






Engagements clients

	<p style="text-align: center;">Soigner son apparence</p> <p>L'apparence reste l'un des éléments, sinon l'élément le plus important pour un CS dont il faudrait prendre au sérieux pour impacter un visiteur. La façon de se vêtir, la coiffure, la belle allure, la belle prestance sont des éléments capitaux en plus du port du badge.</p>
	<p style="text-align: center;">Regarder le client et lui sourire</p> <p>Regarder un client consiste à lui témoigner une attention particulière ; lui montrer combien il est important.</p>
<p>Parler</p> <ul style="list-style-type: none"> → Ecouter → Entendre → Donner → Recevoir → Echanger 	<p style="text-align: center;">Souhaiter la bienvenue au visiteur et l'inviter à s'exprimer</p> <p>Un visiteur qui ne reçoit pas de salutation de la part d'un CS à son entrée ressentira de la frustration. Un « Bonjour » courtois fera l'affaire.</p> <p>Le visiteur doit se sentir à l'aise. Donc, il faudra éviter de lui poser des questions ; par contre, lui permettre d'en poser autant que cela lui plaira.</p>
	<p style="text-align: center;">Eviter de juger le visiteur de par son apparence</p> <p style="text-align: center;">Respecter le visiteur dans sa façon d'être</p>
	<p style="text-align: center;">Ecouter attentivement et avec intérêt</p> <p>Un CS lors d'un entretien avec un visiteur devra consacrer plus de temps à écouter le visiteur qu'à lui parler (soit 80%d'écoute contre 20% de paroles).</p> <p style="text-align: center;">Etre disponible et courtois aux requêtes du client, compétent et efficace</p> <p>Assumer son rôle d'accueil sans rejeter le tort soit à l'OT, soit à tel ou tel collègue</p>
	<p style="text-align: center;">Assister au départ du client et prendre congé de lui</p>