

CÉDRIC DELICA

ACCUEIL PRO, *ESPRIT ZEN*

LE GUIDE GÉNÉRATIONNEL POUR MAÎTRISER L'ACCUEIL
ET GAGNER EN CONFIANCE DE A À Z



Préface d'Aïssata Sissoko

Cédric Delica

Accueil pro, esprit zen

Le guide générationnel pour maîtriser l'accueil et gagner en confiance de A à Z

© Cédric Delica, 2026

ISBN numérique : 979-10-405-9681-3

Librinova”

www.librinova.com

Le Code de la propriété intellectuelle interdit les copies ou reproductions destinées à une utilisation collective. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite par quelque procédé que ce soit, sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants cause, est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

📖 Présentation d'Aïssata Sissoko 📖

Aïssata Sissoko est avant tout une passionnée d'écriture, de lecture et de sciences humaines. L'écriture est pour l'auteure une façon d'accéder à la liberté. En juillet 2020, elle publie son premier roman intitulé « **Ce qu'il nous reste** » et dans lequel elle nous livre le parcours de vie de ses parents de leur enfance au Mali à leur arrivée en France. Elle aborde également son positionnement en tant que française d'origine malienne. En mai 2022, elle publie « **Électrons libres** », un recueil de poèmes dans lequel elle aborde le vécu humain dans toute sa complexité. À travers ses livres, elle vise à susciter des réflexions et émotions individuelles et collectives.

Aïssata Sissoko est sensible à la transmission. Elle y voit la clé de l'enrichissement humain. Depuis 2022, elle anime des ateliers d'écriture (créative, introspective, de poésie) de façon à permettre aux plus jeunes et aux adultes d'apprendre à se raconter en toute liberté.

Enfin, son rapport à la transmission s'illustre également par sa formation initiale en communication et ressources humaines ainsi que son expérience professionnelle de plus d'une dizaine d'années dans le recrutement, la formation et l'accompagnement professionnel des personnes.

Préface d'Aissata

62%, c'est le pourcentage des emplois avancés qui seront exposés à l'Intelligence Artificielle (IA) selon une étude du Fond Monétaire Internationale (FMI) réalisée en avril 2024. Toujours selon celle-ci, 27% des emplois seront complémentaires à l'IA et 33% seront remplacés par celle-ci. La première question que de nombreuses personnes dont toi et moi pouvons-nous poser est : qu'en est-il des emplois dans lesquels l'humain est au cœur de leurs activités ? Dans quelle partie du pourcentage se situent-ils ?

Deux hypothèses peuvent émerger. Les métiers à forte dimension humaine seront remplacés par des technologies au détriment des personnes, ils sont donc en danger et nos emplois avec. À l'inverse, nous pouvons nous dire que plus l'IA se développera, plus les métiers incluant les relations humaines gagneront en valeur et en rareté. Nous pouvons même envisager qu'un bon usage de l'IA nous permettra de consacrer plus de temps à renforcer nos compétences humaines.

Je crois à la deuxième hypothèse. Au-delà d'y croire, plus d'un an après les chiffres du FMI, d'autres études le prouvent déjà. Depuis le développement de l'IA, les besoins en compétences humaines et émotionnelles sont de plus en plus nécessaires. La Banque Publique d'Investissement (BPI) confirme ce point dans un article publié en septembre 2025 sur les métiers impactés. Elle explique que les métiers créatifs et relationnels deviennent plus stratégiques que jamais. Elle mentionne que : *« l'IA ne remplace pas la relation humaine, elle agit comme un filtre qui valorise le rôle de l'humain là où il compte vraiment. »*

Avec l'ancrage de ce nouveau type d'intelligence, nos rapports humains, sociaux et professionnels en viennent à être fortement influencés. Cela dit, avant même le développement de l'IA, nos rapports étaient déjà transformés par d'autres facteurs : l'usage accru des réseaux sociaux, un environnement qui nécessite une flexibilité constante, des enjeux climatiques et sociaux plus aigus, de l'incertitude économique, politique et médicale. Ce sont autant d'éléments qui ont bousculé toutes les sphères de notre vie.

À l'échelle individuelle, nous tentons à notre manière de nous adapter dans cette société qui évolue à chaque fois de façon plus rapide. Selon la génération dans laquelle nous avons grandi, nous ne réagissons pas à ces changements de la même manière. Cependant, une chose est sûre, que nous ayons 55 ans et plus, entre 45 et 55 ans, 30 et 45 ans ou moins de 30 ans (population à laquelle ce guide sera plus particulièrement utile), nous sommes tous et toutes confrontés au stress, à la pression de la performance, aux injonctions à être plus agiles, aux dérives des réseaux sociaux, sans oublier les conséquences liées à la COVID-19.

