

Faire de l'accueil un déclencheur d'engagement émotionnel

Daniel Charbonnier
Directeur
Minds in Motion SA

Reconvilier, le 17 mars 2026

Évolution de l'échelle de valeurs du client

La qualité du produit tangible est
devenue un acquis

La valeur ajoutée réside dans
l'engagement émotionnel



L'accueil – art ou compétence?

Le talent peut exister

La maîtrise se construit



Empathie

Ne pas confondre empathie et sincérité

Dans les métiers de service :

- nous ne choisissons pas nos clients
- nous ne choisissons pas leur humeur
- nous ne choisissons pas leurs attentes

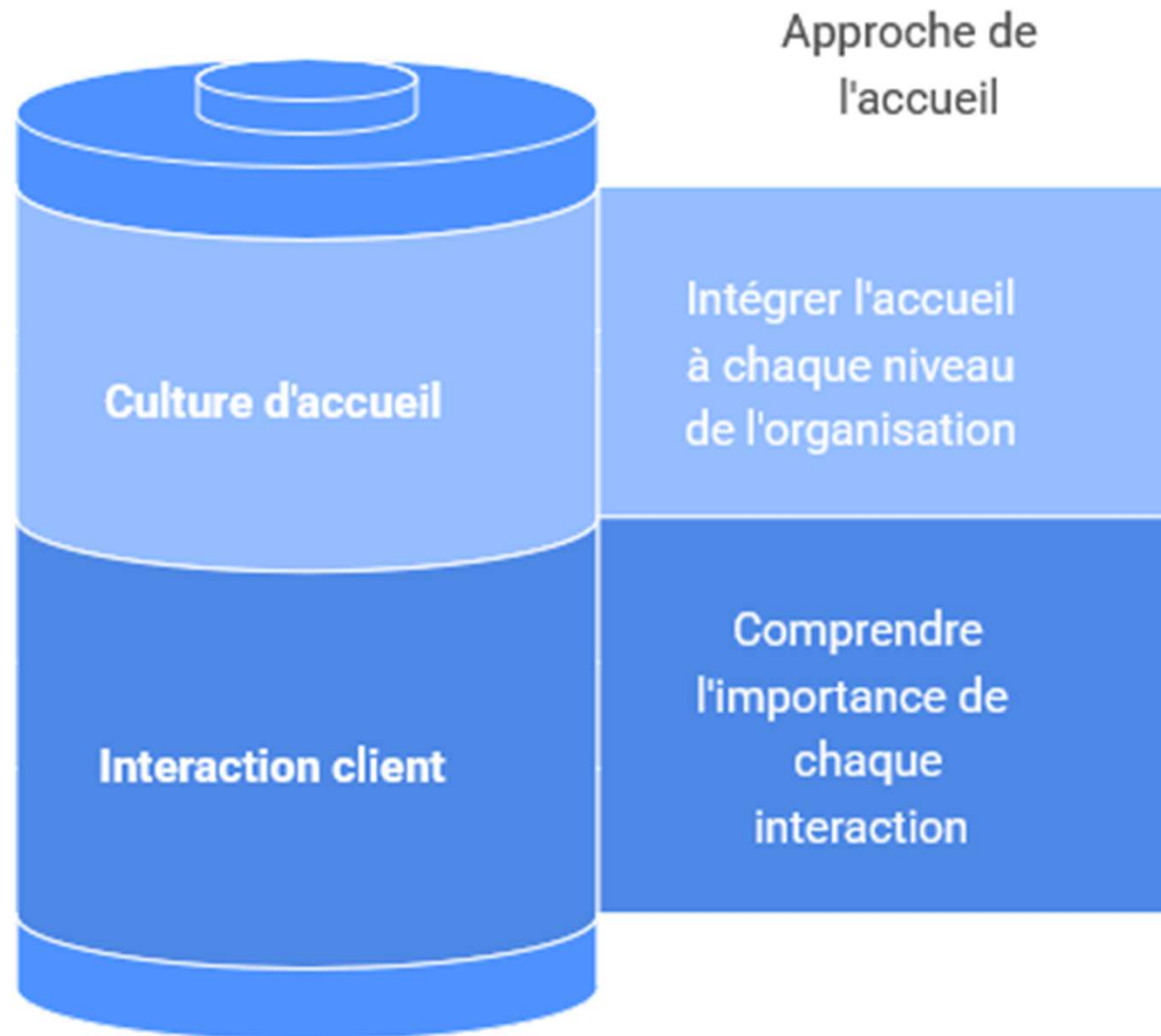
Mais nous pouvons toujours choisir notre manière d'interagir.

L'empathie devient une décision et une compétence.

Empathie professionnelle



L'accueil n'est pas un moment



C'est une succession de moments

STAR WARS

**“Fais-le. Ou ne
le fais pas.
Mais il n’y a
pas d’essai”**

Yoda



MERCI !