

# 2 Informer, conseiller et s'entretenir en face-à-face avec le client

L'assistant(e) de gestion en charge de l'accueil a une mission complexe à gérer : il (elle) doit, après avoir accueilli le client, l'informer, le conseiller et éventuellement s'entretenir avec lui pour mieux appréhender sa demande. Pour cela, il (elle) doit avoir la maîtrise d'un ensemble d'outils de communication.

## I - Informer

Afin de renseigner le client le plus efficacement possible, l'assistant(e) de gestion doit posséder sur son poste de travail les outils suivants :

Informations	Outils à la disposition de l'assistant(e) de gestion
Rendez-vous de la journée	Agenda du dirigeant et des principaux collaborateurs
Clients	Fiches et base de données clients
Produits de l'entreprise	Catalogue et tarifs
Nom et fonction d'un collaborateur	Organigramme de l'entreprise
Numéro de téléphone d'un collaborateur	Annuaire des salariés
Disponibilité du dirigeant	Agenda du dirigeant

## II - Conseiller

Lorsque le client se présente à l'accueil, l'assistant(e) de gestion peut être amené(e) à gérer trois situations :

- écouter sa demande, y répondre ou le diriger vers le service concerné ;
- le faire patienter car son interlocuteur est occupé, en lui précisant la durée probable de l'attente, l'installer soit dans le coin « attente » s'il existe, soit dans un autre bureau ;
- l'éconduire gentiment avec des excuses si son interlocuteur n'est pas disponible en lui proposant une solution : prendre un rendez-vous ultérieurement ou rencontrer un autre collaborateur.

## III - S'entretenir en face-à-face

Lors des entretiens en face-à-face avec la clientèle, l'assistant(e) de gestion doit démontrer un savoir-faire en matière d'argumentation.

### 1 L'entretien en face-à-face

L'assistant(e) de gestion en entretien en face-à-face pose au client toutes les questions nécessaires à la compréhension de sa demande. Il (elle) est attentif/-tive aux réponses, au ton employé et à la gestuelle. Il (elle) a une écoute active, son attitude et son comportement conditionnent la réussite de l'entretien. Plusieurs conduites sont possibles.

### a. L'entretien non directif

Le client présente librement sa demande à l'assistant(e) de gestion qui, pour ne pas être déstabilisé(e), doit analyser le comportement verbal et non verbal, rester à l'écoute et reformuler.

Il (elle) sera alors en position de *coopération*, rassurant et aidant l'interlocuteur à résoudre le problème, et d'*empathie*, comprenant le client sans le juger, sans trop le questionner et sans décider pour lui.

### b. L'entretien semi-directif

L'assistant(e) de gestion dispose d'une grille de questions qu'il (elle) utilise pour structurer l'entretien, garder le contrôle de la situation, tout en laissant au client la possibilité de développer son point de vue et sa demande.

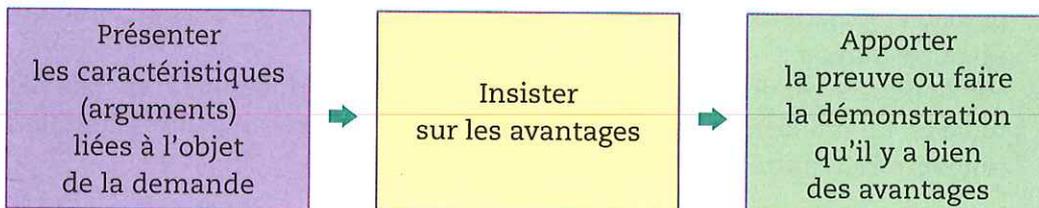
Dans ce type d'entretien, l'assistant(e) de gestion peut être *analyste*, cherchant à comprendre le client en veillant à ne pas interpréter ses propos. Il (elle) peut aussi être *décideur*, donnant des conseils au client.

### c. L'entretien directif

L'assistant(e) de gestion a préparé l'entrevue, il (elle) a un guide d'entretien, un argumentaire qui comporte les questions à poser. Le client se sentira moins libre de pouvoir exposer sa demande, il se contentera de répondre à son interlocuteur. L'assistant(e) de gestion se trouve alors en situation d'*enquêteur*, posant des questions et, par ce biais, prenant le contrôle de l'entretien. Il (elle) devra veiller à ne pas interpréter les réponses du client, ni les influencer. L'ordre et le choix des questions peuvent parasiter les réponses. Il (elle) peut être en situation de *juge*, évaluant les réponses du client, veillant à ne pas créer un lien de subordination et sans contester les réponses, ce qui peut entraîner une situation conflictuelle à éviter dans tous les cas.

## 2 Les techniques d'argumentation

L'assistant(e) de gestion en entretien en face-à-face est amené(e) à argumenter, c'est-à-dire choisir la stratégie la plus efficace, la plus habile pour faire connaître son point de vue et le faire admettre à son interlocuteur. Il (elle) doit démontrer au client des faits, des caractéristiques, puis présenter leurs avantages pour pouvoir le convaincre et obtenir son accord par une démonstration, par exemple. En face-à-face, l'assistant(e) de gestion doit :



Afin d'être pertinent(e), l'assistant(e) de gestion peut préparer son argumentation à l'avance car tous les arguments n'ont pas la même valeur.

**Exemple :** certains arguments sont rationnels, d'autres émotionnels.

Le document qui récapitule les arguments ou caractéristiques s'appelle « un argumentaire ». L'assistant(e) de gestion pourra alors choisir d'utiliser les arguments selon l'objectif souhaité, le contexte ou l'interlocuteur. Ce document aidera également l'assistant(e) de gestion à répondre aux objections du client. Il (elle) répondra « Oui, mais... » et utilisera d'autres arguments afin de le convaincre. Ainsi, l'assistant(e) de gestion aura plus d'assurance et sera plus à l'écoute du client.