



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

FICHE PRATIQUE

Tous professionnels

## SAVOIR ACCUEILLIR EN TOUTE SITUATION

# L'ACCUEIL PHYSIQUE, LES CLÉS POUR UN PREMIER CONTACT RÉUSSI



**Vous n'aurez jamais l'occasion de faire deux fois une bonne première impression ! Pour cela, établissez d'emblée les conditions d'un premier contact réussi.**

**Ce premier contact ne se réduit pas à l'instant où votre client passe la porte de votre établissement ou de votre véhicule. S'il est attentif à l'esthétique, à la convivialité, au confort et à la propreté du lieu, votre client est tout autant sensible à votre attitude et à votre capacité relationnelle, durant toutes les étapes de votre première rencontre. Reflet de votre professionnalisme, ce premier contact va donner envie à vos clients de connaître vos produits et services et surtout de revenir !**

## BON À SAVOIR

*Un client apprécie tout ce qui le fait sortir de l'anonymat, il est donc essentiel de personnaliser le premier contact.*

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

## **Vous les accueillez, nous vous accompagnons.**

Le réseau des CCI est un interlocuteur privilégié pour les entreprises du tourisme. Il intervient à la fois en matière d'accompagnement au développement commercial et à la performance des entreprises (qualité, numérique, marketing, réglementation, RH, ...) mais également sur l'analyse des tendances qui feront le tourisme de demain. Les CCI sont des partenaires opérationnels pour valoriser et renforcer l'attractivité des destinations.

Chaque année, les CCI de France accompagnent 25 000 entreprises du réseau tourisme.



### **CONTACT CCI MOSELLE**

Service Commerce-Services-Tourisme  
[tourisme@moselle.cci.fr](mailto:tourisme@moselle.cci.fr)  
[commerce@moselle.cci.fr](mailto:commerce@moselle.cci.fr)  
 T. 03-87-52-31-79

## **UN ACCUEIL PHYSIQUE RÉUSSI EN CINQ ÉTAPES**

### **1. Préparez votre accueil**

- Si vous avez un contact téléphonique ou électronique préalable, informez-vous sur le profil des personnes accueillir, d'où viennent-elles, qui sont-elles, quelles sont leurs attentes ?
- Préparez la documentation adaptée, répondant à leurs attentes.

### **2. Soyez attentif à votre premier contact**

- Marquez l'arrivée de votre client par un geste d'accueil (une poignée de main, un sourire, ...) et adoptez une posture d'ouverture.
- Respectez une distance de communication appropriée.
- Repérez la nature de la demande.
- Ayez la tenue vestimentaire adaptée à votre profession, même décontractée mais toujours soignée, signifiant à votre client qu'il est attendu et respecté.

### **3. Sachez gérer l'attente**

- Ne laissez pas le client subir la situation et assurez-le de la prise en compte de son attente.
- Restez souriant et avenant devant une longue file d'attente, cela prouve que les affaires marchent bien.
- Ne laissez pas un visiteur attendre dans la mauvaise file.
- Pensez à occuper le temps d'attente (documentation, vidéo).

### **4. Gérez toutes les situations calmement**

- Soyez poli même avec ceux qui ne le sont pas.
- Ne vous énervez pas avec un client en colère.
- Ne montrez pas que vous êtes débordé, ou pire, de mauvaise humeur.
- Ne débitez pas de phrases réflexes.
- Montrez l'intérêt que vous portez à votre client pour le mettre en confiance.
- Ecoutez votre client pour apporter la meilleure réponse à sa situation.
- Conseillez votre client grâce à la compréhension de ses attentes et à la connaissance de vos produits.
- Soyez proactif, imaginez ce dont peut avoir besoin votre client.

### **5. Veillez à la prise de congé**

- Marquez votre considération pour le client et remerciez-le de la confiance accordée : « bien sûr » « merci de votre confiance ».
- Donnez-lui envie de revenir en laissant votre carte ou brochure. Prenez ses coordonnées et proposez-lui d'autres services selon votre métier.
- Accompagnez-le vers la porte et saluez-le en lui souhaitant une bonne journée.
- Ne dites pas seulement : « voilà » ou « merci », préférez « merci de votre visite » ou « au revoir Monsieur X et bonne journée ! ».
- Et surtout, gardez le sourire et soyez sympathique, pour laisser une impression chaleureuse !

Soutenu par

