



Fiche info:

Accueil

L'accueil des clients, que ce soit par téléphone ou en personne, constitue souvent la meilleure chance pour votre organisation de laisser une bonne impression. En offrant des services en anglais comme en français, votre clientèle appréciera la chance qui lui est offerte de poursuivre dans la langue officielle de son choix. Songez à des stratégies et conseils parmi les choix suivants afin d'améliorer le bilinguisme dans votre service de réception.

Réception téléphonique

- Répondez au téléphone dans les deux langues officielles
 - Conservez une liste de « phrases clés » à portée de la main près du téléphone afin de répondre aux appels.
 - Identifiez les personnes bilingues de votre organisation à qui les appels peuvent être référés.
- Assurez-vous que la messagerie vocale est enregistrée dans les deux langues officielles.
- Si votre organisation n'a pas de réceptionniste ou est incapable de combler ce poste avec une personne bilingue, songez à diriger les appels vers une messagerie vocale bilingue. Assurez-vous que tous les appels soient retournés par une personne préalablement identifiée possédant les capacités linguistiques nécessaires.

Réception face à face

- Accueillez votre client dans les deux langues officielles.
 - Si vous avez une aire de réception, songez à y faire travailler un employé bilingue.
 - Conservez une liste de vos employés bilingues à portée de la main.
- Assurez-vous que la documentation écrite qui se trouve à la réception soit disponible et affichée dans les deux langues officielles.
- Assurez-vous de bien indiquer à votre clientèle que vous parlez les deux langues officielles. (Consultez la **fiche info** « **Symbole des langues officielles** »).

Ressources additionnelles

Pour des conseils pratiques et faciles sur la façon d'offrir un accueil bilingue, veuillez consulter les documents suivants :

Langues officielles – publications et guides – Service au public

Hello à Good-bye – Expressions usuelles au téléphone

Aide-mémoire – Conseils pour offrir un service de qualité dans les deux langues officielles

Au téléphone – Glossaire et expressions usuelles pour offrir un service de qualité dans les deux langues officielles.

www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/index_f.asp

Pour mettre en valeur le bilinguisme de votre aire de réception, songez à commander l'affiche suivante :

Langues officielles - Affiches

Français ou anglais...Allez-y, c'est votre choix!

http://www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/tools-outils/pos-aff/index_f.asp