Quelles sont les cinq règles principales en matière d'accueil?

Tipp von Oliver Friedrich

- Ne jamais perdre son calme et céder à la panique, toujours agir avec circonspection et attention.
- Toujours faire preuve de bienveillance et d'assurance, en toutes circonstances.
- Respecter les usages: honneur aux dames, tirer la chaise, ouvrir la porte, souhaiter la bienvenue, dire au revoir, etc.
- Chercher le contact visuel. Cela permet d'identifier les attentes éventuelles et de les anticiper.
- Il faut savoir sentir quand votre présence est requise, mais aussi quand il faut garder ses distances pour préserver l'intimité du client. Une fois n'est pas coutume, mieux vaut le laisser se resservir lui-même dans une telle situation.

Zug, May 2021 © by V-ZUG