**Bonnes pratiques d’accueil**

L’accueil est une étape cruciale de l’expérience client : il donne le ton pour la suite et constitue la première impression, celle qui marque durablement la perception et la satisfaction des clientèles. Voici quelques conseils pour vous aider à offrir un accueil de qualité dont tout le monde se souviendra.

**Principes de base de l’accueil**

1. Dès qu’un(e) cliente franchit la porte, établissez un contact visuel.
2. En personne comme au téléphone, commencez par un mot de bienvenue et une formule de politesse. Ex. : « Bienvenue au Parc régional X, comment puis-je vous aider? »
3. Concentrez-vous sur la personne en lui accordant la priorité, c’est-à-dire en laissant de côté toute tâche que vous étiez en train d’accomplir (ex. : levez les yeux de votre écran).
4. Si vous êtes déjà en train de servir un(e) client(e), informez la personne en attente que vous serez à son service le plus rapidement possible ou faites appel à un(e) collègue.
5. Apprenez à bien connaître les services offerts par votre organisation afin de répondre adéquatement aux besoins et aux questions de la clientèle.
6. Restez à l’affût des besoins particuliers. Ex. : Proposez à une femme enceinte de s’asseoir en attendant d’être servie, positionnez-vous à la hauteur des enfants qui demandent un service, etc.
7. À la fin de la conversation, remerciez toujours la personne et adressez-lui des salutations d’usage. Ex. : « Merci de votre visite. Je vous souhaite une belle randonnée! »

**Faites preuve de professionnalisme**

* Le vouvoiement s’impose lors des premiers contacts. Par la suite, le tutoiement peut être approprié dans certaines situations, par exemple si une personne le demande.
* Les responsables de l’accueil doivent être vêtus convenablement, être facilement repérables (ex. : uniforme, présence du logo sur un vêtement, porte-nom) et présenter une hygiène irréprochable.
* Dans une optique d’efficacité, il est utile d’avoir à portée de main une liste des noms et numéros de téléphone des personnes-clés de l’organisation et une liste des coordonnées utiles (taxis, restaurants, lieux d’hébergement, etc.).
* Attitudes appréciées en matière de service à la clientèle : courtoisie, politesse, écoute, serviabilité, respect, diligence, débrouillardise, attitude positive et confiante.
* Faites preuve de discrétion : Ne discutez pas des problèmes vécus au travail devant la clientèle et ne montrez jamais de frustration, quelle qu’en soit la raison. La clientèle ne doit pas subir les conséquences d’une mauvaise gestion du travail ou d’une mésentente entre employés.

**Gérez l’attente efficacement**

* La durée de l’attente et la manière dont elle est gérée ont une incidence sur la satisfaction de la clientèle. Le temps des client(e)s est aussi précieux que le vôtre.
* Prévoyez une procédure efficace de gestion des files d’attente, en personne comme au téléphone, afin que la clientèle soit servie dans un délai raisonnable. Faites un plan pour maintenir votre efficacité en cas d’imprévu (ex. : absence d’un(e) collègue).
* Ne laissez jamais une personne attendre sans avoir établi un contact visuel et sans lui avoir signifié que vous serez à son service bientôt. Un simple « Je suis à vous dans un instant » peut influencer positivement sa perception du service reçu.
* Dans la mesure du possible, indiquez à la personne le temps d’attente prévu.
* Démontrez votre patience, tant dans vos mots et vos gestes que dans votre attitude avec la clientèle.