



ACCUEIL TELEPHONIQUE

Communication orale



INTRO

Comme toute situation de communication en milieu professionnel, l'accueil téléphonique reflète l'image de l'entreprise auprès de ses différents interlocuteurs.

Les premiers ingrédients d'un accueil de qualité sont :

Ecoute
Courtoisie

Disponibilité
Sourire

Politesse
Prise en charge



1^{ère} étape

- Décrocher le téléphone dès la 2^{ème} sonnerie (*si possible*) et, avec le sourire, saluer et se présenter :

***“Les établissements Bernard, bonjour,
Samantha à votre service...”***

Chaque entreprise adopte une phrase d'accueil qui lui correspond, il convient donc de l'utiliser et de respecter cette charte orale.



2^{ème} étape

ECOUTE ACTIVE

- Collecte des informations nécessaires à l'identification de votre interlocuteur : NOM, ENTREPRISE, OBJET de l'appel.

“ Oui bien sûr, je me connecte à son agenda. Pouvez-vous s'il vous plaît me rappeler votre nom et celui de votre entreprise ? ”

Avec prise de notes



3^{ème} étape

TRAITER L'APPEL

- Renseigner, prendre un rendez-vous (sans outrepasser son niveau de compétence et de responsabilité)
- Transmettre l'appel à un autre interlocuteur
- Prendre un message



ZOOM

sur la prise de rendez-vous

Un rendez-vous est la combinaison :

- **D'un lieu**
- **D'une date avec une heure**
- **Éventuellement d'une durée**
- **D'au moins 2 personnes**

Attention : il est impératif de noter le n° de téléphone de votre interlocuteur, cela vous permettra de modifier ou d'annuler le rendez-vous



ZOOM

sur la prise de rendez-vous

Prise en charge et proposition d'un rendez-vous....

“ Ah parfait, Monsieur BLEU m'avait dit que vous appelleriez, il souhaite vous rencontrer rapidement. Seriez vous disponible lundi prochain à 14h pour un entretien dans nos locaux ? ”

Le rendez-vous est possible

“ Je regarde si de son côté Monsieur BLEU est libre.... bien c'est tout à fait possible. ”



4^{ème} Etape

REFORMULER

Reprendre les informations nécessaires

“ Donc, je reprends, monsieur bleu vous attend mardi 5 à 10h, je vous remercie de vous présenter à l'accueil 5 minutes avant. Puis je toutefois vous demander votre n° de téléphone en cas d'imprévu.”



5^{ème} Etape

LA PRISE DE CONGE

Elle doit être polie et personnalisée (reprendre le nom de votre interlocuteur)

**“ Je vous souhaite une bonne fin de journée
Monsieur MARTIN, à Mardi. ”**



RECAPITULONS

Etape 1

- ACCUEIL : salutation et présentation

Etape 2

- ECOUTE ACTIVE

Etape 3

- TRAITEMENT : renseignement ou prise de rendez-vous, transfert vers un autre interlocuteur, prise de message

Etape 4

- REFORMULATION

Etape 5

- PRIS DE CONGE