

|                                                                                  |                                                           |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------|
|  | Support Informant                                         |         |
|                                                                                  | PO01-SI0002<br><br>Guide de la conduite à l'accueil (ppt) | I.E. :4 |

### Détails du document

| Mat. Superviseur | Superviseur             | Processus              |
|------------------|-------------------------|------------------------|
| 000031           | Lauriane Marie LE FLOUR | Accueil et orientation |

### Historique de l'évolution du document

| I.E. | Date       | Justification de la MAJ |
|------|------------|-------------------------|
| 1    | 30/05/2017 | Création                |
| 2    | 05/11/2019 | Importation Qualipro    |
| 3    | 16/06/2025 | Modification            |
| 4    | 23/12/2025 | Modification            |

### Liste des documents de renvoi

| Code | Désignation | Type |
|------|-------------|------|
|------|-------------|------|

### Liste des rédacteurs

| Nom\Prénom   | Fonction               | Signature | Date de Validation | Heure    |
|--------------|------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Habibatou SY | Chargée des opérations |           | 10/12/2025         | 15:20:56 |

### Liste des vérificateurs

| Nom\Prénom              | Fonction                  | Signature | Date de Validation | Heure    |
|-------------------------|---------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Lauriane Marie LE FLOUR | Directrice des Opérations |           | 18/12/2025         | 13:35:36 |

### Liste des approbateurs

| Nom\Prénom         | Fonction                            | Signature | Date de Validation | Heure    |
|--------------------|-------------------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Ndoye Ndèye Sokhna | Responsable Opérationnel et Qualité |           | 19/12/2025         | 12:28:30 |

# 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
- Message à transmettre
- 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 impression

- 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 des besoins du patient



## 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



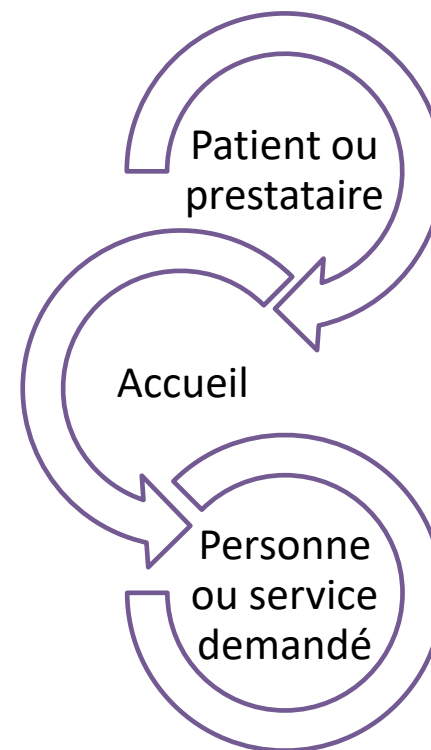
## Les bons réflexes

- 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 : « *NEST, Codou bonjour ...* »

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

## Message à transmettre

- « NEST, Codou bonjour ... Puis-je prendre un message car le transfert d'appel n'est pas disponible? ...Votre prénom et nom svp? Vous appelez de quelle structure? ...Votre message sera transmis au dentinaire. Nest vous remercie de votre appel»
- Le contenu du message transmis à la personne ou au service demandé avec nom, prénom et numéro de téléphone de l'appelant.



## En cas d'absence de la personne

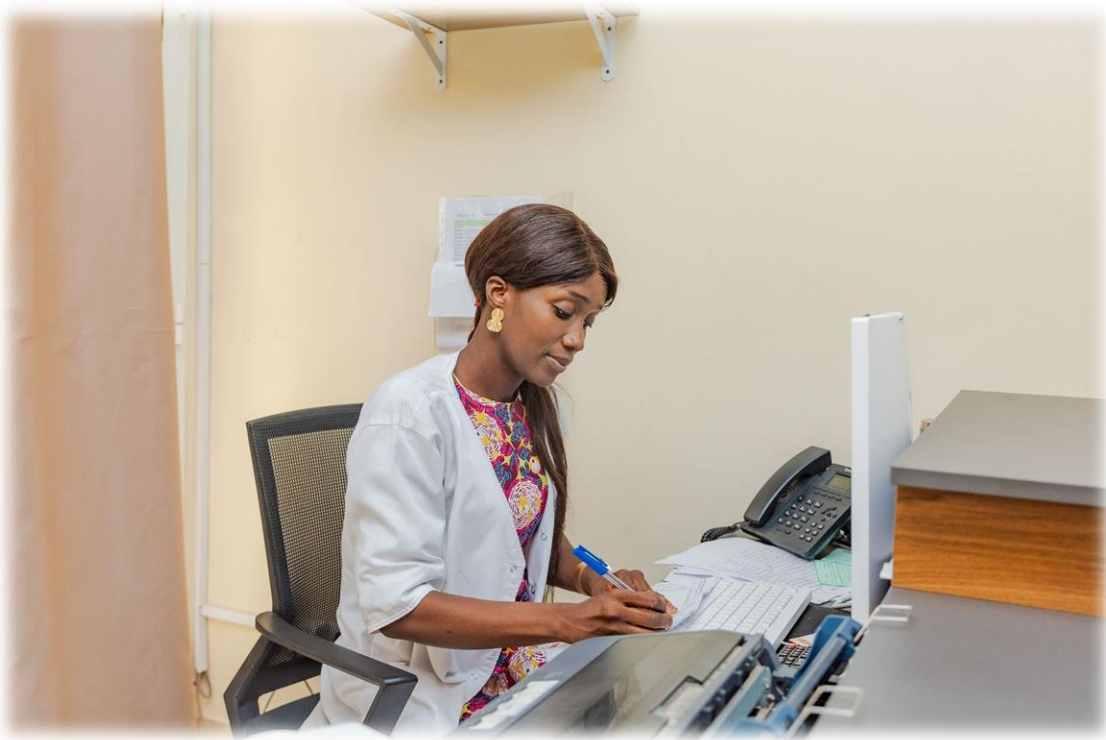
### Evitez de dire

- « 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 incompetence 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 à 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 à 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, ÉMOTIONS