|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réflexion 3 - Améliorer l’accueil téléphonique | | |
| **Durée** : 10’ | Homme et femme avec un remplissage uni | Source |

**Travail à faire**

Répondez aux questions suivantes après avoir lu les documents 1 et 2.

1. Quelle est la finalité d’un livret de consignes téléphoniques ?
2. Quelle est la cible de ce support ?
3. Quelle est la finalité d’une charte d’accueil téléphonique ?
4. Quelle est la cible de ce support ?

**Doc. 1  Livret et consigne téléphonique**

*http://www.top-assistante.com/*

Toute bon agent d'accueil devrait disposer d'un livret de consignes détaillé. Ce livret devrait comprendre les éléments suivants :

* **Un listing téléphonique à jour ou/et un listing des adresses Web**. Ces listings doivent bénéficier d'une présentation par noms et par domaine de compétences ;
* **les consignes de gestion des messages** : Les procédures à mettre en œuvre peuvent varier en fonction des destinataires de l’appel ;
* **les consignes sur le fonctionnement de base du standard** : comment le mettre en service, en mode nuit, comment transférer/récupérer un appel, mettre en attente... ;
* **le plan d'accès aux locaux** en fonction les différents modes de transport : SNCF, bus, RER, métro, voiture... et moyen d'accès éventuel au parking de la société ;
* le cas échéant, le livret peut intégrer des **notes sur les missions annexes gérées par l'hôtesse d'accueil** :
* gestion du courrier : Comment traiter, trier le courrier ;
* fonctionnement de la machine à affranchir ;
* gestion des coursiers et des envois express ;
* gestion des salles de réunion (capacité des salles, équipement de chacune d'elles, gestion des prestations annexes : en-cas, petits déjeuners ou café...) ;
* codes d'accès au poste de travail.

**Doc. 2 Charte accueil téléphonique**

[*http://accueil-telephonique.comprendrechoisir.com/*](http://accueil-telephonique.comprendrechoisir.com/)

L’amélioration de l'accueil téléphonique nécessite la rédaction d'une charte téléphonique destinée à l'ensemble du personnel, de la standardiste aux dirigeants. Tous doivent être impliqués.

Une **charte d'accueil téléphonique** comporte une série d'engagements à respecter lors d'un entretien téléphonique afin d'orienter parfaitement les correspondants. Elle est essentielle au bon déroulement d'une conversation téléphonique en permettant :

* d'avoir un accueil personnalisé,
* de valoriser l'image de la société,
* de bien mener un entretien téléphonique.

La charte d'accueil téléphonique reflète le niveau de qualité de service au téléphone, le personnel s'engage ainsi à la respecter avec tous les correspondants. Les engagements d’une charte varient selon les entreprises, mais on retrouve environ les mêmes sur toute les chartes.

Les engagements d'une charte téléphonique peuvent être les suivant :

* décrocher avant la 3e sonnerie ;
* se présenter systématiquement à chaque appel en déclinant le nom de l'entreprise ainsi que son nom et prénom ;
* identifier chaque interlocuteur ;
* comprendre la nature de chaque appel ;
* mettre en pratique l'écoute active ;
* renseigner les interlocuteurs avec précision et convivialité.

**Travail à faire**

1. **Quelle est la finalité d’un livret de consignes téléphoniques ?**
2. **Quelle est la cible de ce support ?**
3. **Quelle est la finalité d’une charte d’accueil téléphonique ?**
4. **Quelle est la cible de ce support ?**