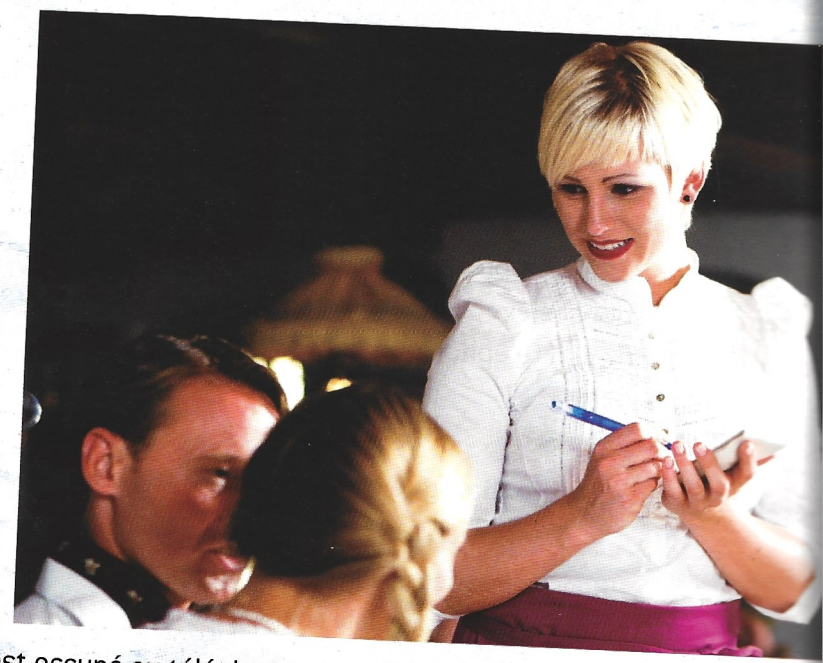
Accueil

9. LIRE Lisez le texte suivant, puis dites si les affirmations sont vraies (V) ou fausses

Communiquer avec le client



L'accueil joue un rôle fondamental dans l'idée qu'un client se fait d'un lieu public. On choisit souvent un restaurant pour la bonne qualité des plats proposés, mais aussi pour l'ambiance qu'on y respire. Le client doit se sentir à l'aise pour revenir et pour conseiller le restaurant à ses amis.

Les gens qui s'occupent d'accueillir les clients doivent soigner leur communication verbale, mais aussi la gestuelle. On doit éviter de faire attendre un client, mais, si on est occupé au téléphone ou avec une autre personne, on doit le faire patienter. Voilà alors des stratégies à suivre.

- Il suffit de faire un signe de la tête au client qui s'approche et de regarder dans sa direction. Ces gestes signifient : « Je vous ai vu... », « Je vais m'occuper de vous ».
- Dès qu'on est libéré, il faut prendre en charge le client. Il est indispensable de lui sourire, même si on se montre désobligeant. Une personne souriante remporte toujours la partie.
- Pour faire bonne impression, il est nécessaire de se présenter d'une manière claire. L'élocution doit être articulée, fluide et audible.

Un accueil réussi implique aussi la capacité à écouter. Il s'agit de bien comprendre les besoins du consommateur pour le satisfaire. Pour offrir une bonne attention au client, il ne faut jamais manifester de stress, même si notre interlocuteur est trop loquace. On ne doit pas hésiter à reformuler ce qu'un client vient de dire, mais attention à ne pas commenter ses propos !

1. Pour la bonne réussite d'un restaurant, une bonne cuisine suffit.
2. Il est important de regarder un client.
3. On doit conseiller le client sans juger ses choix.
4. L'élocution est importante pour bien accueillir un client.
5. L'accueil implique la capacité à écouter.
6. Si un client est peu poli, on peut manifester son propre stress.