Sommaire

Introduction XIII

1. J'agis XIV
2. J'approfondis XIV
3. J'élargis XIV
4. J'intègre XV

Partie 1
J'agis

1 – Pour savoir quel accueil pratiquer, je fais un rapide diagnostic 3

Je fais mon repérage 3
Je choisis un style d'accueil-attitude 9
Et chez ABIS, quel accueil ? 10

2 – Je mets en place un bon accueil présentiel 11

Je gère les phases de l'accueil présentiel 11
Je soigne ma tenue vestimentaire et mon aspect physique... 13
Je prodigue, sans compter, de larges sourires 14
Je soigne ma voix, mon intonation, mon langage corporel et ma gestuelle 14
Je m'efforce d'être professionnel(le) tout en évitant un trop grand formalisme 15

© Groupe Eyrolles

3 – Je mets en place un bon accueil téléphonique 17

Je gère les phases de l'accueil téléphonique 17
Je soigne mon intonation et je souris 20
J'utilise à bon escient la documentation 20

4 – En présentiel comme au téléphone, j'utilise un langage efficace 21

5 – Je mets en place un bon accueil pour un échange professionnel 23

Pour un visiteur extérieur 23
Pour un groupe de visiteurs 24
Pour un collègue, un salarié de mon entreprise 24
Pour un stagiaire ou un nouveau salarié 25

Partie II
J'approfondis

6 – Qu'est-ce que l'accueil ? 29

7 – Des espaces et une signalétique pour faciliter l'accueil 31

8 – Repérer les qualités nécessaires pour répondre aux attentes du public 33

9 – Construire son image pour favoriser la première bonne impression 35

Agir sur les facteurs d'image qui facilitent l'échange 36

© Groupe Eyrolles

La voix 36
La gestuelle et la mimique 37
Le style vestimentaire et le look 37
Élaborer son style 39
Adaptez votre style à votre silhouette 39
Adoptez des coiffures à image positive 40

10 – Mettre tous les atouts de son côté pour un accueil réussi 41

Respecter les phases du processus d'accueil 41
Faire le choix d'une écoute active 42
Mettre en œuvre l'écoute active 42
Pratiquer l'écoute active grâce au questionnement et à la reformulation 43
Des relances à la reformulation 44
Utiliser un langage simple et efficace 45
Prendre des notes vite et bien 45
Script téléphonique 46
La grille « SPRI » 46
Maîtriser les techniques liées à la fonction 46
Gérer son temps avec efficacité 47
Tirer parti des lois en matière de temps 48
Faire la chasse aux voleurs de temps 49
Savoir dire non quand il le faut 49

11 – Gérer les situations difficiles et en tirer parti 51

S'adapter à tous les types d'interlocuteurs et gérer les personnalités difficiles 51
Gérer les situations difficiles 55
Gérer son stress 56
Évacuez le stress ponctuel en 5 minutes chrono ! 56
Adoptez une bonne hygiène de vie 57

© Groupe Eyrolles

12 – Pour aller plus loin, connaître les ressorts de la communication et de la négociation 59

Comprendre la dynamique des déperditions de la communication 59
Vaincre les difficultés relationnelles grâce aux techniques de communication 61
Tirer parti des apports de l'Analyse Transactionnelle et de la Process Communication 62
Reconnaître son « PAE » pour mieux comprendre ses propres réactions 62
Élargir sa palette de transactions pour expérimenter de nouvelles voies de communication 63
Faciliter les échanges grâce à des signes de reconnaissance 65
Éviter le triangle infernal et les jeux de manipulation dans les relations interpersonnelles 65
Analyser les bénéfices cachés 67
Comprendre comment se construisent les positions de vie, les scénarios ou plans de vie 67
Tirer parti de l'approche systémique de l'École de Palo Alto 71
Se brancher sur la bonne longueur d'onde grâce à la PNL 73
Recourir aux techniques de négociation dans certains cas .. 76

