

Accueillir, informer et conseiller le client



L'entreprise Kitagrit est située 458 route du Château de Ravignan 40000 Mont-de-Marsan (Aquitaine), courriel : kitagrit@free.fr. Créée par M. Maillot, sa spécialité depuis plus de 20 ans consiste à mettre à la disposition de la clientèle un catalogue de 1 000 kits et de 15 000 composants hydrauliques (pompes, moteurs, vérins...) pour toutes les applications industrielles. Parallèlement au

catalogue, l'équipe d'ingénieurs de l'entreprise innove, conçoit sur mesure, installe sur site tous types de produits hydrauliques électriques personnalisés.

La force de l'entreprise réside dans sa réactivité à répondre aux besoins dans l'urgence de ses clients, particuliers et industriels. Kitagrit est en effet capable de livrer et d'installer un mécanisme en 12 ou 24 heures selon le lieu. Son marché se développe peu à peu grâce à cette flexibilité qui permet aux clients de pratiquer le « juste-à-temps » sans prendre le risque de la rupture de stock sur un chantier.

L'entreprise vient de créer son site Internet, www.kitagrit.com, qui permet de consulter le catalogue et de passer commande en quelques clics.

Désormais les clients peuvent accéder directement aux supports de l'entreprise, comme les descriptifs techniques ou les notices de montage ou d'utilisation. Ceci permettra, dans bien des cas, de faire l'économie de l'intervention d'un technicien sur un chantier et de rendre ainsi ce dernier plus disponible pour d'autres tâches.

Malgré tous les moyens mis en place pour faciliter la communication, il apparaît que, depuis quelque temps, la qualité de l'accueil et des informations données oralement aux clients s'est dégradée, car les réclamations sont de plus en plus nombreuses.

Votre mission

Vous commencez votre stage d'assistant(e) de gestion dans cette entreprise, au service commercial. Le directeur, M. Maillot, après vous avoir présenté(e) à toute l'équipe, vous fait part des réclamations des clients concernant la prise de contact avec l'entreprise et vous demande de trouver une solution à ce problème.

Réflexion

1. Comment véhiculer une image valorisante et fidèle de l'entreprise ?
2. Pourquoi la prise de contact est-elle si importante ?
3. Quel est l'enjeu d'une communication orale réussie ?

Mise en œuvre

1. Savoir accueillir et informer un client

Présentez dans un tableau les éléments constituant les clés de la réussite d'un bon accueil.

► **Fiche ressource 1** *La communication orale professionnelle en situation d'accueil clientèle*

► **Fiche ressource 2** *Informar, conseiller et s'entretenir en face-à-face avec le client*

2. Réaliser des documents pour améliorer l'accueil physique et téléphonique

Vous avez reçu un fax d'un important client, la SARL Romuald, mécontent de l'accueil téléphonique qu'il vient de recevoir. Vous décidez d'améliorer l'ensemble de la procédure d'accueil.

- a. Identifiez les problèmes soulevés par le client Romuald.
 - b. Créez une fiche de conseils d'accueil physique et téléphonique destinée à l'ensemble du personnel et qui sera affichée dans chaque bureau.
 - c. Créez une fiche de réception d'appel téléphonique utilisable par l'ensemble du personnel et facilitant la prise de notes des messages téléphoniques.
- M. Romuald doit passer à l'entreprise pour prendre du matériel et vous allez le recevoir. Vous proposez alors à M. Maillot de simuler la réponse à son fax.
- d. Jeu de rôles : accueillez M. Romuald et présentez-lui des excuses en argumentant vos propos.

► **ANNEXE 1** *Fax du client Romuald*

3. Analyser l'environnement d'accueil et de travail

Lorsque les clients arrivent dans l'entreprise Kitagrit, c'est l'assistant(e) de gestion qui les reçoit, les renseigne et éventuellement les dirige vers les autres services.

- a. Vérifiez si l'aménagement de l'espace d'accueil actuel répond aux conditions idéales d'un accueil professionnel. Relevez les aspects positifs et négatifs.
- b. Proposez un nouvel aménagement.

► **ANNEXE 2** *Plan actuel de l'accueil dans la société Kitagrit*

► **ANNEXE 3** *Fiche d'attribution de fonctions de l'assistant(e) de gestion*

► **ANNEXE 4** *Matériel dont dispose l'assistant(e) de gestion sur son poste de travail*

► **Fiche ressource 3** *L'aménagement de l'espace d'accueil et de travail*

4. Former le personnel à l'accueil

Avant de terminer votre stage, vous décidez de proposer aux salariés, dans le cadre de la formation continue, un stage pour améliorer leurs compétences.

Recherchez une formation adaptée permettant d'améliorer le comportement du personnel.

► **ANNEXE 5** *Catalogue des formations de Forma Top*

5. Faire le bilan de la mission

Vous rendez compte oralement à M. Maillot de vos propositions organisationnelles, environnementales et humaines tout en joignant les documents qui facilitent la compréhension de votre argumentation.