



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

un service



FICHE PRATIQUE / Hôtels - Cafés - Restaurants

## Savoir accueillir en toute situation

# LES 10 POINTS CLÉS DU BON ACCUEIL



**N'oubliez jamais qu'une relation commerciale est avant tout une relation entre deux personnes et que tout le monde préfère avoir affaire à des personnes sympathiques.**

**Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, où les possibilités de choix sont multiples, la qualité de l'accueil peut faire LA différence dans le développement de votre activité. Mettre en pratique ces quelques points clés de l'accueil est pour vous l'assurance d'établir une relation de qualité, synonyme de satisfaction et de fidélisation de votre clientèle.**

## BON À SAVOIR

**UN CLIENT MÉCONTENT PARLE DE SA MÉSAVENTURE À 10 PERSONNES, SANS COMPTER LES AVIS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX. UN CLIENT SATISFAIT NE PARLE QU'À 2 OU 3 PERSONNES.**



**Pour plus d'infos**  
[www.high-hospitality.cci.fr](http://www.high-hospitality.cci.fr)

**Vous faites le plus beau métier du monde car vous êtes les premiers ambassadeurs de la destination France !**

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

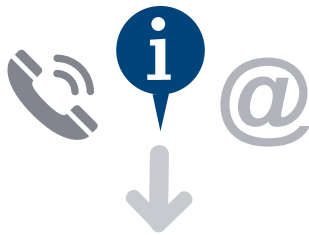
Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

## ***Vous les accueillez, nous vous accompagnons.***

Le réseau des CCI est un interlocuteur privilégié pour les entreprises du tourisme. Il intervient à la fois en matière d'accompagnement au développement commercial et à la performance des entreprises (qualité, numérique, marketing, réglementations, RH, ...) mais également sur l'analyse des tendances qui feront le tourisme de demain. Les CCI sont des partenaires opérationnels pour valoriser et renforcer l'attractivité des destinations.

Chaque année, les CCI de France accompagnent 25 000 entreprises du réseau tourisme.



## ***Contact CCI France***

**Laurent Andureau**  
Chargé de mission Tourisme  
l.andureau@ccifrance.fr  
01.40.69.37.00

## ***Les 10 points clés du bon accueil***

### **1. Inscrivez-vous dans une « culture client »**

Vos clients sont votre bien le plus précieux, placez-les, vous et votre équipe, au centre de votre activité, de vos décisions et actions.

### **2. Montrez l'exemple**

Votre implication auprès de vos clients doit être sincère et réelle. Valorisez vos clients afin que votre équipe adhère et développe un véritable sens de l'accueil.

### **3. Soignez votre image et celle de votre équipe**

Soyez attentif à votre communication verbale (vocabulaire, politesse), non verbale (expression, regard, ton de la voix, gestuelle, posture), et au soin de votre apparence (coiffure, maquillage, tenue vestimentaire) car l'image véhiculée est un tout.

### **4. Veillez à votre cadre d'accueil**

Assurez-vous que les lieux soient engageants pour les clients. Veillez à la propreté et au bon entretien des lieux, à l'éclairage, à l'ordre et au rangement, à l'harmonie des couleurs, à la décoration... autant d'éléments contribuant à la première impression de vos clients.

### **5. Anticipez les besoins de vos clients**

Allez toujours au devant du client, au propre comme au figuré. Ne laissez jamais un client attendre sans lui dire bonjour et vous occuper de lui. Ne laissez jamais une insatisfaction s'installer sans essayer d'y apporter une réponse. Ecoutez et soyez disponible pour anticiper ses attentes.

### **6. Personnalisez votre relation client**

Mettez en place les outils nécessaires afin que vos clients aient le sentiment d'être attendus et reconnus, comme par exemple :

- un accueil téléphonique personnalisé, une musique d'attente choisie, un message sur votre répondeur précisant les informations pratiques de votre établissement.
- des fichiers clients précis et complets, récapitulant l'historique et les habitudes de vos clients
- des petites attentions : boisson offerte, journaux à disposition, petit cadeau...

### **7. Positivez les nouvelles situations**

Considérez chaque nouvelle situation, chaque nouvelle demande ou chaque réclamation comme une opportunité d'amélioration, vous gagnerez en adaptabilité.

### **8. Soyez à l'écoute de vos clients**

Prévoyez un questionnaire de satisfaction, réalisez des enquêtes, contrôlez votre e-réputation, mais surtout analysez les retours de vos clients. Communiquez sur ces résultats auprès de votre équipe afin que chacun puisse savoir comment son travail est perçu et traduisez les points négatifs en actions correctives.

### **9. Valorisez votre communication**

Qu'il s'agisse de votre site web ou de vos documents papier, vos outils de communication constituent souvent votre premier contact avec vos clients, raison de plus pour soigner la qualité et l'attractivité de vos contenus.

### **10. Formez-vous et formez votre équipe**

La relation client n'est pas innée et il existe de nombreuses techniques pour la développer. N'hésitez pas !