

OBJECTIFS



COMPRENDRE
L'IMPORTANCE
D'UN ACCUEIL
PROFESSIONNEL

S'ADAPTER À
TOUS LES
PROFILS
HUMAINS

SE SERVIR DE LA
CONFIANCE EN SOI
POUR ACCUEILLIR

COMPRENDRE LES
ÉTAPES À SUIVRE

APPRENDRE LE
LANGAGE POSITIF
ET LES PHRASES À
ÉVITER

BUT DU LIVRE

Le but principal de cet e book est l'approche client en s'adressant à chaque personne de façon **unique**. Cela passe par ce qui est pour moi l'étape principale, **l'Accueil** : C'est le premier « pas » avant tout le reste et notamment la vente. Quand je vous parle du mot « **Accueil** », j'aimerais que vous bannissiez à jamais l'image de la « potiche » derrière un comptoir qui sourit candidement sans avoir connaissance de son savoir et sans connaître l'exécution de ses tâches professionnelles. L'accueil est un vrai métier contrairement aux lieux communs ! Pour réussir la première impression, il faut à la fois **être à l'aise dans les situations relationnelles**, savoir **s'adapter** aux situations inhabituelles (demandes exigeantes, insatisfactions ...) et enfin **exceller dans la personnalisation de son métier en restant toujours soi-même** avec sa singularité, ses origines culturelles, sa personnalité, son savoir, son savoir-faire et savoir être. Aussi, stop au « formatage » et au « par cœur » sans personnalisation !

INTRODUCTION

Après avoir travaillé sur la connaissance de soi, (voir E Book 1 « Estime de soi, confiance en soi et assertivité », E Book 2 « comment gérer son stress » et E Book 3 « de quelle tendance cérébrale êtes-vous? »), vous devez être capables de détecter les étapes à suivre ainsi que les bonnes pratiques au niveau du langage et du bon phrasé afin d'atteindre l'excellence dans tous les métiers car, mes années d'expérience dans les domaines du tourisme, du luxe et de la vente m'on appris que tout passe par « **L'ACCUEIL** » quelque soit la position hiérarchique dans laquelle vous vous trouvez. L'étymologie de base du mot « Accueil » est « faire en soi une place à l'autre » et comme disait ma maman : « fais comme chez toi mais, n'oublie jamais que tu es chez moi ! ! ».

Savoir recevoir, savoir mettre en confiance, transmettre, représenter une image, une orientation positive et un savoir-vivre, c'est pour l'entreprise la base. C'est une véritable éducation.

Comme disait Al Capone : « pour être efficace il faut se servir de ses armes avec gentillesse et non pas uniquement de sa gentillesse »! Nos armes indispensables ne sont évidemment pas les mêmes mais, croyez moi, elles sont bien plus puissantes !

Alors, de quelles armes s'agit-il vraiment ? Il y en a énormément et si l'on pouvait les avoir toutes, nous serions tous les rois de « l'accueil » dans la vie et en entreprise !

welcome

LE LANGAGE NON VERBAL

🔗 Je vous propose à présent de développer la première étape qui est le "**langage non verbal**". Il faut savoir que 93 % de la perception que vous avez d'une communication provient du non verbal : le visage, le regard, les mimiques, le sourire (même avec un masque) et les silences. La clé est donc le travail sur la voix, les postures, l'occupation de l'espace et l'anticipation. Au niveau de la gestuelle, de son décodage, du territoire et de la distance interpersonnelle, voici ce qu'il faut connaître : il s'agit des quatre zones de distanciation dans la communication interpersonnelle appelées **proxémie**. Il est évident qu'en temps de pandémie cela a été modifié par la suppression temporaire de la première et de la deuxième zone:

🔗 **LA ZONE INTIME** (distance d'un avant-bras, 15 à 45 cm) C'est la zone affective par excellence des manifestations émotionnelles (zone de l'accolade, du secret, de la complicité).

🔗 **LA ZONE PERSONNELLE** (distance d'un bras tendu, 45 cm à 1.20m): C'est celle des conversations amicales. L'individu ne craint pas d'agression dans sa zone intime.

🔗 **LA ZONE SOCIALE** (deux zones personnelles, 1.20m à 3.50m) : C'est la distance de l'échange, de l'interview. Chacun peut serrer la main de l'autre s'il le veut bien.

LA ZONE PUBLIQUE (au-delà de la zone sociale plus de 3.50m) : C'est de la prise de parole en public.

Quelles sont donc concrètement les postures à adopter et les attitudes à éviter ?