

B3

Accueillir des clients

le / /20

Lorsque vous accueillez un visiteur ou un client en entreprise, plusieurs situations peuvent se présenter. En voici quelques-unes :

I : Votre visiteur a bien rendez-vous avec un personnel de l'entreprise

- ❶ cas de figure 1 : M. Dupont est disponible.
- ❷ cas de figure 2 : M. Dupont n'est pas encore disponible

- Bonjour, je m'appelle Sophie Lamarck et j'ai rendez-vous avec M. Dupont à 15h.

❶ M. Dupont est disponible

- Bonjour Mme Lamarck, nous vous attendions.
- Je préviens tout de suite M. Dupont.
- M. Dupont vous attend.
- Veuillez me suivre s'il vous plaît.

❷ M. Dupont n'est pas encore disponible

- Bonjour, Mme Lamarck. Je suis désolé(e), M. Dupont est encore en rendez-vous. Pourriez-vous patienter quelques minutes ?
- Ah, Mme Lamarck ! M. Dupont est encore en ligne. Je vous prie de patienter quelques instants.
- Bonjour Mme Lamarck, nous sommes vraiment désolés, mais M. Dupont est bloqué dans un embouteillage et il aura 15 minutes de retard. Pourriez-vous patienter ?
- Est-ce que je peux vous offrir une boisson ?
- Vous prendrez peut-être un café en attendant ?

Quelques expressions clés lors de l'arrivée d'un visiteur / d'une visiteuse :

- J'ai rendez-vous avec Mme/M. ... pour un entretien à 16h.
- Je dois rencontrer Mme/M. ...
- Je suis un peu en avance.

Accueil :

- Vous êtes Monsieur... ? / Vous êtes Madame... ?
- Que puis-je faire pour vous ?
- Entrez. Mme/M. ... vous attend.
- Si vous voulez bien me suivre.

En cas de retard :

- Mme/M. ... n'est pas encore là. Je pense qu'elle/il va bientôt arriver.

II Votre visiteur se présente sans avoir rendez-vous

- ❶ M. Dupont peut recevoir le visiteur.
- ❷ M. Dupont n'est pas en mesure de recevoir le visiteur dans l'immédiat.

- Bonjour, je m'appelle Sophie Lamarck et je souhaiterais rencontrer M. Dupont.

❶ M. Dupont est disponible

A : Bonjour Madame, vous avez rendez-vous ?

L : Non, je suis désolée. Mais j'apprécierais si M. Dupont pouvait me recevoir.

A : Bien. C'est à quel sujet, s'il vous plaît ?

L : [...]

A : Veuillez vous asseoir, je vais me renseigner.

A : Mme Lamarck, M. Dupont est disponible.

Veuillez me suivre, s'il vous plaît.

❷ M. Dupont n'est pas disponible

A : Bonjour Madame, vous avez rendez-vous ?

L : Non, je suis désolée. Mais j'aimerais savoir si M. Dupont peut me recevoir.

A : Bien. C'est à quel sujet, s'il vous plaît ?

L : [...]

A : Veuillez vous asseoir, Madame. Je vais voir avec lui.

A : Mme Lamarck, je suis vraiment désolé(e), mais M. Dupont n'est pas disponible aujourd'hui. Est-ce que vous souhaitez prendre rendez-vous ?

Entraînement :

Consigne : Avec l'aide de votre enseignant, déterminez une ou plusieurs situations qui pourraient convenir avec votre domaine professionnel et simulez plusieurs cas de figure.