

Entreprise

>> Relationnel

Accueil : réussir un premier contact

La première impression est marquante pour le client et conditionne la suite de l'échange avec le praticien. Soigner l'accueil qui lui est réservé est donc indispensable. Ponctualité, présentation, diction, tous les détails ont leur importance.

« Notre image est la première chose remarquée et la dernière chose oubliée », La Rochefoucauld.

Réussir un premier contact est déterminant pour le vétérinaire car la suite de l'échange en dépend dans une large mesure. A cet égard, les premières minutes de la rencontre avec le client jouent un rôle capital. Elles donnent nécessairement le ton de la relation qui doit s'ouvrir dans un climat de confiance pour que s'établisse une véritable communication. Le but sera de permettre au client de révéler son attente et ses motivations, de se sentir à l'aise.

Rien ne passe inaperçu

Lorsque nous abordons quelqu'un pour la première fois, tous nos sens sont en éveil et nous fournissent d'emblée des informations sur notre interlocuteur, face à qui nous ne restons jamais neutres. Sa présentation, sa voix, ses paroles, ses gestes nous laissent toujours des impressions agréables ou désagréables. C'est ce qui se passe toujours (même inconsciemment) lors d'un premier contact. Le client, à son tour, ne reste jamais indifférent au comportement de ses interlocuteurs. Il est amené à rencontrer tour à tour plusieurs personnes, le défi est de taille. Il va nous jauger, nous juger par rapport à ce que nous faisons et à la façon dont nous le faisons.

Il réalise une sorte de comparaison inconsciente avec ses expériences passées. Cela va même plus loin car, non seulement il nous juge sur ce que nous faisons, mais également sur ce que nous ne faisons pas. De la même manière, il est à l'écoute de ce que nous disons et de ce que nous ne disons pas (bonjour par exemple), même sur des détails auxquels nous n'attachons pas beaucoup d'importance. Son attitude à notre égard, tout le long de sa présence à la clinique, en portera nécessairement l'empreinte. Examinons cela en détail.

La ponctualité

La ponctualité est un des éléments sur lesquels le vétérinaire et son équipe sont toujours jugés. Elle est un signe de respect pour le client qui vient nous rendre visite (pour rappel, il peut aller ailleurs !). Elle est aussi, pour le vétérinaire, un signe d'éducation.

«Le client réalise une sorte de comparaison inconsciente avec ses expériences passées.»

Quelques minutes de retard vont au « passif ». La solution réside dans notre capacité à s'organiser pour être à l'heure et à fixer à la clinique cet objectif prioritaire.

La présentation

Quelques points méritent d'être soulignés.

La tenue vestimentaire

Pensons à l'impression que laisse toujours une tenue vestimentaire négligée. Les « fausses notes » qui dépassent de la blouse telles que des chaussures sales. Elles traduisent une double négligence :

>> L'AUTEUR

Frédery PEREZ

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



vis-à-vis de soi et vis-à-vis de ses clients. *A contrario*, une tenue irréprochable laisse toujours une bonne impression.

Le sourire

Pourquoi évoquer ce point ? Nous devons nous rappeler que, dans tout contact humain, seules trois attitudes sont possibles : « d'accord », « pas d'accord » et « ça m'est égal ». Ou, plus simplement, « oui », « non » et « abstention ». A chacune de ces dispositions intérieures correspond toujours une expression du visage, le « oui » étant traduit par le sourire. Pouvons-nous sourire, sincèrement et franchement, à quelqu'un que nous ne connaissons pas ? Oui si nous sommes intérieurement prêts à le rencontrer et à « entrer » en communication avec lui et que cette idée nous réjouit. Avant même de le rencontrer (avant d'aller le chercher dans la salle d'attente par exemple), nous pouvons dire « oui » à notre client, notre sourire sera sincère car il reflètera notre attitude intérieure, qui sera positive à son égard. Le client sera encouragé à communiquer avec nous sachant que nous sommes prêts à l'écouter.

La poignée de main

Nous devons attendre que le client tende la main en premier, lui manifestant ainsi le respect que l'on porte à son « cercle d'intimité ». Si poignée de main il y a, elle doit être franche et cordiale.

Timide et hésitante, elle nous ferait passer pour quelqu'un de timoré ou influençable. Attention aux excès dans l'autre sens, pour ne pas mettre mal à l'aise notre interlocuteur et qui est une forme d'agression.

Le contact visuel

Une poignée de main avec un regard fuyant ? Quelle impression donnerait-on si cela se passait ainsi ? Le regard permet de considérer, il fait vivre la relation et donne de l'élan pour la suite des événements. Il est indispensable dans ce moment important de la construction de la relation avec le client.

Des minutes de première importance

La réussite d'un premier contact entre le personnel de la clinique et le client se concrétise largement au cours des premières minutes de leur rencontre, l'expérience quotidienne le confirme. Générer des ancrages positifs dès le début est un objectif particulièrement important. ■

*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 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, blog : fredy.perez.over-blog.fr.

>> GROS PLAN

4 repères pour un premier contact réussi

- Avoir une présentation irréprochable.
- Etre ponctuel.
- Dire « oui » intérieurement au client : le sourire.
- Le contact visuel. **F.P.**