

## AMÉLIORER L'ORGANISATION PERSONNELLE DE VOS RÉCEPTIONNAIRES



Organiser la réception des clients dans votre concession n'est pas une chose aisée. Bien que la principale tâche de vos réceptionnaires soit l'accueil des clients, ils doivent aussi travailler à des tâches annexes. Comment alors bien gérer leur temps ? Nous vous proposons trois principaux axes pour optimiser le temps de travail de vos réceptionnaires.

### FAITES UN ÉTAT DES LIEUX DE VOTRE ACTIVITÉ

Avant toute chose, vous devez faire un état des lieux de l'activité journalière et quotidienne. Vous devez vous poser plusieurs questions. A quel moment les clients arrivent-ils dans votre concession ?

A quelles heures les rendez-vous sont les plus souvent pris ? Pour chacun de vos réceptionnaires, il s'agit de noter sur un tableau le nombre de clients qu'ils reçoivent pour chaque tranche horaire. Ils pourront donc savoir à quelle heure ils auront des creux afin de s'atteler à des tâches administratives ou au classement. Cela vous permettra également de pouvoir assigner plus ou moins d'employés à la réception selon l'heure de la journée. Prenez toutefois en compte que l'organisation du travail dans une concession automobile est avant tout une affaire personnelle, il est ainsi important de confier de l'autonomie à vos employés.

### GAGNEZ DU TEMPS LORS DE LA RÉCEPTION CLIENT

Vos réceptionnaires savent maintenant quand ils doivent être à la réception et quand ils doivent effectuer leurs autres tâches. Il s'agit maintenant d'optimiser l'organisation personnelle de vos employés. Celle-ci se fait avant tout en amont de l'arrivée des clients. Les rendez-vous doivent être soigneusement préparés à l'avance, et tous les outils nécessaires à la réception devront être à portée de main.

Ainsi, les informations techniques et les catalogues, les fiches indiquant les prix des pièces de rechange, les stylos et les agrafeuses, tout doit être prêt à être utilisé en un laps de temps réduit. Il n'y a rien de plus agaçant pour un client que d'attendre plus que nécessaire, surtout aux pics d'activité. De même, il est nécessaire que les réceptionnaires aient une bonne organisation collective, et que les outils mentionnés soient toujours remis à leur bonne place.

### ENGAGEZ VOS RÉCEPTIONNAIRES DANS DES FORMATIONS

Le troisième axe pour aider vos réceptionnaires à mieux s'organiser est la formation. L'organisation personnelle ne va pas forcément de soi, et elle est avant tout le résultat d'un apprentissage. C'est pourquoi il est nécessaire d'inscrire vos employés à un maximum de formations. Elles peuvent être dans l'accueil de la clientèle et la relation clients, mais également dans les formations des constructeurs relatives aux produits proposés dans votre concession. Un réceptionnaire mieux formé pourra être plus apte à répondre aux exigences de vos clients. Les formations aux outils informatiques sont également essentielles et ne doivent pas être négligées. Vos réceptionnaires doivent prendre pleine conscience des possibilités offertes par l'informatique. De même, si vous mettez régulièrement à jour vos logiciels, il faudra impérativement former vos employés à ces derniers.

**En définitive, l'organisation personnelle de vos réceptionnaires n'est pas de tout repos, d'autant plus quand votre concession dispose d'une équipe de plusieurs réceptionnaires. Au-delà d'une affaire personnelle, cela relève donc d'une organisation collective. Dans le cas d'un événement proposé par votre concession, il sera souvent nécessaire de passer par une agence événementielle afin de vous aider à faire face à une importante hausse d'activité.**