



## TECHNIQUES D'ACCUEIL

### SERIE 01

#### **PLAN DU COURS :**

Chapitre 1 : Evolution de la relation d'accueil

#### **I- HISTORIQUE DE LA RELATION D'ACCUEIL**

#### **II- LES RELATIONS HUMAINES DANS LE TRAVAIL**

#### **III- DEFINITION DE LA RELATION D'ACCUEIL**

1- Définitions

2- Les structures d'accueil

a- Les structures bénévoles

b- Les structures institutionnelles

Conclusion

## **OBJECTIF DU COURS**

Le cours de « Techniques d'accueil » permet au stagiaire d'avoir une idée aussi claire que possible sur l'organisation et l'amélioration des conditions et des techniques de l'accueil.

Notre but consiste à attirer l'attention de toutes les personnes concernées par l'évolution du tourisme sur l'importance de l'accueil.

« Dans l'ère des loisirs, le tourisme n'est pas seulement un secteur d'activité avec des multiples implications, c'est aussi un moyen de communication avec les autres, dans une société inclinée à se déshumaniser, à condition qu'on en respecte l'unique substance humaine : l'accueil « José Seydoux ».

### **Chapitre 1 : Evolution de la relation d'accueil**

#### **1- Historique de la relation d'accueil**

Pendant longtemps, le terme « accueil » est resté lié à une notion de comportement social, humain, associé à un premier contact entre des personnes dans le cadre d'un hébergement, d'une réception, d'un loisir.

Dans l'antiquité, l'accueil était du ressort du maître de maison, de l'hôtel : il offrait l'hospitalité, il recevait l'étranger. C'était une marque de courtoisie, ainsi qu'un devoir moral de sociabilité.

L'accueil peut être défini comme une marque de civilité, tendant à rendre plus agréable les rapports entre amis, connaissances, relations ou bien personnes étrangères.

La notion d'accueil dans les relations de travail, c'est-à-dire dans un contexte professionnel est apparue récemment. L'accent est

mis dans les publicités, sur le sourire, l'écoute ; la disponibilité, que trouve le client auprès du personnel.

L'accueil se structure et apparaît comme une nécessité dans les entreprises. Comment l'expliquer ?

En fait, c'est dans l'évolution des relations humaines, dans le travail d'une part, mais aussi dans la politique commerciale actuelle des entreprises qu'il faut chercher cette exception.

L'accueil se présente bien comme un élément nécessaire ; sa fonction est de mettre le client dans un état de réceptivité et de perméabilité optimum face aux renseignements qu'il vient chercher, ou au produit pour lequel il se déplace.

Il est donc important que la personne chargée d'accueillir, joue le jeu, c'est-à-dire, ait bien compris la finalité de l'accueil.

## **2- Les relations humaines dans le travail :**

L'évolution de la relation d'accueil est étroitement liée aux relations humaines dans le travail et à l'évolution des sciences et des techniques.

Pendant longtemps on ne s'est guère occupé de l'individu dans le travail. L'homme était considéré comme un outil dont on se servait tant qu'il était bon et dont on changeait ensuite.

Avec l'industrialisation dès la fin du XIXème siècle, et du début du XXème, s'accroît la technicité, la complexité des tâches.

On voit apparaître un courant de conceptions sur l'organisation du travail.

C'est l'école du rationalisme classique, qui s'interroge sur une plus grande productivité du travail.

L'éclatement de tâches c'est-à-dire le travail à la chaîne oblige à faire avancer les théories de gestion des entreprises. C'est le Taylorisme.

Mais en même temps, les travailleurs prennent conscience qu'ils sont au centre de la réussite d'une telle transformation, ils prennent conscience de leur pouvoir de pression sur tel système de travail.

Or, cet idéal technocratique déshumanise évidemment le travail en le rendant non valorisant et inintéressant. Des grèves extrêmement dures éclatent un peu partout en Amérique et les gestionnaires sont obligés de s'interroger à nouveau.

