

L'accueil

Ajoutez vos idées dans les colonnes correspondantes

RAYMOND DE COCK 30 AVRIL 2020 10H02

Accueil physique, ce qui est important de faire.

Joanna

Identifier le visiteur

raf

souriante, dire bonjours

Joanna

tenue correcte de l'espace de travail

Joanna

faire patienter, rester tjr poli

raf

se lever de son siège
aller vers la personne

coco

Proposer un café, si l'attente est trop longue lool

Joanna

connaitre parfaitement l'organisation de la société, le personnel et tt ce qui peut servir pour guider le client

donner la priorité à l'accueil des visiteurs extérieurs plutôt que intérieurs

Joanna

Etre tjr disponible

Accueil physique ce qu'il est interdit de faire ou de dire

raf

macher un chew-gum

Joanna

Eviter le langage familier

coco

être j'en foutisme

raf

ignorer la personne qui arrive et la regarder

raf

manger ou boire a son poste

Joanna

ne pas laisser ses affaires privées sur son "comptoir"
canettes ect

raf

ne pas être sur son gsm

raf

tourner le dos et papotter avec ses collègue

Accueil téléphonique, ce qu'il est important de faire ou de dire

Audrey

présente l' entreprise

Eric

Décrocher après trois sonnerie MAX :)

Eric

Je décroche le téléphone et j'annonce Le CPAS d'Olne Bonjour et ensuite j'attends que la personne parle

Audrey

être souriante au téléphone

raf

écouter,,laisser parler l'interlocuteur

COCO

se présenter et dire comment puis-je vous aider

raf

bien prendre ses coordonnées,oui

Joanna

proposer la solution à un problème

Eric

Discrétion

Eric

Je note sur un bloc-note, le nom de la personne (si elle me le donne)- pour qui c'est - pourquoi

fatimet

bonjour donc la politesse
irréprochable

Accueil téléphonique, ce qu'il est interdit de faire ou de dire

raf

interrompre son interlocuteur

Eric

Raffaello, j'interrompe parfois l'interlocuteur avec politesse car je sais à qui l'adresser. Je le fais avec douceur :) car je commence à les connaître et eux aussi

Audrey

pas notre problème si on interrompt l'interlocuteur et que c'est l'autre qui reçoit la bombe, ici je rigole bien sûr

raf

être impolie

coco

Chez Marks & Spencer, quand on décrochaient (suite au attentat de l'Ira) on devait dire Marks & spencer bonjour, ne quittez pas... puis on mettait qq secondes en attente et on prenait la communication. Un jour je n'ai pas pu reprendre la ligne car j'avais dit Marks & Spencer bonjour ne TIRER pas ... suis partie dans un fou rire et jamais su reprendre la ligne

A quoi sert un agent d'accueil?

Eric

A rien :p

raf

guider, orienter, informer le client

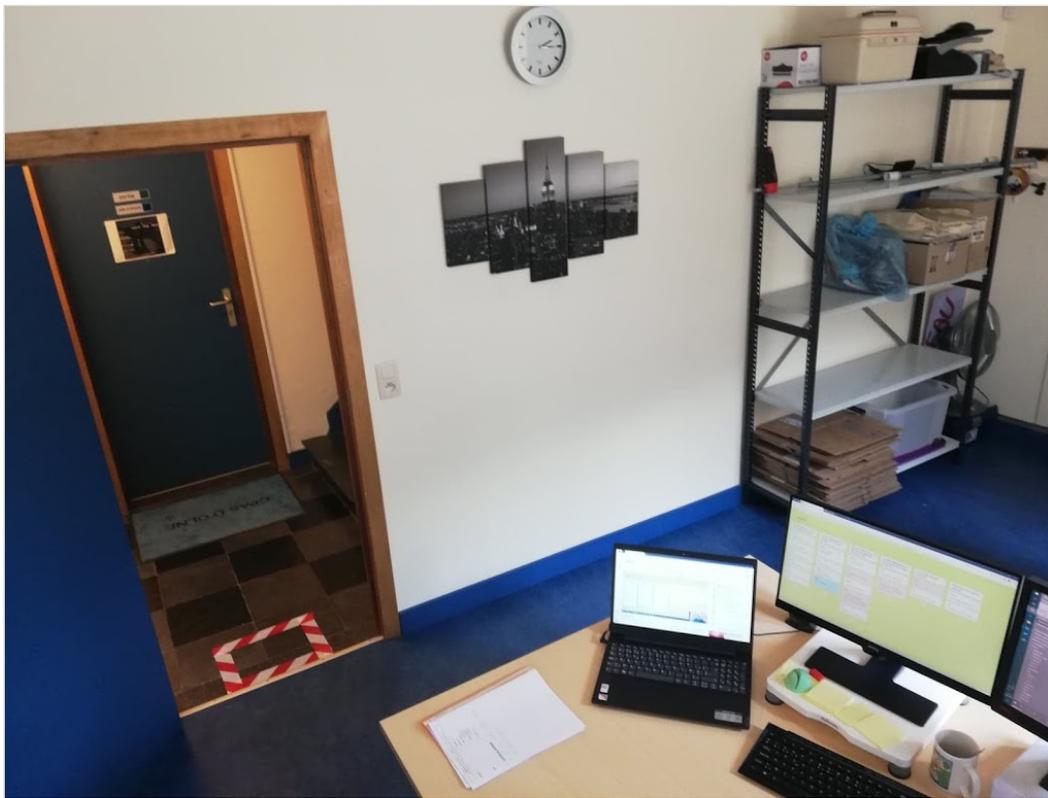
Fatimet

orienter ; renseigner ;
être présentable
faire la promotion du service

informer

Eric

Mon bureau



Eric

Mon bureau



;:-))

Audrey

tres mimi lol
et tu as de la place c est chouette

Points forts d'un agents d'accueil

Joanna

sourire: le signe de bienvenue

raf

bonne posture,patient,souriante

Joanna

patience, bonne élocution, clarté et précision des propos

fatimet

sens du contact

écoute

disponibilité

Eric

Attention pas trop de familiarité avec les personnes qui viennent souvent

Eric

Polyvalent

Joanna

Faut être équilibré

fatimet

garder son calme

trouver une solution presque a tout

sens du contact

travailler efficacement
