

D1 – Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Utiliser le « bon ton » pour communiquer au téléphone

Sous-tâche 1 : Directives pour répondre au téléphone

0. Décrocher le combiné.
1. « nom de l'entreprise + Prénom Nom »
2. Écouter l'interlocuteur et noter les informations suivantes :
 - Nom et prénom de la personne qui appelle (éventuellement le numéro de personnel).
 - Sujet de la demande ou de la réclamation
3. Si on peut renseigner la personne, on peut ensuite directement passer au point 7. Sinon continuer avec le point 4.
4. Mettre en attente la personne grâce au bouton « Pause ».
5. Regarder sur le planning du collaborateur qui s'occupe du dossier et lui transmettre le message et l'appel.
 - Si l'employé responsable est disponible on lui transmet l'appel de la manière suivante :
 - Appuyer sur les « trois points ».
 - Transférer + faire le numéro qui nous intéresse
 - Soit on reste en ligne pour expliquer la demande du client à notre collègue.
 - Soit on raccroche directement et le transfert se fait automatiquement.
 - Sinon, on reprend l'appel en appuyant une nouvelle fois sur « Pause ».
6. Demander à son interlocuteur « Êtes-vous toujours là ? ». Lui expliquer que la personne n'est pas présente pour le moment et lui proposer deux solutions :
 - Il peut soit rappeler plus tard (voir disponibilité du collègue).
 - Ou le collaborateur qui s'occupe du sujet de sa demande le rappelle à un autre moment.
7. À la fin de l'appel, ne pas oublier :
 - De saluer la personne par son nom (ça apporte toujours un petit plus).
 - Lui souhaiter une belle journée / bon après-midi.

Sous-tâche 2 : Appels téléphoniques de la semaine

Mon ressenti à la fin de ces appels (est-ce que je me suis sentie dans l'embarras ? est-ce que j'ai le sentiment d'avoir pu répondre à la demande de la personne) :

Durant les appels je ne me suis pas sentie dans l'embarras, répondre au téléphone est une chose que je fais volontiers. Pour les situations téléphoniques que j'ai vécues, le sentiment d'avoir pu répondre à la demande de la collaboratrice est présent.

Feed-back de ma formatrice :

Même si cela ne reste pas toujours évident, éviter les « euh... » durant les appels, cela fait plus professionnel aux yeux de notre interlocuteur, on montre que l'on connaît notre métier. On peut également lorsque l'on se présente dire le nom du secteur où l'on travaille

Sous-tâche 3 : Conclusion des appels téléphoniques

Même si chaque appel reste une surprise lorsqu'on le reçoit, il faut rester concentré. Ne pas se laisser déstabiliser par la demande de la personne. Il faut également rester calme en toute circonstance.

Améliorations à apporter pour les prochains appels :

- Se présenter : « nom de l'entreprise, **Ressources Humaines** + Prénom Nom ».
- Se concentrer sur ce que l'on dit afin d'éviter les « euh... ».

Sous-tâche 4 : Documentation du mandat pratiques

Dans la documentation de ce mandat se trouve les trois situations téléphoniques ainsi que ce document.