À toi qui me lis, qui exerce un métier d'hôte ou d'hôtesse d'accueil, ou tout autre métier incluant les relations humaines, et qui plus est, te retrouve dans la génération des moins de 30 ans, tu n'as peut-être pas eu l'occasion de percevoir l'arrivée de ces changements (ou peu). Tu es né.e et a sans doute appris à te construire avec les réseaux sociaux qui peuvent parfois te pousser à être une version de toi-même qui n'existe que dans les filtres Instagram. Tu es né.e et a grandi avec cette pression à devoir t'adapter à un monde incertain et à y faire face car tu es considéré comme jeune et dynamique. Tu vis dans un système où tu es martelé d'informations constantes et tu dois faire avec. Tu passes pour le ou la paresseuse au travail car tu n'as pas le même rapport avec celui-ci que tes aïeux. Tu as peut-être moins de pudeur à valoriser ton bien-être personnel dans toutes les sphères de ta vie, là où tes parents et/ou grands-parents se contraignaient davantage. Tu prends encore plus conscience de ton rapport à ton bien-être à mesure que l'environnement dans lequel tu vis te paraît oppressant. Tu n'as pas toujours les clés pour y faire face. Sous-prétexte que tu n'as connu que ça, tu ressens peut-être une injonction extérieure à avoir un mode d'emploi greffé en toi pour t'ajuster sans avoir à subir les conséquences de ce tumulte. Hélas, les statistiques sur les dégâts liés au stress placent les jeunes au cœur de ceux et celles qui le subissent le plus depuis 2019.

Ces propos ne sont pas là pour t'effrayer mais pour t'éveiller et parler de solutions concrètes comme ce guide qui en est une illustration.

La sphère professionnelle est un bon exemple lorsque nous parlons de facteurs de stress. Dans le monde du travail, tu évolues dans un

environnement avec des règles et contraintes spécifiques visant à respecter les valeurs de l'organisation et des personnes avec lesquelles tu collabores. Lorsque tu occupes un poste relationnel stratégique comme celui d'hôte ou d'hôtesse d'accueil, tu peux rencontrer des difficultés à t'adapter à des personnalités aux modes de pensée et valeurs différentes des tiennes, tout en restant toi-même.

Cette difficulté est transposable dans toutes les sphères de ta vie et tu aimerais peut-être parfois pouvoir répondre à ces questions :

Comment rester toi-même dans une société où l'on te demande de t'adapter constamment ? Comment maintenir de bonnes relations humaines sans te laisser gangréner par des émotions qui ne te permettent pas de te sentir zen ?

« Accueil pro, esprit zen » est un guide qui aidera les hôtes et hôtesse d'accueil voire tous ceux et celles qui exercent un métier dans les relations humaines, à trouver quelques réponses à ces questions. Loin d'être théorique, ce guide est concret, efficace et fluide à lire. Des outils et méthodes sont expliqués de façon très simple et les exercices proposés sont faciles à réaliser. Pour moi, ce guide marque sa différence à travers les apports et les exercices qui ne sont pas conçus pour nous changer mais pour réaliser notre métier en étant le plus en accord avec nous-mêmes : respiration, conscience de soi, outils pratiques de communication, décodage des différents types de profils que l'on peut côtoyer, ce sont autant d'apports qui te seront utiles au travail et en dehors.

En tant que professionnelle des ressources humaines en entreprise, je trouve nécessaire de pouvoir apprendre à faire ce qui me paraît de moins en moins facile à faire : ralentir, se reconnecter à soi-même, ce qui permet par la suite une connexion plus apaisée et authentique à l'autre. À travers ce guide pratique, Cédric Delica te transmet de précieuses clés pour y parvenir.

Mot de l'auteur : **La philosophie derrière l'Accueil Pro**

En tant que formateur spécialisé dans la relation client et sophrologue certifié, j'ai été témoin des défis uniques que rencontrent les jeunes professionnels de l'accueil : la pression de la performance, l'épuisement émotionnel et la difficulté à rester soi-même.

C'est cette observation qui a guidé ma démarche dans mon premier livre paru en 2023, *Puzzle Perspective*, où je prône l'importance du dialogue intérieur sain pour mener ses actions en toute liberté. Cet engagement personnel est le fondement de la méthode **Accueil Pro, Esprit Zen**.

L'Esprit Zen dont nous parlons dans ce manuel n'est pas un concept théorique ; il est l'application directe de techniques de **sophrologie** pour te permettre de gérer ton stress et de t'ancrer, peu importe les circonstances extérieures.

