



SAVOIR ACCUEILLIR

3 erreurs à éviter :

1. **Attitude négative** : fermée, hautaine, posture désinvolte ou tenue négligé.
2. **Local d'accueil inconfortable** : désordonnée ou sale.
3. **Gamme de services insuffisante** : ne répondant pas aux besoins des différentes clientèles.

Comment améliorer l'accueil ?

1. **Accueillir c'est répondre au besoin d'appartenance du public**, par un état d'esprit d'ouverture et la volonté de faciliter au mieux l'accès de votre sport et de votre structure au néophyte ou à l'étranger. Mais la bonne volonté ne suffit pas. Encore faut-il la concrétiser efficacement de trois manières :

- En proposant une gamme de services où chaque individu puisse trouver la modalité d'accès qui lui convienne.
- En utilisant des techniques d'accueil qui évitent la maladresse naturelle de celui qui veut bien faire mais ne sait pas comment.
- En aménageant un espace accueil attrayant et confortable où l'on ait envie d'aller et où l'on se sente bien.

2. **Accueillir, c'est utiliser des techniques** et des savoir-faire spécifiques pour faciliter l'accès du public vers votre sport, votre enseignement et les services qui l'accompagnent. L'accueil, c'est la réponse au besoin d'intégration dès les premiers contacts avec votre public.

ACCUEILLIR :

ETAT D'ESPRIT + TECHNIQUES



3. Accueillir suppose une attitude d'ouverture et d'écoute.

ETAT D'ESPRIT = OUVERTURE + ECOUTE

a) Etre ouvert, c'est être toujours intéressé par la personne étrangère au club sportif qui semble chercher un renseignement, se présente ou tout simplement regarde sans oser s'approcher. C'est accepter, voir rechercher de nouveaux venus qui vont bouleverser un peu les habitudes de votre organisation ou de l'association sportive.



b) Etre à l'écoute, ce n'est pas expliquer tout ce que l'association propose comme services, mais c'est d'abord savoir ce que vient chercher le client, afin de répondre aux besoins précis de la personne en face de vous.

PROPOSER UNE GAMME DE SERVICES VARIÉS ET ADAPTÉS .

Sur le plan des produits, l'accueil ne s'improvise pas, il se prépare.
Comment ? En identifiant l'ensemble des personnes ou catégories de personnes susceptibles d'être intéressées par votre sport et en imaginant les formes de services correspondant le mieux à leurs différentes attentes. Dans le cas où vous ne pouvez vraiment pas proposer de services, ne négligez pas pour autant l'accueil de ses personnes qui, sans être des clients immédiats, sauront vous recommander auprès de leurs amis. Car accueillir c'est aussi être honnête ; une fois le besoin identifié, il faut savoir orienter la personne vers un autre prestataire si vous savez ne pas pouvoir y répondre.
Se préparer à accueillir c'est aussi connaître les réponses aux questions habituelles posées par votre public.

La connaissances d'éléments tels que :

- le descriptif des produits proposées (pour quel âge, quel public, quel niveau)
- les fiches de modalités d'inscription
- les lieux et horaires de départ de l'activité

Facilitera vos réponses à des questions portant sur :

- les services offerts par l'association
- l'organisation de l'association
- les sources d'information

MAITRISER LES TECHNIQUES D'ACCUEIL

Les techniques d'accueil visent à répondre à trois questions simples, face à la personne que vous accueillez :

- | | |
|------------------------------|--|
| 1 – Quels sont ses besoins ? | (simple information ou besoin de service ?) |
| 2 – Comment y répondre ? | (que vais-je lui proposer ?) |
| 3 – Comment conclure ? | (comment faciliter l'achat, ou l'accès au service ?) |

Pour réussir je vous propose de calquer votre démarche sur ses trois questions et de procéder en 3 phases pour chacun des accueils que vous aurez à réaliser :



- | | |
|---|-----------------------------|
| 1 – Le premier contact et l’écoute | ...le plus long en durée ! |
| 2 – La réponse proposée | ...la plus concise possible |
| 3 – La conclusion (achat et prise de congé) | ...à ne jamais oublier ! |

1. Le premier contact et l’écoute : la plus longue

Le premier contact (premiers mots, premiers regards) crée l’ambiance et la sympathie.

L’écoute permet ensuite d’identifier les besoins ou attentes du visiteur.

Il est assez facile de créer une bonne première impression. Pour cela, il suffit dès le premier contact de :

Regarder... La personne est très sensible à cette marque d’intérêt qui la fait exister ; elle n’est pas ignorée ! Cela suppose d’interrompre momentanément ce que l’on était en train de faire.

