**L’accueil du client**

**Mise en situation.**

Marine travaille comme étudiante au salon de coiffure « New look » afin de bien accueillir sa cliente Mme Dupont.

**En fonction des propositions citées ci-dessous, peux-tu mettre vrai ou faux dans la bonne colonne.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Vrai** | **Faux** |
| Ne pas faire attention au client dès son entrée au salon |  |  |
| Lui faire prendre place |  |  |
| Accueillir le client lorsqu’il entre au salon |  |  |
| Le laisser lui-même mettre son vestiaire |  |  |
| Lui demander quel service il désire |  |  |
| Je l’accueille avec mon gsm aux oreilles |  |  |
| Lui placer une cape et un essuie |  |  |
| Le prier et l’aider à se débarrasser |  |  |

L’accueil c’est dès le moment que le client rentre et jusqu’à l’installation de celui-ci.

Vous devez absolument vous comportez d’une certaine manière. Afin, de vous la rappeler, un texte à trou est à votre disposition. Pour le compléter, une série de mots vous est proposé.

**(demander – négligées – choix – bonne – soins – imposer – importantes – roi – estimer – proposer)**

* Pour la …………………… renommée du salon de coiffure, la réception et la protection du client sont très …………………… et ne doivent pas être …………………..
* Ne pas sous …………………… un client, toujours lui montrer qu’il est au petit …………….
* Maintenir une conversation de son …………………. Et non lui ……………….. nos problèmes.
* Lui …………………….. , s’il doit attendre : de la lecture, une tasse de café, ne pas avoir peur de lui ……………………. Plutôt deux fois qu’une s’il ne manque de rien.
* Ne jamais oublier que le client est ………………..