

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

À son entrée : informer et orienter le visiteur

Outil 6 Le professionnalisme dans les relations avec la clientèle

Quelques exemples d'attitudes et de comportements attendus

Cet outil est un guide à distribuer très largement auprès de tout le personnel en contact avec les visiteurs.

Principe de base qui sous-tend les relations avec la clientèle

Les attitudes et les comportements contribuent à la qualité de l'expérience de visite des visiteurs; chacun est responsable de l'image qu'il projette de son institution.

Relations de personne à personne

- Sourire au visiteur.
- Établir un contact visuel avec le visiteur.
- Vouvoyer le visiteur.
- Utiliser le tutoiement avec discernement (avec un enfant, un adolescent).
- Utiliser un langage soigné et poli.
- Respecter la politique vestimentaire et porter son épinglette ou sa carte d'identité (pour être repérable par le visiteur).
- Se lever si un visiteur nous aborde (lorsque cela s'applique).
- Être disponible pour le visiteur et éviter de faire deux choses à la fois.
- Ne pas laisser attendre un visiteur sans lui signifier que l'on sera à son service dans les plus brefs délais.
- S'assurer de bien comprendre ce que veut le visiteur, pour être en mesure de bien lui répondre.
- Aborder cordialement un visiteur qui semble chercher quelque chose ou avoir besoin d'aide.
- Lorsqu'un visiteur a besoin d'être dirigé, utiliser, dans la mesure du possible, un plan des lieux sur lequel sont indiqués sa position actuelle et l'endroit où il désire se rendre.
- Proposer son aide au visiteur ayant des contraintes physiques ou des besoins d'assistance, sans toutefois s'imposer.

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

- Demeurer patient et courtois avec un visiteur qui ne semble pas comprendre ce qu'on lui dit ou qui pose une question dont la réponse nous apparaît comme évidente.
- Ne jamais laisser un visiteur sans réponse ou avec une réponse approximative; s'informer pour trouver la bonne réponse ou diriger le visiteur vers la personne en mesure de lui répondre correctement.
- Considérer une plainte ou un commentaire formulé par un visiteur comme une occasion d'amélioration et non comme un blâme ou une attaque personnelle.
- Faire appel à un collègue ou à un supérieur lorsqu'un visiteur est impoli, grossier ou agressif, malgré nos efforts pour le calmer.
- Lorsqu'un visiteur enfreint un règlement de l'institution (faire du vandalisme, toucher une œuvre, etc.), l'informer cordialement de ce règlement, ou encore, faire appel au personnel de la sécurité.
- Lorsqu'un visiteur est blessé ou en danger, le rassurer et veiller à ce qu'il ne reste pas seul jusqu'à l'arrivée des secours.
- Lorsque l'on est identifié à l'institution pour laquelle on travaille, se tenir dans une position convenable, même si l'on est à sa pause ou à son heure de repas.
- Ne pas mâcher de la gomme, manger ou fumer devant un visiteur.
- Enlever ses lunettes de soleil lors d'une interaction avec le visiteur.
- N'utiliser un émetteur-récepteur que pour les fins de son travail.
- Ne pas bavarder avec un autre membre du personnel devant un visiteur.
- Ne pas faire d'appel téléphonique personnel devant un visiteur.
- Ne pas exposer les problèmes internes de l'organisation devant le visiteur.
- Ne pas parler en mal d'un visiteur devant la clientèle.
- Ne pas adresser de reproche à un membre du personnel et ne pas parler en mal de lui devant un visiteur.
- À la fin d'une interaction avec le visiteur, lorsque le contexte s'y prête, lui demander s'il a d'autres questions ou besoins, le saluer et l'inviter à revenir nous voir.
- Lorsque l'on constate un bris d'infrastructure ou d'équipement, un graffiti, un objet dangereux ou tout autre objet (ordure, débris) qui traîne, le signaler à la personne responsable.
- Ne pas hésiter à ramasser un papier qui traîne.

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

Relations au téléphone (plusieurs des comportements mentionnés précédemment s'appliquent également à un contexte de contact au téléphone)

- Si possible, répondre après la deuxième sonnerie et avant la quatrième sonnerie.
- S'identifier et/ou identifier son institution (selon la politique interne).
- Commencer avec un mot de remerciement ou d'accueil (par exemple, « Merci d'avoir appelé », « Bonjour », « Comment puis-je vous aider? »).
- Avoir une «voix souriante», utiliser un ton chaleureux.
- Parler clairement, ni trop lentement, ni trop rapidement.
- Se concentrer sur l'appel, éviter de faire deux choses à la fois.
- Éviter les termes techniques, les acronymes et les expressions utilisées à l'interne; adapter son vocabulaire au visiteur.
- Être positif, éviter les mots à connotation négative (par exemple, « problème », « retard », « difficultés », « ne sais pas », « impossible ») et, le cas échéant, proposer une solution de rechange.
- En cas de mise en attente, informer l'interlocuteur et lui demander de patienter quelques instants.
- À la reprise d'un appel mis en attente, remercier l'interlocuteur d'avoir patienté.
- À la fin d'un appel, demander à l'interlocuteur s'il a d'autres questions, le saluer et l'inviter à venir nous voir.