Mon rôle n'est pas de te donner une nouvelle procédure à suivre, mais de t'apporter les outils pour te révéler. C'est la raison pour laquelle, en formation sur les rudimentaires de l'accueil, je vous encouragerai toujours à deux choses :

« La première, c'est de personnaliser au maximum votre accueil caractérisé par vos outils de langage. La deuxième, c'est de montrer du caractère sans être caractériel. Oui, car c'est comme ça que nous élèverons les standards de l'accueil. »

Ce guide est l'application concrète de cette philosophie. Il t'aidera à trouver le juste équilibre pour exceller professionnellement tout en te protégeant personnellement.

Ton authenticité est ta plus grande force. Apprends à la défendre.

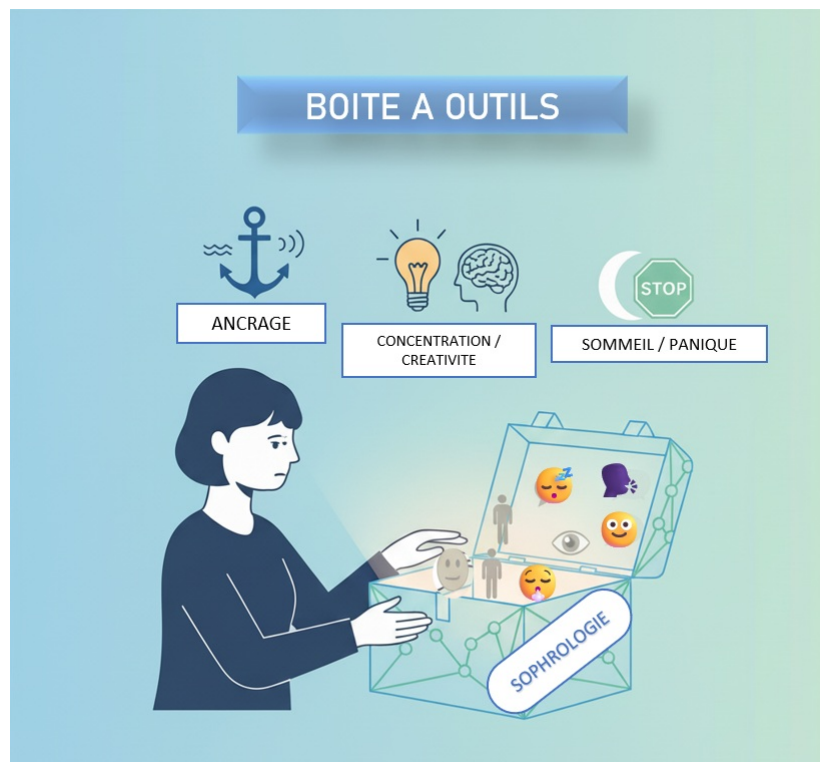
Bonne lecture !

Sophrologie : ta boîte à outils intérieure

Dans ce manuel, nous parlons souvent d'ancrage et d'Esprit Zen. Ces concepts proviennent directement de la sophrologie, une discipline basée sur la relaxation et la modification de la conscience.

Mais qu'est-ce que la sophrologie concrètement ?

Voici une allégorie qui devrait t'aider à comprendre.
Imagine que ton corps et ton esprit sont une immense boîte à outils. Le stress, les insomnies ou l'anxiété ferment cette boîte. La sophrologie est la clé qui t'apprend à l'ouvrir, à inventorier ce qu'elle contient (la respiration, la concentration, la visualisation) et à t'entraîner à les utiliser.



Elle répond à un besoin simple et physiologique. Elle ne résout pas tes problèmes, elle t'arme pour y faire face en te donnant de nouvelles

flèches à ton arc :

- Détente et respiration ?

Elle t'apprend à maîtriser ta respiration (l'ancrage).

- Concentration et créativité ?

Elle t'entraîne à te concentrer et à visualiser des situations positives, ce qui développe ta créativité et ton assertivité.

- Sommeil et panique ?

Elle te fournit des techniques pour gérer les insomnies ou désamorcer les crises de panique.

Le lien essentiel avec l'Accueil Pro

Les outils que tu trouveras dans ce manuel (le sourire vocal, le regard serein, la **respiration contrôlée** et la gestuelle ancrée) sont l'application directe de la sophrologie au travail.

✓Tu gères tes crises de panique en activant l'**ancrage**.

✓Tu développes ta créativité dans tes solutions en utilisant une **intention claire**.

✓Tu combats le stress chronique en apprenant à **lâcher le fardeau** et à **montrer du caractère** sans être caractériel.

En t'entraînant avec ce guide, tu ne deviens pas seulement un meilleur professionnel de l'accueil ; tu construis un chemin vers le **bien-être** qui te servira dans toutes les sphères de ta vie.