

Numéro FP A03
Rédacteur: Caroline BEUZIT
Approbation : MH

Fiche PRATIQUE



ACCUEIL TELEPHONIQUE

Répondre impérativement avant la 4e sonnerie en s'identifiant :

« (prénom de l'agent), à votre écoute bonjour/bonsoir ».

Comme pour l'accueil physique, accueillir le client de façon aimable et courtoise, avec le sourire (perceptible au téléphone).

- ✓ Cesser toute tâche pour une concentration et une écoute optimale
- ✓ Être assis en Back Office ou derrière le Comptoir caisse afin d'avoir accès aux informations via le PC
- ✓ Parler clairement et lentement pour diffuser les informations demandées
- ✓ Identifier la demande et la répéter pour s'assurer que l'on a bien compris
- ✓ Ne pas hésiter à poser des questions pour cibler la demande
- ✓ En fin de conversation, élargir éventuellement avec des offres liées

Les différents types de réponses

REPONSE IMMEDIATE

- Renseigner l'interlocuteur en utilisant les outils
- La demande n'est pas claire ou la communication mauvaise : demander poliment au client de reformuler sa demande
- Répéter la demande pour vérifier qu'elle a été bien comprise
- Parler clairement et lentement pour diffuser les informations demandées

DEMANDE D'UN RENSEIGNEMENT NON DISPONIBLE IMMEDIATEMENT

La qualité de l'accueil = toujours fournir une information fiable au visiteur/ jamais laisser un client sans réponse.

- Si l'objet de la demande est indisponible, ou les recherches infructueuses :
ré-orienter le visiteur en proposant une alternative la plus proche possible de la demande
- Si la recherche est longue, rappeler ultérieurement.

L'APPEL NE CONCERNE PAS L'ACCUEIL

L'interlocuteur est présent :

- Demander poliment le **nom de l'interlocuteur** et l'**objet de son appel** : « *Qui dois-je annoncer ?* » ou « *Vous êtes Monsieur, Madame ?* »
- Mettre la personne en attente avec la formule de politesse adéquate
- Informer le collègue de la personne qui la demande
- Procéder au transfert de ligne (voir **MODOP - Standard Téléphonique**)

L'interlocuteur est absent ou ne peut pas prendre l'appel :

- Compléter le formulaire *MOD - prise de message* en demandant si le message a un caractère d'urgence ou non.
- Si le message a un caractère d'urgence : rédiger un mail en plus du formulaire.
- Si le message n'a pas de caractère d'urgence : mettre dans la bannette (couloir près du bureau de la comptabilité).

Le correspondant ne connaît pas son interlocuteur :

- Interroger le contact pour approfondir l'objet de sa demande.
- Cela concerne l'OT : noter le motif de l'appel, le nom et transférer l'appel à un collègue présent qui pourra le renseigner.
- Cela ne concerne pas l'OT : communiquer les coordonnées du partenaire où il pourra être renseigné.

DEMANDE DE DOCUMENTATION

Voir Fiche Pratique - Traitement des demandes clients

Le double appel

Un signal sonore avertit de l'arrivée d'un nouvel appel, cet appel s'affiche également sur l'écran (poste principal).

- **Demander au premier interlocuteur de bien vouloir patienter** quelques instants (en sachant qu'il est prioritaire par ordre d'arrivée) : « *Excusez-moi, juste un instant M., Mme...* »
- **Prendre le double appel** en accueillant avec la phrase de salutation, et **ajouter** « *Un instant s'il vous plaît. Merci de bien vouloir patienter, je suis déjà en ligne, je vous reprends tout de suite* »
- **Récupérer le 1er appel** en remerciant l'interlocuteur de sa compréhension
- Si la 1ère demande nécessite une recherche, proposer poliment de prendre ses coordonnées pour le rappeler plus tard.
- **Après avoir répondu à la première demande, reprendre le 2e appel** « *(Prénom de l'agent), à votre écoute bonjour, merci d'avoir bien voulu patienter* ».

NB : à noter que cette situation reste très occasionnelle en vue de deux autres téléphones sans fil installés aux deux postes de caisse en espace d'accueil.

Le personnel est occupé avec un visiteur

L'accueil physique reste toujours prioritaire.

Demander courtoisement au visiteur de bien vouloir patienter quelques instants :

- Décrocher avec la formule d'accueil traditionnelle avant la 4e sonnerie
- Demander à l'interlocuteur de bien vouloir patienter et mettre l'appel en attente

Si l'accueil physique nécessite un peu plus de temps ou une recherche particulière :

- Reprendre l'appel en attente et demander poliment si le correspondant veut bien être rappelé.

Noter ses coordonnées sur une fiche message (*MOD - Fiche de prise de message*)

- Si l'interlocuteur refuse et préfère attendre, appuyer sur la touche de mise en attente
-

L'interlocuteur est de langue étrangère

Après la formule d'accueil « *(prénom de l'agent), à votre écoute bonjour* »

- Si l'interlocuteur a un accent étranger mais souhaite s'exprimer en français, répondre lentement en articulant bien : essayer poliment de faire répéter l'information transmise ou on la répétera pour vérifier qu'elle a bien été comprise.
- Si le correspondant ne pratique pas notre langue, et veut utiliser l'anglais, on lui répondra en anglais avec une formule d'accueil « *How can I help you ?* »

Recommandations

- Ne pas hésiter à lui demander de parler plus lentement : « *Can you speak slowly please ?* »
 - Être direct: « *What are you looking for?* »
-

Fin de l'appel

Elargir la demande avant de prendre congé :

- « Est-ce bien ce que vous recherchiez, Souhaitez-vous d'autres informations ? »
- « Je peux également vous proposer »

Demander le code postal puis : « Au revoir M., Mme, bonne journée »,

Renseigner le module statistique sur Tourinsoft (*MODOP - SIT Accueil Tourinsoft*).

Inventaire des modifications

DATE	INDICE	MOTIFS DE MODIFICATION

01/07/2013	Version 1	Création document
15/03/2016	Version 2	MAJ
13/01/2017	Version 3	MAJ
30/04/2021	Version 4	MAJ Document