

ANALYSE DE LA VIDEO FEMME D'AFFAIRES

I- LE SAVOIR ETRE DE LA RECEPTIONNISTE

Points positifs : attitude professionnelle	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none">• Posture satisfaisante : Elle est debout, disponible, souriante, avenante, prête à établir et à assurer une relation d'accueil.• Gestuelle correcte : mains statiques pas de grands mouvements.	<p>Revoir un peu la coiffure : cheveux mieux maintenus</p> <p>Piercing à l'oreille à retirer</p> <ul style="list-style-type: none">• Tenue vestimentaire (un chemisier un peu moins étriqué)
<ul style="list-style-type: none">• Elle s'adresse à la femme d'affaires en la regardant, avec courtoisie, dans un langage courant et un vocabulaire approprié.	
<ul style="list-style-type: none">• Elle pratique l'écoute active, elle est concentrée sur la demande que formule la cliente et manifeste son empathie.	
<ul style="list-style-type: none">• Son débit de parole est correct, son ton est dynamique.	<ul style="list-style-type: none">• Un petit accroc dans la fluidité du langage lorsqu'elle parle de la fréquence des séjours
<ul style="list-style-type: none">• Son timbre de voix est clair, bien audible ce qui traduit une certaine assurance et maîtrise de soi.	

II- LE SAVOIR FAIRE DE LA RECEPTIONNISTE

Points positifs	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none"> • Une démarche relationnelle très professionnelle où elle a bien mis en œuvre la politique des 4C <p>Prendre Contact – Prendre en Charge – Assurer la Continuité – Prendre Congé</p>	
<p><u>Prendre Contact :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle a accueilli en souhaitant la bienvenue avec le sourire et en se montrant disponible. <p><u>Prendre en Charge :</u></p> <p>Recherche et Identification des besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle a écouté la demande du client, a questionné pour obtenir des précisions afin de mieux répondre à ses besoins. <p><u>Assurer la Continuité :</u></p> <p>Argumentation et Valorisation de ses propositions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation sur les avantages de son établissement : <ul style="list-style-type: none"> - localisation dans le centre-ville avec commerces à proximité, cinéma pour les loisirs - Proximité également d'une gare routière (bus) et ferroviaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Langage courant : toutefois quelques familiarités : <ul style="list-style-type: none"> « sans problème » « Oui, bien sûr » aurait été préférable • Ne pas dire « etc. »... c'est trop vague (elle aurait pu ajouter : centre de loisirs, piscine)

- elle a renseigné avec précision, à argumenter en insistant sur le côté sécuritaire du parking afin de rassurer sa cliente. (éclairage, caméra).

Ventes additionnelles et proposition de carte de fidélité

(objectif : augmenter le TO et le CA de l'hôtel)

- elle a donné toutes précisions sur la possibilité de remise en forme, du spa.
- En ce qui concerne les tarifs, elle a bien évoqué des tarifs préférentiels en fonction de la fréquence et a su rebondir en suggérant une carte de fidélité si la fréquence n'était pas suffisante. Elle en a présenté les avantages (par ex : priorité de réservation).
- Elle a parlé des moyens de réservation (par internet, tél.)

Communication subtile

- Elle a laissé un dépliant sur l'hôtel ce qui peut aider la clientèle à mémoriser l'hôtel et ses prestations.
- La prise de Congé est satisfaisante (elle remercie et souhaite revoir cette cliente).

A propos du spa :

- Indélicatesse « oui, cela pourrait être bien pour vous » (comment la cliente doit-elle le prendre ?)
- Des incorrections dans le langage verbal
« Pas trop peu »
Mais plutôt dire « cela me semble insuffisant »
- Un manque de précision pour une éventuelle réservation :
« pas beaucoup de temps à l'avance »

Remarque

Elle aurait pu tenter de proposer une réservation immédiatement quoique cela puisse se défendre car certains clients n'apprécient pas de se sentir précipités.

- **CONCLUSION** : Malgré quelques imperfections, c'est une prestation d'accueil satisfaisante car le dialogue est dynamique, le message transmis est clair. La cliente d'ailleurs le souligne, elle a apprécié la disponibilité de la réceptionniste.
- Il y a bien eu adéquation entre les besoins exprimés de la cliente et les propositions de la réceptionniste.
- On peut donc penser que l'objectif d'obtenir une réservation serait favorable voire positif mais la vente n'est pas finalisée.