

GRILLE D'OBSERVATION DE LA FONCTION D'ACCUEIL

TS (très satisfaisant) S (satisfaisant) I (insuffisant) TI (très insuffisant)

1. L'impression générale et les facteurs d'ambiance					
	TS	S	I	TI	Justification
Propreté aux abords des locaux ainsi que dans les locaux					
Décoration et couleurs (murs et sols)					
Sonorisation (niveau de la musique d'ambiance, bruits intérieurs et extérieurs)					
Odorisation et réglages de la climatisation					
Signalétique (présente, en nombre suffisant et bien située)					
Tenue du personnel (en adéquation avec l'image de l'organisation d'accueil)					
2. Le poste d'accueil					
	TS	S	I	TI	Justification
Mobilier, logiciels, équipements numériques et fournitures disponibles					

Ergonomie du poste de travail (sources de lumière, hauteur des bureaux, réglage des chaises...)					
Rangement du poste d'accueil					
3. L'accueil en face à face					
	TS	S	I	TI	Justification
Qualité du premier contact dans la prise en charge					
Amabilité, convivialité et politesse					
Ecoute du client					
Prise de la demande et clarté des explications fournies					
Respect de la confidentialité					
Gestion des réclamations et réactions des clients					

4. L'accueil téléphonique					
	TS	S	I	TI	Justification
Réception des appels entrants et internes					
Gestion des flux d'appels					
Informations données claires et compréhensibles					
Respect des consignes et procédures					
Prise de rendez-vous et de messages à transmettre (continuité de l'accueil)					
5. L'attente					
	TS	S	I	TI	Justification
Organisation de l'attente (types d'organisation, temps d'attente communiqué, tickets à disposition, gestion des flux de personnes, sécurité des personnes, etc.)					
Confort de l'attente (boissons à disposition, lectures diverses, écran diffusant des informations, espace spécialement aménagé pour les enfants ou les personnes à mobilité réduite, etc.)					

Zone de confidentialité (existence de cette zone signalée)					
6. Autres critères d'analyse					
	TS	S	I	TI	Justification