

L'ACCUEIL CLIENT DANS LE CENTRE

I. Introduction

Les centres, petites structures à taille humaine, possèdent des atouts pour accueillir leurs clients :

- un **nombre très réduit de services** qui permettent une **connaissance approfondie des prestations** à proposer, **connaissance partagée par tous les membres** du centre.
- un personnel limité.
- Un nombre limité de clients qu'il est aisé d'apprécier personnellement et de fidéliser.



Dans ces conditions, le centre est parfaitement adapté à sa clientèle, il peut rectifier rapidement ses erreurs, et sa souplesse le fait évoluer en fonction des modifications des exigences de ses clients.

Toutefois, compte tenu du **caractère obligatoire et contraignant du contrôle technique**, le client qui présente son véhicule dans un centre, peut avoir une **attitude négative**, voire **agressive**.

Comment réagir dans un tel cas ? Comment faire accepter à votre client la nécessité du contrôle et de ses résultats ?

Voici les principes de base d'une bonne communication « de face à face » avec vos clients.

II. Les principes

2.1 La qualité de l'accueil « matériel »

2.1.1. La qualité de la salle d'attente

La propreté des locaux est un élément essentiel de l'accueil.



2.1.2. L'information

Informez dans un espace visible, facile d'accès et « agréable à l'œil » :

- sur la réglementation du contrôle technique
- sur les tarifs pratiqués par le centre
- sur les formalités administratives
- les horaires d'ouverture

En outre, n'hésitez pas à remettre au client la carte de visite du centre l'informant des possibilités de prise de rendez-vous.

👉 Un client averti comprend mieux les obligations réglementaires et la mission du contrôleur.

2.1.3. Le délai d'attente

Sachant que les clients doivent prendre rendez-vous pour effectuer leur visite technique périodique, le respect des horaires donne une image sérieuse du centre.

☞ **La qualité de l'accueil est la première étape de la qualité du contrôle.**

2.2 La qualité de l'accueil « humain »

2.2.1 L'absence de recettes toutes faites.

Nous aurions tous besoin d'argumentaires types pour faire face rapidement, sans réfléchir, aux situations parfois complexes auxquelles nous sommes confrontés chaque jour.



☞ **Il n'existe pas de recettes toutes prêtes pour gérer un client réticent, négatif voire agressif.**

Il faut, dans tous les cas, **interpréter, adapter son discours et ses actions.**

Pour cela nous vous recommandons de respecter les étapes suivantes :

Un bon accueil commence par **une écoute attentive du client.**

① Observer et écouter le client

Ecouter c'est répondre ... selon le schéma suivant :

1) Demande → 2) Ecoute → 3) Réponse

Ainsi dans l'accueil :

- | | |
|----------------------|--|
| 1) La demande | le désir s'exprime |
| 2) L' écoute | se manifeste par la compréhension |
| 3) La réponse | se traduit par une action |

② Instaurer le dialogue

Même si cela peut paraître difficile, il faut essayer de se mettre au niveau de son interlocuteur. Une bonne communication ne peut s'établir que si le client et le contrôleur se trouvent sur la même « longueur d'onde ».

③ Agir efficacement et avec le sourire

Servir c'est dans notre cas fournir un service, une prestation de qualité, en temps voulu, à un juste prix, sourire compris. L'ensemble est indissociable.

Mais à quoi sert l'amabilité sans un service rendu en temps voulu ?



☞ **L'amabilité compense le retard dans le service.**

III. L'application des principes d'accueil sur le terrain pendant les différentes phases de la relation client.

3.1 Avant le contrôle

Lorsque le client entre dans le centre, il doit se sentir en confiance.



Il tient à vous d'**instaurer et d'entretenir ce climat sécurisant** :

- **par un accueil humain chaleureux** : soyez ouvert et disponible, soignez votre tenue et votre attitude.
- **par un accueil matériel** : les locaux doivent être propres, avenants, clairs et confortables.

3.2 Pendant le contrôle technique du véhicule

La zone de contrôle reflète l'ambiance générale du centre. Il convient donc d'y appliquer les mêmes règles de propreté, d'ordre, de calme, que dans les autres espaces du centre.

N'oubliez pas que pendant toute la phase du contrôle technique du véhicule, vous êtes observé par le conducteur. Soignez vos attitudes pendant toute la durée du contrôle du véhicule.

Enfin, ne fumez pas dans la zone de contrôle !



3.3 A la fin du contrôle

Vous devez **énumérer les résultats de votre contrôle**.
Dans tous les cas, soyez calme, courtois et diplomate.

3.4 L'édition du PV

Ne vous contentez pas de lire le PV.
Prenez le temps de commenter les observations au client.

**Attention !
Le commentaire
du PV est essentiel**



Profitez en pour mettre en valeur vos compétences techniques et réglementaires, mais attention, veillez à utiliser un vocabulaire adapté à votre interlocuteur. Répondez aux questions de ce dernier.

