »*
- « *Excusez-moi. »*
- « *Un instant , je vous prie. »*
- « *Bonne journée »* ou « *bonne fin de journée »*
- « *Merci de votre appel. »*
- « *À bientôt »* ou « *au revoir. »*
- « *Qui dois-je annoncer? »*
- « *Vous êtes monsieur...? (ou madame... ?) »*

QUELQUES CAS PARTICULIERS

LA GESTION DE L'INSATISFACTION



CAS OÙ LA DEMANDE N'EST PAS SATISFAITE



- Soyez positif, expliquez au client ce que vous pouvez faire pour lui et minimisez ce que vous ne pouvez pas faire.
- Concentrez-vous sur les faits.
- Indiquez les raisons vous empêchant d'acquiescer à sa demande (règlements de l'entreprise, consignes, légitimité, etc.) et efforcez-vous de lui suggérer une alternative.
- Ayez, dans la mesure du possible, une attention particulière à son égard.
- Donnez-lui l'assurance que tout sera entrepris pour qu'un tel problème ne se reproduise pas (dans la mesure du possible).

CAS DU PATIENT MÉCONTENT



- Désamorcez sa colère avant d'entreprendre la résolution du problème. Pour ce faire :
 - Ecouter attentivement les propos de la personne sans l'interrompre.
 - Ne tentez pas d'anticiper ou, pire, d'exprimer à sa place ses doléances.
 - N'essayez pas de contester ou de nier les faits, ça ne ferait qu'augmenter l'insatisfaction du patient. .

CAS DU PATIENT MÉCONTENT



- Parlez lentement et bas pour encourager votre interlocuteur à faire de même.
- Prenez en note ses propos.
- Montrez-vous toujours respectueux.
- Approuvez-le dans la mesure du possible.
- Présentez vos excuses de manière sincère et crédible.
- Une fois la personne calmée, confirmez, validez avec lui le moyen par lequel vous allez traiter sa demande.

A ÉVITER

- Demander à votre interlocuteur d'excuser votre incompétence ou le fait que l'on ne vous a jamais appris à exécuter une tâche
- Insinuer que ce qui arrive est de la faute de l'interlocuteur
- L'interrompre, l'empêcher d'exprimer l'ensemble de ses arguments, de ses besoins, de ses humeurs, etc...
- Les interdits
- Donner des ordres aux patients
- S'emporter devant un patient

A ÉVITER

- Plaisanter à propos d'une situation que le client prend très au sérieux, manquer de respect, faire fi des règles de politesse, critiquer un concurrent...
- Transférer inutilement une demande qui vous est adressée à un collègue, lui faire porter la responsabilité d'un incident ou d'un problème. Critiquer un collègue au su du patient.
- Banaliser le problème exprimé ou indiquer au patient qu'il survient fréquemment.

A ÉVITER

- Les tics verbaux («*euuh...*», «*Anh?*», «*ben*», «*héé*», etc...)
- Les expressions à répétition
- L'usage systématique du wolof
- Les termes techniques, les mots trop familiers, les sigles et les expressions utilisées en interne
- Les mots à connotation négative (problèmes, retard, difficultés, ne ... pas, impossible, etc...)
- Effectuer trois ou quatre autres tâches en même temps pendant que vous êtes au téléphone

A ÉVITER AU TÉLÉPHONE

- Les murmures qui ne sont pas audibles et les éclats de voix qui sont désagréables, voire agressifs
- L'obstruction de la voix, en mettant la main devant le combiné ou en mettant le combiné sous le menton
- Les bruits inutiles et agaçants : froissement de papier, brocheuse électrique, conversations environnantes, etc...

EXPRESSIONS A REMPLACER

Remplacer ...

- « *Allo* »
- « *C'est qui ?* »
- « *Ne quittez pas !* »
- « *C'était pourquoi ?* »
- « *Il n'est pas là !* »

Par ...

- La formule d'accueil
- « *Qui dois-je annoncer ? C'est de la part de ?* »
- « *Un instant je vous prie* »
- « *C'est à quel sujet, s'il vous plaît ?* »
- « *Il n'est pas disponible. Je vous propose de prendre votre message.* »

EXPRESSIONS A REMPLACER

Remplacer ...

- « *Ne vous inquiétez pas* »
- « *Vous avez mal compris* »
- « *Je ne vous garantis rien* »
- « *Vous patientez ou vous rappelez ?* »
- « *Asseyez-vous* »
- « *De rien, c'est normal* »

Par ...

- « *Je fais le nécessaire pour ...* »
- « *Je me suis mal exprimé(e)* »
- « *Nous faisons le maximum pour ...* »
- « *Désirez-vous patienter ou laisser un message ?* »
- « *Prenez place s'il vous plaît* »
- « *Nous sommes à votre service. Je vous en prie.* »

CONSEILS

- Toujours demander à quelqu'un de tenir la réception lors que vous allez aux toilettes, en rendez-vous, en pause-déjeuner, etc... Vous éviterez ainsi que des gens en colère vous attendent à votre retour.
- Manifestez de l'empathie
- Au téléphone:
 - Parlez normalement, distinctement et clairement
 - Ne soyez ni trop loin, ni trop près du combiné
 - Utilisez les silences à bon escient
 - Agissez comme si la personne voyait vos réactions
 - Ayez de l'intérêt pour ce que dit votre interlocuteur, tout le monde aime sentir que l'on accorde une réelle importance à son appel
 - Ayez ce que l'on appelle une «voix-sourire» : montrez-vous de très bonne humeur. Sourire au téléphone se voit et s'entend.

MERCI POUR VOTRE ATTENTION !

QUESTIONS, REMARQUES, ÉMOTTIONS ?

