



GÉRER LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

OU'AI-JE RETENU ?

RÉCEPTIONNER UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

Le correspondant doit être accueilli de façon **aimable** et **courtoise** en toute circonstance. Il faut décrocher rapidement, avant **la troisième sonnerie** et avoir ce qu'il faut pour **prendre en notes**




Le destinataire d'un appel téléphonique n'est pas toujours disponible pour réceptionner l'appel ou il ne souhaite pas être dérangé, il faut alors **filtrer** l'appel, c'est-à-dire prendre un message ou **transférer l'appel** à une personne qui pourra répondre à sa demande.

Procédure de réception des appels téléphoniques

① PRISE DE CONTACT

- Saluer, se présenter, présenter l'entreprise ou/et le service.
- Identifier l'interlocuteur (s'il ne l'a pas fait) et demander l'objet de l'appel

② TRAITEMENT DE L'APPEL

<ul style="list-style-type: none"> ■ Traiter directement l'appel en répondant seul selon ses compétences 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ou transmettre la communication 	
	Personne demandée, présente mais occupée 	Personne demandée absente 
	Gérer l'attente en demandant régulièrement si le correspondant veut toujours patienter	
	Si la réponse est négative 	Proposez à votre correspondant de prendre un message que vous retranscrirez sur une fiche message.

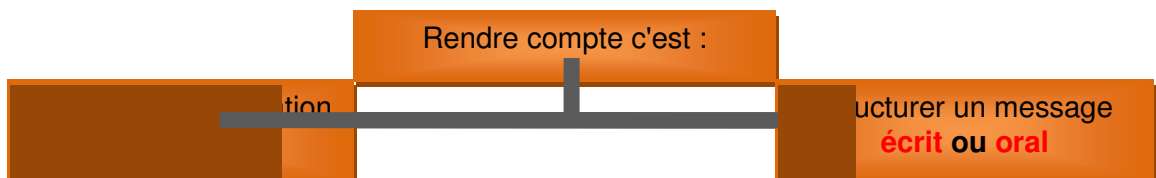
③ REFORMULATION

Rappelez les points évoqués pendant la conversation téléphonique

④ PRISE DE CONGÉ

Remercier et saluer

RESTITUER UN MESSAGE



ÉMETTRE UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

	Phases principales de l'appel	CONTENU
C	Prise de Contact	Formule de politesse, présentation Identification
R	Raison de l'appel	Exposé le motif de l'appel
O	Objectif de l'appel	Obtenir un rendez-vous, une information, passer une commande...
C	Prise de Congé	Reformulation / confirmation de l'accord éventuellement obtenu « Formule de politesse et salutations

Émetteur : <i>Tél. :</i>	Date Heure: <i>Fax :</i>
Destinataire : Service : Organisme ou entreprise : Adresse : Tél : Fax :	
Documents utiles à préparer :	
Motif et plan de l'appel :	
Réponse obtenue :	
Suite à donner : <input type="checkbox"/> rappeler M tél <input type="checkbox"/> être rappelé le à h..... <input type="checkbox"/> Rendez-vous pris le à h..... <input type="checkbox"/> envoyer un courrier à Adresse : Documents à joindre :	

Pendant la conversation :

- Articuler et prononcer convenablement ;
- Parler suffisamment lentement ;
- Ne pas crier au téléphone ;
- Éviter les expressions familières ;
- Limiter les mots parasites (euh, hein, ouais...) ;
- Parler face au micro pour ne pas déformer la voix
- Parler distinctement et posément :
 - bien articuler (ne pas mâcher de chewing-gum !),
 - ne pas parler trop rapidement ni trop fort.
- Éviter les apartés (au téléphone, tout s'entend).
- Pratiquer l'écoute active, c'est-à-dire :
 - être attentif et réceptif,
 - ne pas interrompre, et cependant manifester sa présence par des approbations discrètes,
 - demander des éclaircissements, reformuler, si l'on craint de n'avoir pas bien compris.
- Utiliser un vocabulaire adapté à l'interlocuteur.
- Être disponible (écouter son interlocuteur avec attention) ;
- Être souriant (le sourire s'entend au téléphone).
- Rester positif et calme en toutes circonstances.

Destinataire : _____

Date : _____ Heure : _____

PENDANT VOTRE ABSENCE

M. _____

Société _____

Téléphone : _____

A téléphoné	<input type="radio"/>	Est venu vous voir	<input type="radio"/>
Veillez l'appeler	<input type="radio"/>	Désire vous voir	<input type="radio"/>
Rappellera	<input type="radio"/>	URGENT	<input type="radio"/>

MESSAGE _____

Message pris par : _____

Prise de notes d'un message ou d'une visite correspondant absent

COMMENT PROCÉDER POUR LAISSER UN MESSAGE SUR LE RÉPONDEUR?

- Recenser les informations essentielles à communiquer = prépare le contenu du message (par écrit) **AVANT** de former le numéro d'appel.
- Composer le numéro d'appel.
- Écouter le message d'introduction laissé par la société.
- Après le bip sonore, laisser un message:
 - Clair : énoncer les informations suivant un ordre logique,
 - concis: faire des phrases courtes,
- Laisser des coordonnées complètes ... même si vous êtes connu(e) – (Le récepteur évitera ainsi de consulter son répertoire pour retrouver ta "trace").
- Prendre congé.



* Ne parler pas avant le bip sonore!

* Respecter le laps de temps imparti ... sinon le message sera tronqué !