|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission 4 - Enregistrer des messages téléphoniques | | |  |
| **Durée** : 1 h 10’ | Homme et femme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

Mme Berthod ne trouve pas les messages téléphoniques enregistrés pertinents et professionnels. Elle vous demande de proposer des messages plus adaptés à l’entreprise et aux différentes situations décrites ci-dessous.

**Travail à faire**

1. En vous appuyant sur le **document 1**, rédigez les messages téléphoniques suivants adaptés aux situations décrites (utilisez l’enregistreur de votre télèphone ou le module d’enregistrement de commentaires de PowerPoint : Insertion - Audio – Enregistrer l’audio).
2. Sauvegardez vos travaux dans le dossier **Erbioline** sous un nom significatif.

### Doc. 1 Le message téléphonique préenregistré

La formulation d’un message téléphonique est importante, car c’est un temps d’attente, qui est perçu, lorsqu’il se prolonge comme un manque d’organisation. Trop souvent basiques, ces formules peuvent être un point de départ pour des messages plus riches et plus créatifs, en rapport avec l’activité de l’entreprise.

|  |  |
| --- | --- |
| **Message d’accueil** | Il y a lieu de distinguer le message de prédécroché du message d’accueil à proprement parlé :   * Le **message de prédécroché** est un message d’une quinzaine de seconds diffusé avant toute sonnerie (Message signalant que l’appel est susceptible d’être enregistré). * Le **message de l’accueil** est diffusé en boucle pendant que le téléphone sonne. Il a une fonction d’attente avant qu’un interlocuteur décroche et évite les pertes d’appels. Il dure 30 secondes à 1 minute. |
| **Message d’attente** | Il est destiné à faire patienter lors d’un transfert d’appel ou d’une mise en garde.   * La durée est de 1 à 5 minutes. Il est diffusé de manière permanente, en boucle. * Faites des phrases courtes, car l’écoute du message peut être interrompue à tout moment. * Présentez une idée par paragraphe et laissez des respirations entre chaque paragraphe.   **Communiquez**, profitez de cet instant pour faire de la **communication institutionnelle ou publicitaire**. Informez vos clients sur votre actualité : salon, exposition, nouveaux produits, promotions, nouvelle agence…  **Soyez** **convivial** et adaptez votre massage aux périodes de l’année : en décembre, les fêtes de Noël approchent, en janvier, souhaitez les vœux, en juin, préparez les vacances, en septembre préparez la rentrée…  **Soyez pratique** : donnez les horaires et les jours d’ouverture, date de vacances, les changements d’adresse… |
| **Message**  **répondeur** | Il est diffusé durant les heures de fermeture.  Personnalisez le message, signalez les horaires d’ouverture ou les fermetures exceptionnelles. Adaptez le message selon que le répondeur est simple ou avec enregistreur (possibilité de dépôt de messages).  Attention : un message de dissuasion est négatif. Il indique une saturation du service et invite l’appelant à rappeler ultérieurement |

**Travail à faire :**

**1. En vous appuyant sur le document 1 ci-dessous, rédigez des messages téléphoniques adaptés aux situations décrites ci-dessus.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Situations** | **Messages** |
| **Message basic d’attente** |  |
| **Message basic d’attente avec préorientation**  Possibilité d’obtenir directement le service commercial en composant le 01 75 41 52 61. Patienter, pour les autres services |  |
| **Présence à un salon**  Présence au salon Home cocooning (palais des expositions à Lyon du 10 au 15 octobre, stand A20, hall 2. |  |
| **Présentation de services**  Situé à Privas (pays de senteurs), Commercialisation de parfums, eaux de toilette, savons, cosmétiques et bougies pour particuliers et entreprises |  |
| **Horaires exceptionnels**  Ouverture : lundi/vendredi 10h-19h et samedi de 10h-19h30.  Soldes : 8h30-20h30 et 10h30 à 19h30 le dimanche. |  |
| **Transfert d’appel simple** |  |
| **Accueil bilingue** |  |
| **Accueil répondeur simple**  Possibilité de joindre la société du lundi au vendredi de 9h à 18h. ou envoyer une télécopie au 00.00.00.00.00 ou un e-mail à l'adresse [accueil@orchisparfums.com](mailto:accueil@orchisparfums.com) . |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Accueil répondeur enregistreur**  Heures d’ouverture : lundi - jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h30.  Possibilité d’enregistrer : nom, téléphone, objet de l’appel |  |
| **Accueil message de dissuasion** |  |
| **Boîte vocale**  Je suis indisponible. Possibilité de joindre le secrétariat en appuyant sur le 9 ou laisser un message. |  |