

## Extrait – guide complet disponible sur abonnement

### FR11.03 Accueil en magasin modèle

#### DIALOGUES (extrait)

#### COMMENTAIRES (extrait)

##### Objectif pédagogique :

Savoir accueillir les clients en magasin et répondre en professionnel à toute demande.

##### Résumé :

Un vendeur en magasin accueille différents clients et répond toujours de manière très professionnelle, même aux clients les plus difficiles

##### Mots clés :

accueillir, service client, qualité de service, conseiller, assister

##### Acteurs :

Romain DUPRE, vendeur  
Frédérique MARSANT, Frédéric DOLLENT,  
Patrick LAPOGNE, Catherine LALOUZE,  
clients

---

#### RENSEIGNER

**RD** [accompagne du regard, puis revient à son poste]

*Le vendeur a accompagné sa cliente jusqu'au vendeur compétent et il a conclu par une formule aimable et un sourire. Il a attendu que sa cliente le quitte pour la quitter des yeux. Il se rend immédiatement disponible pour le prochain client.*

**Client** [intercepte RD] : Vous avez « La fleur du désir ? »

**RD** [sans vraiment s'arrêter, saisit un livre en tête de gondole à côté de lui, le tend au client en le regardant et en lui souriant] :... tenez... c'est un bon roman d'anticipation...

**Client** [sans regarder Romain] :... ah, merci...

**RD** [poursuit son retour vers Patrick]

*Dans certains cas où la demande peut être satisfaite immédiatement, le vendeur peut modifier l'ordre des priorités, pourvu qu'il fasse comprendre aux clients qui attendent leur tour qu'il s'agit d'un renseignement éclair. Romain l'a fait comprendre par son attitude car il n'a pas vraiment marqué l'arrêt. Dans ce cas, il peut se permettre de ne pas respecter toutes les phases de l'accueil (le SBAM : Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci) pourvu qu'il glisse une formule aimable.*

---

#### PRIORISER

**CL** [intercepte Romain juste avant son comptoir] : ... excusez-moi, je suis perdue, j'arrive pas à trouver les séries policières...

**FD** [s'interpose entre Romain et Patrick + Catherine] : ... dites, vous avez reçu le tome 2 des « Révoltés » [montre un livre qu'il tient, et regarde au loin dans les rayons]...

**PL** [se rapproche pour signifier que c'est que c'est son tour]

# Guide de lecture FR11.04

## Accueillir en face à face

### Accueil en entreprise – Erreur

**Extrait – guide complet disponible sur abonnement**

#### Objectif pédagogique :

Prendre conscience des conséquences d'un mauvais accueil en entreprise.

#### Mots clés :

Accueil, incident qualité

#### Acteurs :

- Amandine LOIZEAU, jeune embauchée, accueille ce qu'elle croit être un coursier.
- Un collègue, Grégoire
- Le manager : Thibaud Dagape
- Le technicien

---

AL (un café à la main, discute avec une amie devant l'accueil)

H (timidement) : ... bonjour mademoiselle... l'accueil de PHT, c'est bien ici ?...

AL (sèche) : ... oui, c'est bien ici, mais c'est pas moi... (s'apprête à reprendre la conversation)

H (mal à l'aise) : ... Vous pouvez me renseigner, peut-être ?

AL (peu concernée) : ...je sais pas trop... je suis là depuis 15 jours... attendez l'hôtesse elle vous renseignera peut-être...

H (plus embarrassé) : ... En fait, je cherche le service informatique. Savez-vous où il se trouve ?

AL (commence à être excédée) : pfff... je sais pas moi (regarde vers le premier)

Amandine ne se sent pas concernée, et c'est une erreur. En effet, ce n'est pas pour son service, mais son intervention pourrait bien avoir des conséquences importantes. Elle ne le sait pas... car elle n'a pas questionné son interlocuteur !

H : vous pourriez peut-être demander...

AL (dubitative): ... vous savez, moi, je suis au commercial, alors l'informatique... mais vous avez rendez-vous ?

...

# Guide de lecture FR11.05

## Accueillir en face à face

### Accueil en entreprise – Modèle

**Extrait – guide complet disponible sur abonnement**

#### Objectif pédagogique :

Prendre conscience de la valeur d'un bon accueil en entreprise et savoir orienter efficacement.

---

#### ACCUEILLIR

AL (un café à la main, discute avec une amie devant l'accueil)

H (timidement) : ... bonjour mademoiselle... l'accueil de PHT, c'est bien ici ?...

AL (interrompt sa conversation) : ... oui, je peux vous renseigner ?

H (mis en confiance) : ... je cherche l'informatique...

AL (sourire gêné) : ... ah, vous tombez mal, je suis là depuis 15 jours à peine, et je ne connais pas tous les services... Grégoire ?... (hochement négatif de son amie qui hausse les épaules d'impuissance)... mais je peux me renseigner si vous voulez ?...

H (prend confiance) : ... oui, on m'a dit que c'était au premier...

AL (regarde le premier) : ... alors si c'est au premier, ce n'est pas à gauche... c'est le commercial, j'en viens... en face, c'est la comptabilité (regarde Grégoire qui acquiesce)... ça doit être à droite... (à l'homme) : vous voulez qu'on aille voir ?

H (hésite) : ... en même temps, s'il n'y a personne, je ne peux rien faire... (regarde sa montre)... j'ai une autre intervention pas loin... (à lui-même)... je repasserai dans l'après-midi...

#### ORIENTER

AL (fronce les sourcils, car elle comprend que c'est peut-être important) : ... quel est l'objet de votre visite ?

Lorsque le visiteur a parlé « d'intervention », Amandine en a déduit que c'était peut-être important. Dans le doute, elle creuse sa demande. Son accueil n'est pas seulement poli, c'est aussi un accueil « intelligent » : elle se pose les questions utiles pour l'entreprise et fait preuve d'initiative.

H : ... c'est pour le réseau informatique... on m'a appelé ce matin, mais je ne sais pas exactement pourquoi... ça doit pouvoir attendre jusqu'à cet après-midi parce que je n'ai pas eu de relance...