Partie III
J'élargis

13 – Pourquoi et comment le contexte rend nécessaire un accueil de qualité 81

Les nécessaires adaptations au monde en évolution touchent le salarié en tant que personne 81
Les particularités de la mentalité française influent sur les relations acceuillant-accueilli 82
Les diverses pratiques expérimentées en matière d'accueil accroissent les attentes 82

© Groupe Eyrolles

Une satisfaction pour tous quand l'accueil est réussi 83
L'accueil est devenu un avantage concurrentiel certain 84
Connaître quelques spécificités interculturelles pour bien recevoir les visiteurs étrangers 84
La perception du temps 85
La signification de certains gestes 85
La signification de certaines attitudes 85

14 – Un accueil pour tous : l'exemple du musée 87

Les spécificités de l'accueil en milieu muséal 87
L'art de recevoir : les cinq moments clés de l'accueil 87
Avant l'arrivée du visiteur : se faire connaître et susciter l'intérêt 88
À l'entrée du visiteur 89
Pendant sa visite 90
Lors de son départ 91
Après son départ 92

15 – Un accueil venu d'ailleurs 93

La quintessence de l'art de recevoir : la cérémonie du thé au Japon 93
Les quatre principes 94

Partie IV
J'intègre

16 – 10 tests et 10 outils pour s'approprier les bonnes pratiques 97

Les outils express d'ABIS : quel mode d'élaboration ? 97
Sur quoi portent les 10 tests et outils express d'ABIS pour pratiquer un accueil professionnel ? 98

© Groupe Eyrolles

Développez l'accueil-attitude 99
Avez-vous l'accueil-attitude ? 99
Appliquez l'accueil-attitude 101
Développez votre image et le langage de votre corps 103
Votre image et le langage de votre corps sont-ils en phase avec l'accueil-attitude ? 103
Appropriez-vous l'image et le langage de votre corps 104
Développez une expression orale correcte et efficace 105
Votre expression orale est-elle en phase avec l'accueil-attitude ? 105
Appropriez-vous l'expression orale 106
Développez votre aptitude au questionnement 108
Votre questionnement habituel est-il en phase avec l'accueil-attitude ? 108
Appropriez-vous le bon questionnement 109
Développez votre assertivité 110
Êtes-vous assertif ? 110
Appropriez-vous l'assertivité 112
Développez votre résistance au stress 114
Quel est votre degré de résistance au stress ? 114
Appropriez-vous la résistance au stress 115
Apprenez à utiliser votre PAE 117
Votre PAE est-il en phase avec l'accueil-attitude ? 117
Apprenez à sortir des cercles vicieux 120
Quelle est votre position dominante dans le triangle de Karpman ? 120
Appropriez-vous le triangle de Karpman 123
Devenez positif(ve) 125
Quelle est votre position de vie dominante ? 125
Appropriez-vous votre position de vie dominante 127
Diversifiez votre registre sensoriel 128
Votre registre sensoriel est-il assez diversifié pour être en phase avec l'accueil-attitude ? 128
Adaptez-vous au registre sensoriel de votre interlocuteur 131

17 – Citations pour inciter aux meilleures pratiques 133

À quoi servent les citations ? 133

© Groupe Eyrolles

Comment choisir et utiliser les citations ? 134
Recueil de citations pour promouvoir l'accueil-attitude 135
Faire des choix 135
Informer, documenter 135
Maîtriser son aspect physique, sa tenue vestimentaire et la première impression 136
Sourire 136
Soigner sa voix, son langage corporel et sa gestuelle 137
Agir avec naturel 138
Utiliser un langage efficace 138
Mettre en place un bon accueil 138
Construire son image 139
Pratiquer l'écoute 139
Pratiquer le questionnement 139
Gérer son temps 140
Faire face aux situations difficiles 140
Gérer son stress 140
Communiquer 141
Négocier 141

Glossaire 143

Bibliographie 147

© Groupe Eyrolles