

sommaire

- 1. Un personnel d'accueil formé aux valeurs du client P. 30
- 2. Visites et appels mystères : mode d'emploi P. 32
- 3. Un large choix de tenues vestimentaires P. 34
- 4. Le hall d'accueil, vitrine de l'entreprise P. 36

L'accueil est souvent considéré comme la première image de l'entreprise. Une image qui dure dans le temps et qu'il convient donc de soigner. D'où l'attention particulière et croissante portée à la qualité du personnel.

Par Marie-Amélie Fenoll

Accueil : l'image de marque de l'entreprise



Suite à son emménagement dans la Tour CB21 à la Défense, Suez Environnement a choisi **KS Services** comme prestataire d'accueil. Celui-ci a remporté l'appel d'offres après avoir séduit par son encadrement opérationnel et sa politique RH pour fidéliser les hôtes et éviter le turnover. Autre facteur déterminant : la certification ISO 9001 dont est doté le groupe. Comme Suez Environnement, les entreprises se soucient de la qualité de leur accueil. « C'est l'élément le plus visible de l'entreprise, sa vitrine et donc sa force commerciale », explique Grégoire Picot, dg d'Effi Buro, une société d'assistance et de conseil dédiée aux dirigeants de PME tertiaires. L'externalisation de l'accueil d'une entreprise doit être basée sur « une relation de confiance entre l'entreprise et le prestataire, lequel devient l'ambassadeur de la société », précise Grégoire Picot (Effi Buro).

Une demande qui évolue

Depuis l'aménagement du hall d'accueil jusqu'au comportement de l'hôte(sse), tout doit être pensé en termes d'image. L'entreprise peut d'ailleurs personnaliser, selon ses desiderata, la formation, le recrutement, la tenue du personnel, etc. Les prestataires s'ouvrent aussi à davantage de mixité pour répondre à la demande des entreprises. « Focaliser sur les compétences amène naturellement à plus de diversité », analyse Grégoire Picot (Effi Buro). La maîtrise d'une langue étrangère ou d'outils bureautiques est un atout. Au final, pour Christine Harache, consultante chez Cegos, organisme de formation, « un(e) bon(ne) hôte(sse) d'accueil est organisé(e) et informé(e) de ce qui se passe dans l'entreprise. C'est une personne souriante ayant le sens du service ». Bien loin de l'image parfois caricaturale de ce métier. ■

CHARLESTOWN