Sourire... C’est une marque muette de bienvenue qui valorise l’autre.

Saluer... « Bonjour », « Bonjour Monsieur ou x », la personne se sent reconnue, la communication orale est créée.

Il est ensuite plus difficile d’être à l’écoute car ce n’est pas toujours naturel. Or rien n’est plus simple : il suffit de se taire !! Vous pouvez aussi alterner cette technique avec une écoute active (questionnement, reformulation) qui permet d’éviter les pertes de temps :

« que puis-je pour vous ? » ; « Est-ce que je peux vous aider ? »

« Oui » ; « bien sûr » ; hochement de tête...

« Si j’ai bien compris,... » ; « ce que vous cherchez, c’est... » ; « est-ce bien cela ? »

ECOUTE ACTIVE = QUESTIONNER + REFORMULER

Lorsque vous aurez compris ce que recherche votre interlocuteur, les deux tiers de l’accueil seront réalisés. Il vous reste à lui proposer une réponse et à conclure l’entretien.

2 – La réponse proposée : la plus concise

Elle peut être variée : simple information, information plus complexe (orienter vers une autre personne ou s’appuyer sur un document), rendre service (expliquer comment s’inscrire, conduire jusqu’à l’accueil,...), proposer un service adapté (stage, adhésion...)



Si vous connaissez bien votre club sportif, son organisation, les femmes et les hommes qui y travaillent, vous n'aurez aucun problème à ce niveau. Votre curiosité sera votre meilleure informatrice.

3 – La conclusion : impérative

C'est souvent le plus difficile à ce stade car on n'ose pas vendre ou quitter la personne, on prolonge inutilement l'entretien, on se quitte sans vraiment conclure, etc..., or la dernière impression est celle qui reste ! Un regard fuyant et un comportement hésitant à ce moment de la communication mettent mal à l'aise votre interlocuteur, détruisent tout ce qui a pu être fait avant et lui laisse une mauvaise impression sur votre personne et sur votre milieu sportif.

AMENAGEZ UN ESPACE D'ACCUEIL CONFORTABLE ET ATTRAYANT

En fait, l'aménagement de l'espace d'accueil de votre club est important pour deux catégories de personnes :

- le visiteur bien sûr.
- le personnel qui y travail.

En effet pour accueillir vous devez être :

- facilement identifiable (tenue moniteur par exemple)
- attirant (tenue propre, attitude ouverte, sourire)
- bien dans votre peau, content de votre travail et du cadre où vous l'exercer.

Aménager votre local d'accueil en respectant les trois principes suivants :

- surface suffisante, aérée, propre et aménagement agréable.
- document d'informations accessibles
- personnel d'accueil disponible, bien informé et bien installé.

Vous voilà prêt ! Vous disposez d'une gamme de prestations répondant à vos différents publics, vous ou votre personnel d'accueil est confortablement installé et informé sur ces produits.

Il vous reste à maîtriser les techniques qui rendront votre accueil à la fois chaleureux et efficace.

BON ACCUEIL = CHALEUREUX + EFFICACE

Tableau récapitulatif des phases de l'accueil et des comportements efficaces à chaque phase :



La prise de contact	courte immédiate sympathique	REGARDER SOURIRE SALUER
L'écoute	la plus longue la plus active la plus empathique	QUESTIONNER ACQUIESSER REFORMULER
L'achat s'il y a lieu (décision)	concise et claire adaptée rapide	CONNAITRE (les infos et services) SELECTIONNER (ce qui convient) PROPOSER
La réponse proposée	positive authentique honnête	PROPOSER des alternatives ECLAIRCIR les objections RESOUDRE les objections
La prise de congé	courte positive cordiale	REMERCIER (de la confiance) RECAPITULER SALUER

CE QU' IL VOUS FAUT RETENIR

- 1** – L'accueil, c'est d'abord un état d'esprit : prendre plaisir à accueillir de nouvelles personnes.
- 2** – Pour bien accueillir, il faut d'abord se plaire à soi-même. En soignant sa présentation, on se sent mieux dans sa peau et on est mieux disposé à témoigner de la sympathie.
- 3** – Pour accueillir chaleureusement, il faut aimer son travail et y prendre plaisir (sinon, changer de métier !)
- 4** – L'aménagement confortable et attrayant du lieu d'accueil est une condition essentielle d'un bon accueil.
- 5** – Pour accueillir efficacement, listez les services proposés par votre centre sportif, leurs caractéristiques essentielles et les publics auxquels ils s'adressent.
- 6** – Enfin appliquez les techniques simples de l'accueil.