Vers 1930 on assiste à un changement de conception du climat relationnel à entretenir dans une entreprise entre patronat et ouvrier.

Le patronat réalise que la motivation à produire plus et mieux, dépend de la qualité des relations interpersonnelles qui se nouent dans le groupe de travail et dans l'entreprise.

Il convient d'harmoniser les intérêts de l'entreprise avec ceux des communautés dans lesquelles elle s'insère d'une part, et également de satisfaire les besoins propres de l'homme face à la situation de travail : information, intérêt, motivation par le salaire. C'est le mouvement des « relations humaines » avec MUNSTERBERG et MAYO.

Ivy Lee, aux Etats-Unis, a fait comprendre à des grands patrons comme ROCKEFELLER qu'on ne peut s'isoler de l'opinion publique, que la politique du secret dans les affaires est stérile et qu'il faut une information objective.

C'est la naissance des relations publiques qui englobent l'accueil en tant que considération de l'individu, ayant droit de connaître objectivement une situation précise.

1930 : La première Hôtesse apparaît dans un cadre professionnel. C'est une hôtesse de l'air, miss Ellen Church une Américaine. Sa mission est née avec la commercialisation de la ligne aérienne San Francisco-Chicago. Il fallait bien tout le charme et le rassurant équilibre d'une jeune femme pour inciter au voyage.

Après la deuxième guerre mondiale, on constate un essor extraordinaire des relations publiques aux Etats-Unis.

Le service des relations publiques dans une entreprise a pour tâche de coordonner toute politique de communication en entreprise et les publics concernés.

Sa première attitude est donc celle d'une écoute et d'une recherche des besoins d'informations manifestés par ces différents publics afin d'apporter satisfaction.

En règle générale, c'est le service des relations publiques qui va chapeauter le bureau d'accueil, dont la fonction est de répondre aux questions et besoins des clients de l'entreprise.

### **3- Définition de la relation d'accueil :**

#### **1- Définitions :**

##### **Première Définition :**

« L'accueil est l'ensemble des comportements, des politiques et des techniques mis en œuvre pour réussir l'approche du touriste, dans le sens d'une relation humaine de qualité, dans le but de satisfaire sa curiosité, ses besoins, goûts et aspirations et dans la perspective de développer un climat de rencontre et d'échange de

nature à stimuler la connaissance, la tolérance et la compréhension entre les êtres . Substance principale du tourisme et son unique facteur humain, l'accueil, réminiscence de l'hospitalité ancienne adaptée à la société moderne, inspire et conditionne la conception des équipements, des services, de l'animation et de l'atmosphère de toute activité touristique ».

### **Deuxième Définition :**

Nous définirons l'accueil à partir de trois composantes spécifiques à cette relation, valables tant pour l'accueil bénévole que pour l'accueil professionnel et nous dirons que :

1- L'accueil correspond à un besoin d'intégration et d'adaptation d'un individu ou d'un petit groupe d'individu (famille, réfugiés, clients, groupe de voyageurs) dans une structure donnée (ville, école, entreprise...etc.).

2- L'accueil exige dans un deuxième temps la prise de conscience de ce besoin par un individu, un groupe, une nation une entreprise ...etc.

Il est évident que si la reconnaissance de ce besoin ne se fait pas, la relation d'accueil n'existera pas.

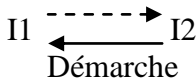
3- Enfin pour exister en tant qu'accueil, cette prise de conscience doit se concrétiser par une démarche du groupe, de l'individu, de l'entreprise vers le groupe ou l'individu qui manifeste ce besoin.

Cette démarche qui peut être d'ailleurs morale dans certaines circonstances est concrétisée sous forme de renseignements, réponses, invitations, attitude d'écoute, aide physique ou financière ; son but est de faire une place au nouvel arrivant dans le groupe, de favoriser son adaptation, de l'intégrer, de le sécuriser, de l'aider.

