



SYNTHÈSE



La préparation des activités

1. Appréhender son environnement professionnel

La personne chargée de l'accueil doit remplir alternativement différentes fonctions : l'accueil et l'orientation des visiteurs en situation de face-à-face, l'accueil téléphonique, le conseil et la vente.

La/le chargé/e d'accueil doit faire preuve d'un certain sens du service (disponibilité, compétence, efficacité...). Un usager doit toujours être guidé afin de se diriger sans erreur et le plus rapidement possible jusqu'à la personne qu'il désire rencontrer.

Pour mener à bien ses différentes missions, l'agent d'accueil doit donc parfaitement **connaître son environnement professionnel**. Il doit aussi **distinguer les missions des acteurs de l'entreprise**.

2. S'approprier son espace de travail

L'organisation de l'espace de travail doit être en conformité avec les exigences de l'entreprise. Un **protocole interne d'accueil** est proposé et le personnel doit le mettre en pratique dans la **gestion quotidienne de ses activités**. Il peut concerner aussi bien l'accueil de l'utilisateur que la procédure de mise au travail.

Le plus souvent, l'entreprise rédige une **charte d'accueil**. Elle représente un gage de qualité du service rendu et permet l'optimisation de la réalisation des tâches journalières. Elle décrit la procédure à suivre pour assurer un accueil de qualité. Son but est l'harmonisation des pratiques.

Le personnel doit s'approprier son poste de travail pour exercer efficacement son métier. Ce poste est composé **d'outils d'aide à la vente** (documentation, matériels spécifiques).

Les outils sont adaptés à ses besoins pour accueillir et orienter l'utilisateur. Il s'agit de :

- de **ressources matérielles** : bureau, agenda, bloc-notes, stylos, documentations... ;
- de **ressources numériques** : ordinateur, téléphone, scanner, imprimante...

Pour organiser efficacement ce poste de travail, il est nécessaire de trier les éléments en fonction de leur utilité, de ranger et d'être rigoureux. Le poste de travail doit toujours être en état de propreté et de bon fonctionnement.

3. Préparer son activité

Comment s'organiser ? Gérer ses priorités est essentiel pour bien organiser sa journée de travail et préparer son activité professionnelle avec efficacité et sans perte de temps.

La multiplication des tâches rend de plus en plus complexe la priorisation.

⇒ **Prioriser** permet de distinguer les activités urgentes, obligatoires et importantes.

Les priorités sont déterminées en fonction de l'urgence et de l'importance des tâches. L'urgence se définit comme quelque chose qui ne peut pas attendre.

Certaines priorités doivent être respectées :

- répondre au téléphone ;
- accueillir le client ;
- prendre un rendez-vous ;
- accueillir un représentant.

Cela fait partie des activités à réaliser en priorité contrairement à l'archivage ou au rangement divers, par exemple.