



MINI GUIDE D'ACCUEIL

CORRIGÉ

Réalisez un mini-guide de l'accueil téléphonique à distribuer à l'ensemble du personnel.

Ce livret doit contenir les rubriques suivantes :

- Un rappel des règles d'or de l'accueil
 - Être courtois : il est fondamental de faire preuve d'amabilité et de politesse. Le sourire s'entend, soyez aimable et souriant afin de donner une image conviviale et sympathique de l'entreprise.
 - Avoir le sens de l'écoute : pratiquez l'écoute active afin de bien identifier sa demande et éviter les malentendus. Pour cela, posez des questions, approfondissez les points incompris et reformuler la demande du client. En faisant cela vous montrez du respect et de l'attention à l'interlocuteur.
 - S'adapter à son interlocuteur : adaptez-vous au vocabulaire de votre interlocuteur pour vous assurer d'une bonne compréhension mutuelle.
 - Personnaliser l'entretien : accordez de l'importance à l'interlocuteur en l'appelant par son nom, cela rend la conversation plus conviviale.

- Un protocole de l'accueil téléphonique résumant les différentes étapes
 - Décrocher avant la troisième sonnerie.
 - Formuler une phrase d'accueil.
 - Identifier l'interlocuteur.
 - Identifier la raison de l'appel.
 - Reformuler la requête de l'appelant.
 - Si nécessaire, le mettre en attente ou transférer l'appel.
 - Conclure la conversation par une formule de politesse.

- Un rappel sur la tenue du poste de travail
 - Ranger l'espace dédié à l'accueil téléphonique qui doit être propre et ordonné.
 - Positionner correctement le téléphone : il doit être placé à gauche pour les droitiers, à droite pour les gauchers.
 - Disposer d'une liste des numéros des postes téléphoniques.
 - Avoir accès à un agenda à jour
 - Définir un mode opératoire expliquant la mise en attente et le transfert d'appel.