## L'accueil est donc un type de relation dynamique

### ❖ Entre deux individus

#### Besoin

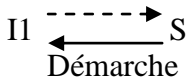


I1 : individu 1

I2 : individu 2

### ❖ Ou entre un individu et une structure donnée

#### Besoin

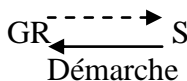


I1 : individu 1

S : Structure donnée

### ❖ Entre un groupe d'individu et une structure donnée.

#### Besoin



GR : Groupe

S : Structure

## L'accueil peut donc se situer à plusieurs niveaux :

- D'individu à individu :

### Exemple :

Dans une école, un nouveau venu, quelques individus sympathisent avec lui, s'intéressent, l'accueillent c'est-à-dire l'acceptent dans le groupe.

D'autre au contraire restent parfaitement indifférents.

- **D'une structure donnée (groupe ou entité) à un individu (ou un petit groupe d'individus) :**

C'est là en général où l'accueil se complique, car il s'agit d'une structure ; il arrive souvent que les éléments composant cette structure ne se sentent pas individuellement concernés par l'accueil.

### **Exemple :**

Si vous vous promenez dans les couloirs d'une grande administration, en quête du service X vous croisez des membres du personnel de la dite administration, qui pour les besoins de leur tâche, se déplacent d'une pièce à une autre. Ils peuvent voir votre hésitation, très peu d'entre eux en général prendront les devants et vous demanderont ce que vous cherchez.

Pourtant, vous finirez par aborder l'un d'eux car, pour vous, le personnel travaillant dans une entreprise, représente cette entreprise ; c'est-à-dire la connaît et donc saura vous répondre.

Or la réalité est souvent différente, on se comporte fréquemment comme si l'on n'était pas tenu personnellement de faire la démarche d'accueil.

C'est une attitude à tel point réelle que des structures d'accueil ont été créées chargées de cette mission spécifique.

## **2 - Les structures d'accueil :**

On trouve les structures d'accueil à deux niveaux :

### **a- Les structures bénévoles :**

Ce sont des regroupements de personnes qui se sentent concernées et décident de faire quelque chose.



## **Exemple :**

Des associations ayant pour but de favoriser l'intégration et l'adaptation des nouveaux arrivés dans une ville. Leur mission se concrétise sous forme de permanences destinées à donner des renseignements divers, adresses utiles, visites, destinées à faire mieux connaître la ville et la région et en même temps à provoquer les rencontres, les relations et les connaissances.

### **b- Les structures institutionnelles :**

Elles sont mises en place intentionnellement par un organisme public ou privé (mairies, préfectures, administration hôpitaux, entreprises commerciales, agences de voyages,...etc.) leur but est d'aider les gens dans leurs demandes, leurs droits ou la connaissance meilleure de l'entreprise dont ils sont, ou seront clients.

- **La différence entre les deux types de structures :**

- Lorsqu'il s'agit d'une structure bénévole, qui souvent correspond à un idéal moral ou humanitaire, les individus qui la composent choisissent librement d'en faire partie ou non.

On peut penser que leurs motivations sont fortes et profondes.

- Dans le cas de la structure institutionnelle, les individus chargés de l'accueil sont des professionnels. Ils exercent leur métier, qui est celui d'accueillir. Leurs prestations ne sont pas gratuites mais s'exercent en contre partie d'un salaire versé par l'entreprise qui les emploie.

C'est à ce deuxième niveau professionnel, que nous nous intéresserons dans les prochains chapitres.

## **Conclusion :**

Cette première série du cours « Techniques d'accueil » traite la notion d'accueil dans son sens global.

La maîtrise des techniques d'accueil et le bon comportement du futur agent d'accueil avec le visiteur s'avèrent indispensables pour un meilleur accomplissement de ses tâches principales et une meilleure préservation de l'image de marque de l'entreprise dont il dépend.

L'étude psychologique du visiteur, le rôle de l'agent d'accueil et ses qualités nécessaires feront l'objet du cours de la deuxième série.