

Pour un accueil de qualité à l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris

Charte de l'Accueil : accueillir, renseigner, orienter et accompagner

Face à mon interlocuteur

1 *« Bonjour » et sourire*

- J'accueille les usagers sans oublier les enfants avec le sourire et une formule de bienvenue : « **Madame/Monsieur, Bonjour** »

2 *Écoute et compréhension*

- Je m'adapte à l'usager, je questionne, si besoin, mon interlocuteur et je reformule sa demande pour lui montrer que j'ai bien compris.

- Je témoigne de mon écoute en donnant des repères auditifs :
« **oui** » « **certainement** » « **très bien** »

3 *Calme et politesse*

- Mon calme rassure le visiteur.

- Je suis poli et courtois, je m'exprime avec un vocabulaire simple.

4 *Service et professionnalisme*

- J'essaie dans la mesure du possible de satisfaire les attentes des usagers.

- Dans tous les cas, j'oriente l'usager vers la personne capable de répondre à sa demande.

5 *« Au revoir »*

J'exprime toujours une formule de politesse avant de quitter mon interlocuteur : « **Au revoir monsieur / madame** »

Dans tous les cas...

Je porte un badge avec mon nom
Ma tenue vestimentaire est propre et soignée

marQue AP

Au téléphone

1 *La présentation*

- Je réponds à mon interlocuteur par une formule de bienvenue :
« **Hôpital X, Bonjour** » ou « **Service X, Bonjour** »

2 *L'écoute*

- J'écoute attentivement sa demande. L'appelant devient mon seul interlocuteur.

- Je témoigne de mon écoute en donnant des repères auditifs :
« **oui** » « **certainement** » « **très bien** »

3 *Questionnement et reformulation*

- Je questionne, si besoin, mon interlocuteur et je reformule sa demande pour lui montrer que j'ai bien compris l'objet de son appel. Il faut aller à l'essentiel.

4 *La mise en relation*

- J'utilise systématiquement la fonction « mise en attente » (touche secret/isolation) lorsque je fais patienter mon interlocuteur.

- J'informe mon interlocuteur des opérations que j'effectue :

« **Je me renseigne** »

« **Un instant je vous prie** »

« **Je consulte mon écran** »

« **Je vous mets en relation** »

« **Le poste est occupé souhaitez-vous patienter ?** »

« **Désirez-vous patienter ou renouveler votre appel ?** »

« **Je vous conseille / invite à / propose de renouveler votre appel...** »

- Je communique, le cas échéant, la ligne directe du destinataire.

5 *La prise de congé*

J'exprime toujours une formule de politesse avant de quitter mon interlocuteur : « **Au revoir monsieur / madame** »

Dans tous les cas...

Sourire et Courtoisie ... le sourire « s'entend » au téléphone
Clarté et Simplicité ... « **Ar – ti – cu – lez !** »