

# **TECHNO-PROFESSIONNEL**

## **ETUDE DE CAS SECRETAIRE**

### **MISE EN SITUATION**

Vous (Honorine KONAN) venez d'être embauchée en qualité d'Assistante en CENTRE DE FORMATION DES ELITES (CFE), une SARL dirigée par Monsieur BEUGRE. Son activité consiste à proposer aux entreprises et collectivités locales des formations en gestion du personnel et en bureautique (logiciels divers, réseaux, Internet).

Afin de développer et de fidéliser sa clientèle, l'entreprise a pris la décision de mettre en place une démarche qualité. Monsieur BEUGRE a souhaité vous y associer.

#### **ACTIVITE 1**

Après une analyse des plaintes des clients, un service accueil vient d'être créé. Les clients pourront désormais joindre directement ce service accueil pour tout éventuel problème. M. BEUGRE vous confie la préparation d'un guide de consignes à destination de la future réceptionniste, pour le service d'accueil qui vient d'être créé.

Elle devra maîtriser les règles d'un accueil de qualité.

Pour vous aider, il vous a fourni un article de presse en **Annexe 1** qui évalue l'accueil des plus grandes entreprises de Côte d'Ivoire.

**Travail à faire :** *Rédigez les consignes à présenter à la réceptionniste en respectant les règles d'un accueil de qualité. Utiliser des verbes précis à l'infinitif (Ex. : S'adresser dès que possible au visiteur...).*

#### **ACTIVITE 2**

## **TECHNO-PROFESSIONNEL**

L'identité de la réceptionniste est désormais connue, il s'agit Mlle KOUAME Félicité. La Directrice voudrait qu'elle connaisse ses missions principales avant d'entrer en fonction.

*Travail à faire : Servez-vous de l'Annexe 1 pour concevoir une fiche à remettre à la nouvelle réceptionniste qui sera à l'entrée E001*

### **ACTIVITE 3**

A peine le service accueil est mis en place, des visiteurs, et appelants ont déjà pris attache avec la nouvelle réceptionniste. Les échanges, d'après le retour qui est fait à la patronne, n'est pas agréable : des visiteurs se plaignent de l'accueil.

Pour ne pas faire perdre de clients à la structure, votre patron vous demande de concevoir un imprimé qui devra être remis aux clients afin de connaître exactement leur appréciation du service accueil et les raisons de l'échec des échanges avec la réceptionniste.

*Travail à faire : A partir de l'annexe 1 (article de presse), préparez ce questionnaire*

# TECHNO-PROFESSIONNEL

## Annexe 1 : Avez-vous une réception à la hauteur

**Le premier contact :** les hôtesses devraient tout savoir que l'on doit savoir s'adresser aussi vite que possible au visiteurs pour lui demander ce qu'il désir. Ou lui faire un petit signe, lorsque l'on est déjà pris par une autre tâche, afin de lui montrer qu'il a été remarqué et que l'on va s'occuper de lui dès que possible. Or nous avons remarqué que cette règle élémentaire était loin d'être systématiquement suivie. Nos enquêteurs, qui avaient pour consigne de venir se poster timidement devant le comptoir de la réception, ont du se résoudre à prendre l'initiative dans près d'un cas sur trois.

Pourquoi ont-ils été ignorés ? si certains hôtesses étaient manifestement débordés, les autres ont surtout fait preuve de désinvolte en poursuivant des conversations avec des collègues, en prolongeant ostensiblement une communication téléphonique personnelle, en restant absorbée dans la lecture d'un roman, en regardant une émission de télévision ou en préférant terminer une partie de solitaire sur leur micro-ordinateur.

**Les formules de politesse :** faut-il rappeler que l'on doit accueillir et prendre congé des visiteurs en utilisant une formule de courtoisie ? Cela paraît élémentaire.

Cependant, ces phrases rituelles sont trop souvent oubliées. En ce qui concerne nos visiteurs témoins, ils n'ont relevé de formule d'accueil que dans 32% des cas et de formule de salutation que dans 13% des cas ! Ils n'en ont même jamais entendu dans certains entreprises testées ou on ne leur a dit ni bonjour, ni au revoir...

**Le ton de la conversation.** L'absence de formule toutes faites peut être compensée par quelques sourires et par un minimum d'amabilité. Ce fut d'ailleurs souvent le cas au cours de nos 300 tests. Au total, nos enquêteurs ont estimé que l'on leur a répondu 144 fois sur un ton plutôt aimable. Ils ont malheureusement constaté qu'ils avaient été reçus 131 fois avec une certaine indifférence et 25 fois sur un ton carrément désagréable. Est-ce en raison de leur statut de visiteurs anonymes ? Il est clair que les visiteurs qui se présentent pour des rendez-vous surtout si c'est avec un des membres de la direction – sont souvent nettement mieux accueillis...

# **TECHNO-PROFESSIONNEL**

Leurs constatations sont là aussi inquiétantes. Est-il si difficile de régulièrement le ménage et d'éliminer les papiers qui traînent devant soi ? Ne peut-on pas prévoir un présentoir ou des casiers pour y placer les plis destinés aux coursiers extérieurs ?

Quel enseignement en tirer ? Il est clair que l'essentiel des dysfonctionnements constatés ici ou là trouvent leur origine dans la faible motivation de certaines hôtesses.

Nos enquêteurs ont entendu un certain nombre d'entre elles parler de leur lassitude, de leur fatigue ou même de leur envie de changer de métiers. Autant dire qu'il est indispensable de leur donner une véritable formation au moment de leur formation, mais aussi de les dynamiser en leur faisant prendre conscience du rôle crucial qu'elles jouent dans la perception de la société par le public. Seules les entreprises qui font cet effort peuvent espérer avoir une réception qui soit à la hauteur.