

étiquette au téléphone

Conseils généraux sur la façon de répondre au téléphone :

- Quand vous décrochez le combiné, arrêtez tout ce que vous faites d'autre. Ne laissez aucune distraction détourner votre attention de l'appelant.
- Ne mangez pas, ne buvez pas et ne mâchez jamais de la gomme pendant que vous êtes au téléphone.
- Parlez toujours lentement et clairement. Évitez d'utiliser un jargon ou des acronymes superflus.
- Rappelez-vous que le français ou l'anglais n'est peut-être pas la langue maternelle de l'appelant et que celui-ci peut avoir de la difficulté à vous comprendre ou à s'exprimer.
- Ayez toujours du papier et un crayon à portée de la main pour pouvoir prendre des notes.
- Répondez toujours aux appels après le deuxième ou troisième coup de sonnerie de téléphone.
- Souriez en répondant au téléphone. Même si l'appelant ne peut pas vous voir, cela rendra votre voix plus amicale.
- Soyez enthousiaste et respectueux.
- Rappelez-vous que vous pouvez être la première et la seule personne de votre entreprise avec laquelle l'appelant a un contact que la première impression que vous laisserez durera longtemps après cet appel téléphonique.
- Mettez en pratique vos aptitudes à l'écoute – écoutez plus que vous parlez.
- Évitez d'interrompre l'appelant pendant qu'il explique sa question ou son problème. Prenez plutôt en note votre question ou ce que vous voulez dire, et attendez qu'il ait fini de parler pour lui faire part de ce que vous avez à dire.
- Utilisez le bouton de garde quand vous quittez la ligne afin que l'appelant n'entende pas de conversations qui ont lieu à proximité du combiné.
- Quand vous devez mettre un appelant en attente, demandez-lui si vous pouvez le faire et attendez sa réponse avant d'appuyer sur le bouton de garde. Quand vous revenez à l'appelant, remerciez-le d'avoir attendu en mentionnant son nom (« Mme Lapointe? Merci d'avoir attendu »). Ne laissez pas l'appelant en attente pendant plus de 30 secondes sans rétablir le contact avec lui.
- Si l'appelant demande des renseignements qui ne relèvent pas de votre service ou organisation, essayez de l'aider en le dirigeant vers l'organisation appropriée et en lui donnant le numéro sans frais ou le site Web de cette organisation. Faites en sorte qu'il reste sur une bonne impression.
- Si le téléphone se trouve dans le hall ou une salle commune, n'utilisez pas l'appareil téléphonique à haut parleur.
- Quand vous transférez un appel, assurez-vous de dire à l'appelant où il sera transféré et de lui indiquer le nom de la personne à qui il s'adressera.
- À la fin de chaque appel, remerciez l'appelant d'avoir téléphoné.

Si vous êtes chargé répondre aux demandes de renseignements des clients au téléphone et en personne :

- Les clients qui se présentent sur les lieux devraient bénéficier d'un degré de priorité plus élevé que les appels téléphoniques et les autres travaux. Si vous devez répondre au téléphone pendant que vous vous occupez d'un client qui s'est présenté sur les lieux, dites-lui que vous devez le faire avant de vous occuper de lui.
- Si une personne se présente pendant que vous êtes au téléphone, regardez-la, adressez-lui un sourire et faites-lui comprendre, sans lui parler, que vous occuperez d'elle le plus tôt possible.

www.lesvedettesdelaville.ca

Pour résoudre les problèmes et réclamations au téléphone :

- Mettez en pratique vos aptitudes à l'écoute afin de comprendre quel est le problème de l'appelant. Écoutez plus que vous parlez.
- S'il existe un problème, soyez attentif, empathique et désolé.
- Gardez un ton positif.
- Si vous en avez le pouvoir et si cela convient, demandez à l'appelant comment il souhaiterait que le problème soit résolu. Si vous ne pouvez pas résoudre le problème de la façon dont le client le demande, faites-lui part des solutions que vous pouvez lui offrir.
- N'utilisez pas les mots « je ne peux pas », « je ne vais pas » ou « selon la politique ». Expliquez ce que vous pouvez faire, et collaborez avec le client en l'écoutant attentivement pour trouver une solution.



Pour répondre à un appelant impatient ou grossier :

- Restez calme et essayez de faire preuve de diplomatie. Le fait de vous énerver contribuera seulement à contrarier davantage l'appelant.
- Rappelez-vous qu'il existe une raison pour laquelle l'appelant est irrité. Essayez de vous montrer compréhensif.
- Faites de votre mieux pour résoudre le problème en suivant les étapes susmentionnées (Pour résoudre les problèmes et réclamations au téléphone).
- Répondez avec fermeté, tout en étant poli.
- Si l'appelant demeure très contrarié et si vous ne vous sentez pas en mesure de continuer la conversation, il vaut mieux transférer l'appel à un collègue ou proposer à l'appelant qu'une autre personne le rappelle plutôt que de risquer de perdre votre sang-froid. Il arrive parfois que l'appelant se calme après avoir exprimé certaines de ses frustrations.

Pour enregistrer ou vérifier les messages téléphoniques :

- Quand vous enregistrez un message téléphonique, exprimez-vous comme il convient de la faire au téléphone – parlez lentement, clairement et sur un ton respectueux.
- Vérifiez tous les jours si vous avez des messages et rappelez les gens dans les 24 heures. Les appelants devraient avoir l'impression que votre organisation vérifie ses messages quotidiennement.
- Répondez aux messages, acheminez-les ou supprimez-les immédiatement. Gardez la boîte vocale vide. Les messages sauvegardés pendant plus d'une semaine utilisent inutilement de l'espace.
- Si vous acheminez un message à quelqu'un, assurez-vous d'expliquer à cette personne pourquoi vous le lui transmettez.

Évitez de dire	Dites plutôt
« Il est sorti ou occupé »	« Il n'est pas ici en ce moment. Il sera de retour à 14 h 30, demain, etc. Voulez-vous laisser un message dans sa boîte vocale? » Si c'est un appel urgent : « Il est parti pour la journée et on ne peut pas le rejoindre. Je peux vous passer Julie qui sera en mesure de vous aider en son absence. »
« Je ne sais pas »	« C'est une bonne question. Laissez-moi trouver la réponse. » Si vous pouvez trouver la réponse rapidement, demandez à l'appelant si vous pouvez le mettre en attente pendant que vous la trouvez. Si vous ne pouvez pas trouver la réponse rapidement, dites-le-lui, demandez-lui s'il veut bien vous donner son numéro de téléphone et indiquez-lui quand vous, ou la personne la plus appropriée, le rappellerez pour lui donner la réponse.
« Ne quittez pas »	« Cela vous dérangerait-il de rester en ligne un instant? » (Et attendez la réponse de l'appelant.)
« Qui appelle? »	« Puis-je vous demander votre nom? »
« Nous ne pouvons pas faire cela »	« Je crois que nous pouvons vous offrir (solution). Cette solution vous convient-elle? » ou « Je suis désolé. Que pouvons-nous faire pour remédier à la situation? »
« Non »	Tentez de trouver un moyen de régler la situation de façon positive. Le client n'a pas toujours raison, mais c'est un client et vous devriez toujours faire en sorte qu'il reste sur une bonne impression. Essayez de trouver des solutions.

www.lesvedettesdelaville.ca