

Ce qu'il faut retenir...

Une **charte d'accueil téléphonique** est une marche à suivre pour diriger la communication, elle comporte une série d'engagements à respecter lors d'un entretien téléphonique afin d'orienter parfaitement les correspondants. Elle indique le comportement à avoir lors du déroulement de l'entretien téléphonique et comment diriger cet entretien. Une charte téléphonique de qualité est essentielle au bon déroulement d'une conversation téléphonique.



Le téléphone est un outil de communication conçu pour transmettre la voix à distance. Au-delà de l'échange entre les interlocuteurs, le téléphone véhicule l'image de l'entreprise.

Les savoirs à maîtriser pour qu'une communication téléphonique soit efficace :



Savoir-être : Disponible, Souriant(e), Courtois(e), Diplomate, Professionnel(le), Non Stressé(e), Discret(e), Chaleureux(se).

Savoir-faire : Se présenter, Saluer, Etre organisé(e) (matériel à disposition, fiche message...), Prendre des notes, Choisir le vocabulaire ou la langue, Connaître l'entreprise où l'on travaille, Cerner la demande de l'interlocuteur, Reformuler les informations, Calmer l'interlocuteur énervé, Proposer une Solution adaptée aux besoins, Prendre congé et Saluer.

Avant d'émettre un appel, je pense à préparer :

- L'appel à l'aide d'une fiche de préparation par exemple.
- Les informations et documents nécessaires (numéro de dossier, facture, devis, liste des indicatifs des pays étrangers...)

Lors de la réception d'un appel téléphonique (entrant), il faut respecter les étapes suivantes :

- Disposer du matériel nécessaire à la prise de notes (fiche message).
- Saluer, se présenter.
- Chercher à bien comprendre le motif de l'appel.
- Renseigner, faire éventuellement patienter.
- Conclure en reformulant les points importants.
- Prendre congé et saluer.

Lors de l'émission d'un appel téléphonique (sortant), il faut respecter les étapes suivantes :

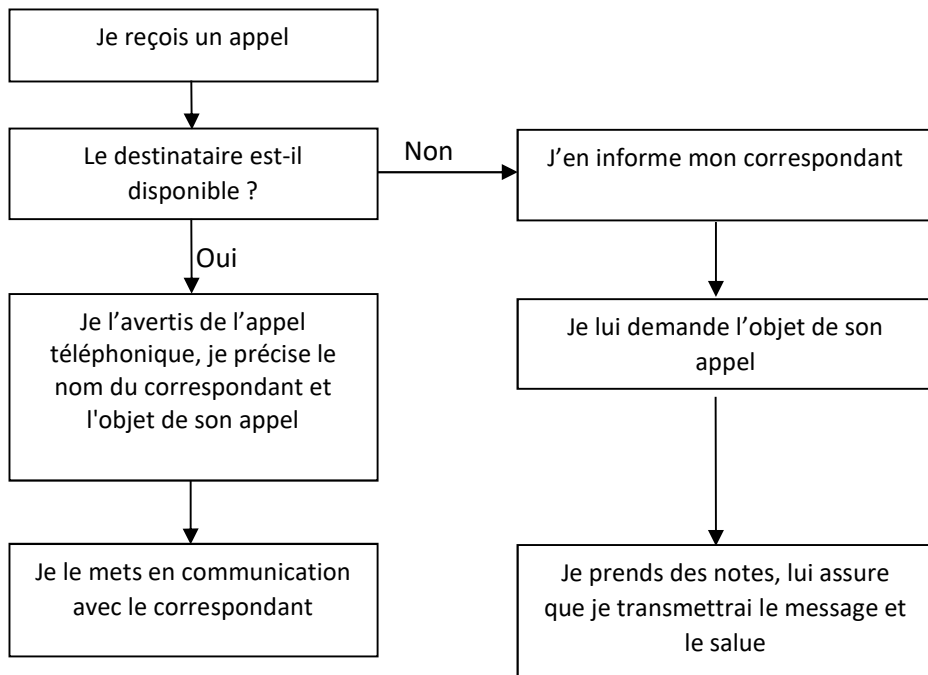
- Disposer des informations nécessaires (dossier, fiche message...).
- Saluer, se présenter.
- Préciser brièvement le motif de l'appel.
- Exposer les différents points.
- Conclure en reformulant les points importants.
- Prendre congé et saluer.



La messagerie vocale : l'entreprise utilise la messagerie vocale pour maintenir le contact avec ses différents partenaires aux heures où une permanence téléphonique ne peut être assurée.

Schémas utiles

Appel téléphonique entrant



Réponse à une demande de rendez-vous

