Relecture de L'IMPULSION®

Parce que
cela compte

05 — L'Accueil®

(Les premières paroles comptent)

	L'Accueil® commence bien avant la prise de commande. C'est la manière dont le client est reçu, regardé, salué et accompagné dès son arrivée. Quelques secondes suffisent souvent pour donner le ton de toute l'expérience.

L'apport à votre lieu

Un bon accueil rassure.

Il crée immédiatement une relation de confiance entre le client et le lieu.

Le client comprend qu'il est attendu, considéré et le bienvenu.

Cette première impression influence souvent le reste du repas ou de la visite.

Lorsqu'un client entre, essayez de l'accueillir dans les dix premières secondes.

Même si vous êtes occupé :

Bonjour Madame.

Bonjour Monsieur.

Je m'occupe de vous dans un instant.

Quelques mots suffisent souvent à éviter le sentiment d'attendre sans être vu.

Ce que L'Impulsion® a prévu

L'Impulsion® a prévu une liste de phrases d'accueil simples, de gestes professionnels et d'attentions faciles à transmettre à l'équipe.

Objectif : aider chaque lieu à construire un accueil naturel, chaleureux et cohérent, sans réciter un texte appris par cœur.

Exemples : phrases d'arrivée ; phrases d'attente ; phrases pour client pressé ; phrases pour habitué ; phrases pour client qui découvre le lieu.

	Chaque compagnon participe à l'accueil. Le client ne distingue pas toujours le patron, le serveur, le chef ou le compagnon propreté. Pour lui, chacun représente le lieu.

	Le client oubliera parfois ce qu'il a mangé. Il n'oubliera jamais comment il a été accueilli.