

Accueil : faites en plus, faites-le mieux !

Vos visiteurs semblent avoir peu d'attentes sur l'accueil en vous rendant visite. C'est ce qui ressort d'une enquête de l'IFMA sur la qualité de l'accueil dans les entreprises et sur ce qu'attendent les visiteurs extérieurs. En faire plus, et le faire mieux, semble donc un moyen assez facilement accessible pour transformer une simple visite de travail en une expérience qui va imprimer vos valeurs et votre image de façon inoubliable dans l'esprit du visiteur.

Les résultats de l'enquête IFMA Belgium (association des Facility Managers de Belgique) sur les services d'accueil dans les entreprises sont globalement satisfaisants. Globalement, l'accueil des entreprises belges reçoit de la part du visiteur une note moyenne de 7 sur 10. Mais le sondage révèle qu'actuellement les attentes en matière d'accueil sont modestes chez le visiteur : il semble qu'avec un sourire et une information adéquate, l'accueil soit déjà réussi. Alors pourquoi ne pas offrir plus ? Une belle marge de progression existe pour que cet accueil traduise une réelle hospitalité de l'entreprise vis-à-vis de ses visiteurs mais aussi de ses collaborateurs. Voyons comment.

Exceller dans l'accueil

L'accueil d'un visiteur peut commencer bien avant son arrivée à la réception et sa rencontre avec le personnel d'accueil. L'entreprise peut par exemple lui envoyer personnellement, bien avant le jour du rendez-vous, un mail donnant l'itinéraire d'accès et lui indiquant qu'une place de parking sera réservée.

Une signalisation claire et mise à jour est aussi une façon de bien accueillir le visiteur depuis l'accès du parking jusqu'au hall de réception.

Pour un accueil convivial, les visiteurs attachent une grande importance au contact visuel, à une approche personnelle et à l'apparence soignée de l'hôte ou de l'hôtesse. L'accueil est un tout car il est admis que l'interaction entre deux personnes en face à face se compose de 7 % de mots, 38 % d'intonation et 55 % de postures du corps. Le fait que l'hôte ou l'hôtesse prenne la peine de se lever, de se présenter pour accueillir le visiteur est particulièrement apprécié par le visiteur.

Accompagner le visiteur auprès de la personne avec laquelle il a rendez-vous est une occasion pour entamer une brève conversation et lui accorder une attention supplémentaire.

En cas d'attente, la qualité des espaces dans le hall d'accueil est décisive : se voir proposer un excellent café, les données de connexion au Wifi « guest » de l'entreprise, des sièges moelleux et de la lecture disposeront positivement le visiteur par rapport à son attente.

Hospitalité, mode d'emploi

Dans le rapport publiant les conclusions de l'enquête, tant les Facility Managers devant organiser les services d'accueil en entreprises que les personnes assignées à cette fonction, trouveront de multiples conseils pratiques pour professionnaliser l'accueil.

Ce rapport publie en outre de nombreuses statistiques qui ont servi entre autres à établir un Top 10 des désagréments et mécontentements exprimés par les visiteurs à propos de leur expérience personnelle vécue des services d'accueil, ainsi qu'un Top 10 de ce qu'ils affectionnent pour un accueil professionnel convivial et sympathique.

📄 Ce rapport est disponible gratuitement et téléchargeable sur www.ifma.be





L'hospitalité ne se limite pas à l'attitude au premier contact, à la phase d'accueil. Elle se termine par une salutation cordiale lorsque le visiteur quitte le bâtiment. Dans le cas de visiteurs venant de l'étranger, cela peut même se terminer par une petite attention personnalisée déposée dans la chambre d'hôtel.

Une mission multi-facettes

Aujourd'hui, l'évolution de l'accueil des entreprises est constituée de trois composantes : l'hospitalité en avant-plan, la sécurité et la technologie en arrière-plan. Début 2016, les attentats terroristes à Bruxelles ont bouleversé notre quotidien. Les facility managers ont reçu mission de sécuriser au mieux les accueils des sociétés. L'attention se porte principalement sur le visiteur qui, contrairement aux employés, ne possède ni badge d'accès, ni identité au sein de l'entreprise.

La technologie est venue en renfort de cet objectif. L'accès aux bureaux de l'entreprise par un visiteur extérieur commence par son identification. Adieu le registre papier d'inscription, aujourd'hui de nombreux applicatifs et progiciels permettent l'identification et l'enregistrement aisés du visiteur pour lui délivrer un badge d'accès avec photo. Cela offre des avantages supplémentaires, par exemple en cas d'alerte incendie : une liste d'évacuation des personnes présentes dans le bâtiment pourra facilement être dressée.

« Une seule chance de faire une bonne première impression »

Cet adage témoigne bien de l'importance de l'accueil d'un visiteur ou d'un collaborateur. Vitrine des valeurs de l'entreprise, l'accueil et

l'hospitalité requièrent certes des personnes motivées et qualifiées pour cette fonction mais avant tout de la disponibilité. L'hôte ou hôtesse doit pouvoir se consacrer intégralement à l'accueil des clients.

Lui fournir d'autres tâches à effectuer pour rentabiliser les temps « morts » est un piège très fréquent qui nuit à la transformation de l'accueil en une véritable hospitalité, où la création d'un contact personnel avec chaque visiteur doit être la tâche première.

Signe de la personnalisation et de l'évolution positive de l'accueil, des pratiques courantes dans l'hôtellerie font leur apparition dans les entreprises. Le mot « réceptionniste » lui-même est en train de laisser place à d'autres appellations plus usitées par des sociétés anglo-saxonnes qui ont recentré la fonction accueil sur l'hospitalité : *Front Office Officer*, *Guest services Manager*, *Front Desk Vibe Coordinator* ou *Hospitality Leader*.

Raphaël PEREZ 

Méthodologie et représentativité de l'enquête

1. L'enquête quantitative a été réalisée en ligne parmi la population belge – statistiques basées sur les réponses de 104 participants à l'enquête
 2. L'évaluation et la réflexion qualitative est basée sur une table ronde de facility managers et de fournisseurs prestataires de services d'accueil :
 - Hilde Ballegeer, Directeur-Manager Service affaires publiques de la Ville de Gand
 - Sangara Klespis, Head of development, Aremis Group
 - Caroline Saeremans, Business Unit Manager de Receptel
 - Claudia Struyf, Operations Manager chez Facilicom
 - Ann Troch, EFM Operational Leader chez CBRE Global Workplace Solutions
 - Henk Vincent, Directeur Services Facilitaire et Master plan à l'AZ Alma
 - Doris Vispoel, Facilities Officer chez E&Y
-