

## &gt;&gt; Management

## Accueil et qualité de service : la valeur du sourire

**Que dire de l'accueil dans les entreprises vétérinaires ? N'est-il pas mis à mal par des clients de plus en plus exigeants ? Les cliniques sont contraintes aujourd'hui à imaginer des solutions originales pour redonner le sourire à celles et ceux qui sont en charge de l'accueil.**

Les « clients casse-pieds » donnent tous les jours des maux d'estomac aux collaborateurs du vétérinaire. L'un d'eux vient de passer derrière le comptoir pour donner une friandise à son chien, pensant que c'était à disposition sans se gêner. Un autre est allé utiliser les toilettes qui se trouvent au fond du couloir après les salles de consultation, lieu réservé au personnel. Un matin, un client est venu pour demander qu'on lui fasse la photocopie d'un document dont il avait besoin immédiatement. Aujourd'hui, de nombreux clients ne perçoivent plus les limites. Un auxiliaire me confie : « *J'essaie de toujours garder le sourire mais ce n'est pas facile* ». Le vétérinaire, moins exposé, admet que le niveau d'exigence des clients est souvent devenu « *insupportable et parfois ingérable* ».

## Le travail émotionnel : un troisième travail ?

Le travail émotionnel demandé nécessite « d'étouffer » ses propres sentiments et de répondre au client en adaptant son langage et son comportement à celui-ci. Nous pourrions considérer qu'il s'agit d'une troisième forme de travail, à l'instar du travail physique et du travail intellectuel. Dans un contexte de crise et donc de peur du lendemain, les cliniques, comme toutes les entreprises, « s'affrontent » sur le terrain de l'accueil des clients. Ceux-ci sont un peu traités comme des dieux, exigent un service irréprochable. Ceci exige donc un travail émotionnel de plus en plus important.

## Prendre sur soi ?

« *Veillez m'excuser mais pourriez-vous patienter dans la salle d'attente, s'il vous plaît ?* » C'est en ces termes que cette ASV s'adresse au client qui se colle au client dont elle s'occupe et qui ne respecte pas la moindre intimité dans un cas délicat. Chaque jour, des dizaines de clients, d'une manière ou d'une autre, ont une attitude qui mériterait un commentaire, voire un rappel à l'ordre.

En dépit des agressions verbales envers le personnel, qui sont devenues monnaie courante dans certaines cliniques, ce vétérinaire estime cependant que « *lorsqu'un client fait une faute ou a un comportement répréhensible, il faut contrôler ses émotions et lui parler poliment* ».

## Un moyen de se différencier ?

Rares sont les villes qui n'ont pas plusieurs cliniques vétérinaires dans chaque quartier. Quand il n'y a pas un très grand écart de prix ou de qualité (perçue) dans les prestations proposées, la concurrence s'opère sur le service. Il est donc tout à fait logique de faire porter toute son attention sur les attentes des clients mais rien ne garantit pour autant que le sourire de l'ASV soit récompensé.

Dans le secteur médical, dans de nombreux pays, certains commencent à externaliser leurs relations avec la clientèle. Que ce soit l'accueil téléphonique mais aussi la gestion des plaintes et réclamations des patients, certains ont passé des contrats avec des entreprises spécialisées.

## &gt;&gt; L'AUTEUR

Frédery PEREZ

*Formateur dans le cadre du Diplôme d'étude en management vétérinaire (ENVT)*



## Êtes-vous prêt à récompenser ?

Le travail émotionnel est en passe de s'étendre même en dehors du cadre des secteurs traditionnellement concernés. On peut se demander comment éviter l'usure des collaborateurs qui accumulent du stress et de la frustration tout au long de la journée. En échangeant avec des vétérinaires, bon nombre sont conscients de la valeur de cette responsabilité et réfléchissent à la mise en place de nouvelles solutions pour rassurer et redynamiser les collaborateurs.

Le cas de cette équipe d'ASV qui travaille dans une clinique dont le vétérinaire est conscient de l'effort nécessaire et qui a mis en place une sorte de reconnaissance financière et verbale chaque mois est intéressant. Le vote est collégial et permet de fédérer l'équipe autour d'un objectif d'entreprise. L'ASV du mois a obtenu des résultats hors du commun en matière de vente d'aliments, à croire que les clients sont prêts à récompenser un sourire agréable. Pour sa part l'ASV se réjouit de cette récompense car « *pour devenir ASV, je n'ai pas eu de diplôme, aussi il est encourageant de recevoir une marque de reconnaissance* ».

## Quelle valeur pour un sourire ?

Nous avons souvent tendance à croire qu'un sourire est gratuit comme l'air. Mais ne vaut-il vraiment rien du tout ? Il faut sans doute mieux prendre en compte la valeur d'un sourire qui rend heureux les clients et le récompenser à son juste prix. Qui plus est dans un contexte de relations tendues.

Le jour où les collaborateurs « affectés » au travail émotionnel comprendront mieux pourquoi ils doivent se montrer accueillants, le sourire deviendra plus naturel. ■

*\*Frédery Perez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre Petites phrases aux Editions Thebookedition, en vente sur le site [www.e-coachingvideo.fr](http://www.e-coachingvideo.fr). Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : [www.training-management.fr](http://www.training-management.fr), courriel : [info@training-management.fr](mailto:info@training-management.fr)*

*Fredy Pérez est également manager de clinique vétérinaire en Suisse.*

## &gt;&gt; GROS PLAN

## Le client est roi...

De plus en plus de clients montrent une propension à prendre à la lettre l'adage selon lequel « *le client est roi* ». Souvent, le sourire de l'équipe demeure mais il est unilatéral. Les règles conventionnelles exigent qu'un prestataire de services présente un visage avenant mais la réciproque n'est plus, son vis-à-vis refusant de participer au maintien d'une interaction harmonieuse.

De sorte que le sourire, loin d'exprimer un sentiment tout à la fois vrai et ajusté à un moment de convivialité, se transforme en une technique visant à contrôler l'autre, ce « *plaignant* » en puissance. Il relève donc d'une compétence – sanctionnée bientôt par un diplôme ? **F.P.**