

1 La communication orale professionnelle en situation d'accueil clientèle

La plupart des échanges professionnels se font oralement ; ils peuvent être formels ou informels. L'assistant(e) de gestion doit avoir une excellente maîtrise de l'oral tout en comprenant l'influence du comportement non verbal sur la relation avec ses interlocuteurs. Lorsque l'assistant(e) de gestion a en charge l'accueil dans son entreprise, il (elle) sait qu'il (elle) contribue à améliorer l'image de la PME et la fidélisation de sa clientèle.

I - Les attitudes professionnelles

1 L'empathie

L'assistant(e) de gestion doit être à l'écoute et capable de se mettre à la place du client en toute sincérité. Il (elle) doit l'observer avec intérêt et être respectueux (respectueuse). Il (elle) doit comprendre son point de vue, en discuter sans forcément être toujours d'accord avec lui.

2 L'altruisme

L'assistant(e) de gestion doit, pour bien accueillir les clients, avoir la capacité d'aller vers l'autre. Ceci implique de créer un climat de confiance lors de l'accueil, d'être disponible pour le client, de le prendre en charge par un sourire, une attitude positive ou un regard.

3 L'assertivité

L'assistant(e) de gestion doit, pour réussir son accueil, posséder cette qualité qui consiste à se respecter soi-même autant qu'autrui : avoir la faculté de s'affirmer, de développer librement son point de vue tout en respectant les propos de l'interlocuteur et sans jamais le froisser.

II - L'accueil physique

1 Les principes de base

L'assistant(e) de gestion doit veiller à bien accueillir un client, qui doit être écouté et se sentir le bienvenu. Son discours est important et, tout comme son langage non verbal, sa tenue est soignée : il (elle) véhicule l'image de la PME. En effet, dans une situation de face-à-face, les mots comptent pour 10 %, l'intonation pour 40 % et le message non verbal pour 50 %.

2 Le comportement non verbal

L'assistant(e) de gestion doit veiller à soigner sa présentation, ses postures et ses attitudes. Il (elle) établit le contact avec le client d'un simple regard. Avoir conscience de sa gestuelle favorise la maîtrise du face-à-face. En effet, les gestes véhiculent un message et appuient les propos, ils traduisent des émotions parfois en contradiction avec le message oral, ils peuvent être parasites.

3 Les phases de l'accueil

Le premier contact	L'assistant(e) de gestion salue le client. Il (elle) le valorise en l'identifiant, l'appelle si possible par son nom. Il (elle) le met en confiance. Il (elle) lui demande l'objet de sa visite.
Le traitement de la demande	L'assistant(e) de gestion est attentif/-tive à la demande du client. Il (elle) collecte les informations nécessaires. Il (elle) traite efficacement la demande. Il (elle) doit être professionnel(le) car le client va se faire très rapidement une opinion sur le sérieux de la PME. (Si le client est en colère, une fiche de réclamation lui sera présentée afin qu'il consigne par écrit l'objet de sa plainte ; ceci aura pour effet de calmer son stress.) Il (elle) propose une solution qui réponde au mieux aux besoins et aux attentes du client.
La prise de congé	L'assistant(e) de gestion salue le client de façon courtoise. Il (elle) doit être réconfortant(e) et peut proposer la carte de visite de l'entreprise pour tout autre éventuel contact. Le client doit avoir une bonne impression de l'entreprise lorsqu'il prend congé.

III - L'accueil téléphonique

1 Les principes de base

L'assistant(e) de gestion doit maîtriser la gestion des appels téléphoniques, surtout lorsqu'il (elle) est en position de réception d'appel. En effet, son comportement et ses attitudes s'entendent. Il (elle) doit veiller à donner une excellente image de l'entreprise au client en restant positif/-tive, souriant(e), sympathique et dynamique. Lorsqu'un client appelle, c'est qu'il souhaite avoir un interlocuteur, poser une question, résoudre un problème et, quel que soit le moment de son appel, il doit être orienté vers une personne compétente ou alors accéder à une messagerie vocale où il pourra laisser son message, faute de quoi il raccrochera, mécontent.

2 Le comportement non verbal

L'assistant(e) de gestion ne doit pas faire sentir à son interlocuteur qu'il le (la) dérange ou qu'il (elle) est occupé(e) à réaliser d'autres tâches. Il (elle) doit avoir une gestuelle positive.

Si un client se présente à l'accueil de l'entreprise au moment où le téléphone sonne, l'assistant(e) de gestion doit le faire patienter d'un geste de la tête et avec le sourire pendant qu'il (elle) décroche le téléphone pour répondre à un interlocuteur qui ne peut pas connaître le contexte et qui ne doit pas attendre trop longtemps.

3 L'évaluation de l'accueil téléphonique

L'assistant(e) de gestion peut chercher à évaluer l'efficacité de son accueil téléphonique en créant une fiche récapitulative de ses appels, qui comptabilisera les éléments suivants :

- temps total des appels journaliers, durée moyenne d'un appel, temps d'attente moyen d'un client, etc. ;
- nombre total des appels journaliers, nombre d'appels orientés vers le bon interlocuteur, nombre d'appels mal orientés, nombre successif d'interlocuteurs avant d'obtenir celui souhaité, etc.

Cet outil permettra à l'assistant(e) de gestion d'effectuer des statistiques.

Exemple : $(\text{Nombre d'appels mal orientés} / \text{Nombre total des appels}) \times 100$