

Les 4 points à ne pas négliger pour créer la bonne impression

PETIT MEMENTO POUR UN ACCUEIL PRO

1. **Éclairage** : ni trop, ni trop peu.
2. **Acoustique** : respectez un niveau de pression sonore inférieur à 55 dBA.
3. **Ambiance thermique** : une température comprise entre 20 et 24° évitera la surchauffe.
4. **Matériaux** : pas de matériau produisant des décharges électrostatiques, génératrices de stress.

QU'ELLE SOIT CLIENT, FOURNISSEUR OU FUTUR SALARIE, TOUTE PERSONNE QUI FRANCHIT LE SEUIL DE VOTRE ENTREPRISE DECOUVRE D'ABORD L'ACCUEIL, UN LIEU OU ELLE SERA AMENE E A PATIENTER PLUS OU MOINS LONGTEMPS. DANS TOUS LES CAS, CE PREMIER CONTACT EST PRIMORDIAL CAR CET ESPACE VEHICULE L'IMAGE DE VOTRE ETABLISSEMENT.

La fonction première de l'accueil est bien de recevoir le visiteur. Il se doit donc de lui offrir un espace agréable et confortable. Cependant, selon l'aménagement que vous aurez choisi, il imprimera dans l'esprit de vos hôtes une impression plus ou moins positive, qui y restera gravée. En effet, sans être inquisiteur, tout visiteur perçoit en séjournant à l'accueil une ambiance, qui peut en quelques secondes révéler des dysharmonies et des dysfonctionnements si vous n'y prenez pas garde.

PENSEZ L'ESPACE AVANT DE L'AMENAGER

L'accueil se voit souvent confier d'autres fonctions que la simple réception des visiteurs. Son aménagement doit donc être particulièrement réfléchi.

Il convient tout d'abord d'analyser les besoins de l'entreprise et des utilisateurs, en veillant à hiérarchiser les objectifs : de quel espace disposez-vous, combien de personnes seront amenées à travailler à l'accueil et pour quelles autres tâches (standard, courrier, réception des coursiers...), quels seront le flux de visiteurs et le délai moyen d'attente ? À ce stade, gardez toujours en tête que l'accueil ne peut en aucun cas être un fourre-tout. Mieux vaut éviter d'y installer la machine à café, si vous ne souhaitez pas que vos visiteurs profitent des conversations échangées par vos collaborateurs. De même, bannissez les matériels bruyants, type photocopieurs ou fax. Réservez-leur une pièce spécifique afin que le niveau sonore de la réception reste supportable.

Cette première phase d'audit effectuée, attachez-vous à identifier les contraintes et les opportunités

offertes par l'espace choisi, en termes de sécurité, de circulation, d'alimentation, d'éclairage et d'acoustique. L'ambiance lumineuse de l'accueil, notamment, doit être particulièrement soignée : l'éclairage doit éviter tout éblouissement direct ou réfléchi et ne pas créer de contraste important entre zones trop et trop peu éclairées. L'acoustique, quant à elle, constitue le point sensible de cet espace qui reçoit de nombreux visiteurs. Chacun d'entre eux générant du bruit, le niveau sonore peut rapidement devenir élevé, incitant les visiteurs à hausser le ton pour se faire entendre. On atteint alors la surenchère sonore, difficilement supportable. Des outils de simulation des phénomènes acoustiques existent sous forme de logiciels. Ils vous permettront d'optimiser les traitements nécessaires pour éviter ce type de désagrément.

SOIGNEZ VOTRE IMAGE

Le choix du mobilier ne peut être fait à la légère, car il influe lui aussi sur l'ambiance générale du lieu. Bien sûr, les meubles doivent d'abord répondre aux besoins des personnes travaillant à l'accueil : faut-il prévoir une banque d'accueil, des rangements pour éviter le fouillis, un espace bureau...? Mais, au-delà de son aspect fonctionnel, le mobilier détermine le climat général du lieu, porteur de votre image de marque. À vous donc d'opter pour un style de meuble - classique, moderne, baroque, cossu, épuré...- qui, associé aux couleurs habillant l'espace, apportera la touche finale à l'aménagement de ce qui constitue la carte de visite de votre entreprise. ■