En cas de réaction négative, de contestation du client respectez les recommandations suivantes :

- restez calme et courtois,
- laissez votre interlocuteur s'exprimer
- évitez de lui couper la parole
- essayez de convaincre le client en vous référant aux instructions techniques
- Rappelez à votre interlocuteur les conséquences des observations constatées sur sa sécurité, et sur celle d'autrui.
- Rappelez-lui également qu'il encoure des sanctions (amende) en cas de non réparation des défauts constatés soumis ou non à contre-visite.
- Lorsque le véhicule est en contre-visite, rappelez-lui le délai de présentation du véhicules après réparation en lui précisant que s'il dépasse ce délai, il sera soumis à une nouvelle visite technique périodique complète.

3.5 La facturation et la prise de congé

Gardez votre bonne humeur et votre sourire pendant la phase d'édition de la facture et du règlement.
Vos tarifs sont clairement affichés, aucune contestation sur le montant à payer n'est possible. De plus, le client est informé des tarifs lorsqu'il reçoit la confirmation de son rendez-vous.



Votre prestation ne s'arrête pas à l'échange facture / règlement.

N'oubliez pas qu'en principe, le client doit revenir dans votre centre pour procéder à un nouveau contrôle dans 1 ou 24 mois. La dernière impression qu'il aura de vous est donc essentielle. L'image qu'il gardera du Centre et du Réseau en dépend également.

N'hésitez pas à discuter et à plaisanter avec votre client au moment de la remise des documents.

Accompagnez-le jusqu'à son véhicule (avec ou sans vignette pare-brise); adressez lui un dernier remerciement et une salutation avant son départ du centre.



IV. Synthèse des actions à mener sur le terrain pour améliorer la qualité de votre accueil :

Action	Interprétation
Présentons-nous	Saluer et se présenter sont des impératifs « commerciaux » mais surtout relationnels.
Connaissions les autres	1 ^{ère} étape : la connaissance de l'autre → commencez par laisser parler son visiteur. A défaut le faire parler. Une grande part des malentendus seront ainsi évités. Pour le reste votre interlocuteur aura du moins l'impression d'avoir été bien accueilli parce que écouté.
Respectons le client	Les règles de l'accueil, de la politesse nous (re)commandent d'être prévenants.
Considérons le client	Répondre même de loin à un salut n'est pas sorcier mais efficace. Mais combien s'en privent faute de prêter attention aux autres.
Adaptons-nous pour créer la sympathie	Essayons de nous mettre au niveau de notre interlocuteur.
Préparons-nous à l'accueil	L'accueil doit être pris en compte dans l'organisation générale du centre.
Soyons bien informés pour renseigner	Cela passe par une parfaite maîtrise de votre poste : de la connaissance de la réglementation, des tarifs, des points de contrôle, des formalités administratives ... → identification correcte de la prestation par le client.
Recevoir, c'est conseiller	Conseiller c'est servir l'autre.
Rassurons l'autre	Essayons de dédramatiser l'acte du contrôle technique, qui peut être une source de tracas pour votre client (frais de réparation du véhicule non prévus à son budget).

Action	Interprétation
Soyons prêts et disponibles	Toujours « toujours prêts » : d'accord, mais cela risque de rester un vœu pieu si rien n'est prévu pour faire face à une demande urgente, inopinée, à une réclamation justifiée.
Soyons aimables et serviables	La politesse est une vertu. Un grand principe à la base des pratiques de l'accueil.
« Un sourire, ça s'entend » alors sourions haut et clair	« Souriez » ? Attention, un sourire commercial qui n'est pas sincère est de mauvaise augure : il ressemble à une grimace. A l'inverse, un visage peut être agréable, attirant, sans afficher un franc sourire, un regard malicieux suffit.
Partageons, Soyons généreux	Un peu de savoir vivre sur son lieu de travail ne serait pas de trop : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Application des règles de politesse, de générosité, de bon sens, ➤ Observations des dictons populaires. Mieux : des relations agréables entre celui qui reçoit (le contrôleur) et celui qui est reçu (le client) peuvent être des fins en soi, indépendamment de la perspective commerciale.
Faisons bonne figure en permanence	Votre attitude constante restera un souvenir final qui est bien souvent le plus important.
Prévenons les désirs et les besoins pour mieux les accueillir par la suite	C'est l'écoute client : tenons compte des commentaires et critiques des clients pour améliorer nos prestations. Rappelez-vous que la critique est positive.
Prolongeons et entretenons l'accueil : fidéliser sa clientèle	Les deux mots magiques : « s'il vous plait » et « merci ». « S'il vous plait ? » ➔ écouter, c'est aussi savoir se faire écouter. « Merci ! » ➔ égale savoir clore une rencontre et ouvrir la porte à une prochaine occasion.

**L'accueil est un luxe à la portée de tous.
L'accueil est un plus qui fait la différence.
Rappelez-vous qu'un client mécontent,
C'est dix clients de perdus ...**