

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Outil du Programme Qualité

Basé sur l'outil : Le téléphone plaisir de PB-RH



L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

Souvenez-vous que votre voix véhicule votre image et celle de votre entreprise

L'accueil téléphonique, au même titre que l'accueil de personne à personne, représente souvent le premier contact d'un client actuel ou potentiel, d'un partenaire, d'un fournisseur avec l'entreprise. Il transmet les valeurs de celle-ci en indiquant l'importance que l'on accorde à son appel. C'est l'image même de l'organisation qui est véhiculée par la personne qui répond. Le téléphone est un instrument exigeant de la rigueur. Il ne pardonne pas les impairs ni les hésitations. L'interlocuteur s'attend à une réponse rapide et claire. Le répondant doit se montrer courtois, professionnel, amical et réellement intéressé par les propos de l'interlocuteur.



Ayez une voix claire et audible

Au téléphone, il convient de parler normalement, distinctement et clairement, vis-à-vis le combiné. Il ne faut ni être trop loin, ni trop près et il faut adapter l'intensité de la voix au contexte sonore dans lequel a lieu la conversation. Il est important d'éviter :

- ü Les murmures qui ne sont pas audibles et les éclats de voix qui sont désagréables voire agressants.
- ü D'obstruer la voix en mettant la main devant le combiné ou en mettant le combiné sous le menton.
- ü Les bruits inutiles et agaçants : froissement de papier, brocheuse électrique, conversations environnantes, etc. Il est en effet irritant d'entendre le répondant continuer de taper sur un clavier quand cela n'est pas en lien avec l'information demandée. Si des gens discutent autour de vous, l'interlocuteur les entend, peut être déconcentré par la conversation et vous-même entendrez mal ce qu'il vous dit.



Ayez une voix dynamique, souriante et agréable

Agissez comme si la personne voyait vos réactions. Concentrez-vous sur l'appel, ne faites pas 3 ou 4 autres tâches en même temps. Vous risqueriez d'être distrait, de ne pas bien saisir les propos de votre interlocuteur et de devoir lui demander de répéter. La personne pourrait avoir l'impression de déranger. Ayez de l'intérêt pour ce qu'elle dit, écoutez attentivement ses demandes. Tout le monde aime sentir que l'on accorde une réelle importance à son appel. Dynamisez vos propos et le ton de votre voix. La monotonie vocale est endormante et ennuyeuse. Ayez ce que l'on appelle une voix-sourire, c'est-à-dire montrez-vous de très bonne humeur. Sourire au téléphone se voit et s'entend. L'amabilité est contagieuse, la mauvaise humeur aussi. Ayez pour principe qu'il s'agit d'une conversation amicale. Soyez enthousiaste. Assurez-vous de ne pas avoir de tics verbaux (euh..., ben, genre, etc.) et de ne pas utiliser des expressions à répétition. Faites preuve de tact, de courtoisie, de diplomatie. Votre interlocuteur doit sentir que vous souhaitez réellement l'aider.



LE RYTHME ET LE VOCABULAIRE

Prenez conscience de l'importance du ton et du débit de votre voix.

Lors d'une conversation de personne à personne (face-à-face), les mots prononcés ont 10 % d'impact sur l'interlocuteur, le ton de la voix en a 30 % et l'ensemble des gestes et des expressions faciales en ont 60 %. Au téléphone, nous ne pouvons voir l'autre personne, le ton, le rythme et le débit ont une grande importance. Adoptez un débit permettant à votre interlocuteur de suivre aisément la conversation sans l'exaspérer en parlant trop lentement. Variez le débit et le rythme pour dynamiser l'entretien. Un bon rythme est de 140 mots à la minute. Pour connaître le vôtre, lisez un texte de 700 mots. Il devrait vous en prendre 5 minutes. Moins de cela, vous parlez trop vite et votre interlocuteur peut ne pas saisir tous vos propos.

Une modification du volume de votre voix et de votre rapidité d'élocution peut apaiser et rassurer votre interlocuteur. Ayez un ton naturel et chaleureux. Utilisez les silences à bon escient. Ils permettent à votre interlocuteur de réfléchir, de reprendre la parole, d'apporter une précision. Ce n'est pas à l'interlocuteur à s'adapter à votre rythme et à votre style, mais à vous. Répondez de façon précise et personnalisée aux attentes spécifiques de chacun de vos clients.

Soyez simple et courtois

Utilisez un langage simple et clair. Les termes techniques, les mots trop familiers, les sigles et les expressions utilisées à l'interne sont à proscrire sinon l'interlocuteur pourrait ne pas comprendre. Prenez soin d'adapter votre vocabulaire à votre client et d'articuler chaque mot prononcé. Il n'y a rien de plus désagréable que de devoir demander, à plusieurs reprises, à quelqu'un de répéter ce qu'il a dit. Efforcez-vous d'éliminer de votre vocabulaire les mots à connotation négative (ex. : problèmes, retard, difficultés, ne pas, impossible, etc.). Répétez lentement les chiffres au besoin, assurez-vous que votre interlocuteur les a bien compris et notés. Faites-lui répéter si nécessaire. Parlez au temps présent et non au passé ou à l'imparfait. Ne dites jamais : « je ne sais pas ». Utilisez des formules de politesse telles que :

- ü Merci
- ü S'il vous plaît
- ü Excusez-moi
- ü Ne quittez pas, je vous prie
- ü Bonne journée ou bonne fin de journée
- ü Merci de votre appel
- ü À bientôt ou au revoir
- ü Puis-je vous annoncer? Ou « Qui dois-je annoncer? » Ou « Puis-je demander votre nom, SVP ? »

Si la personne demandée par l'interlocuteur est absente, évitez de dire :

- ü Il n'est pas encore arrivé
- ü Il n'est pas revenu de déjeuner
- ü Je ne sais pas où il est
- ü Il est en train de boire son café

- ü Il est trop occupé pour vous répondre
- ü Il n'est toujours pas rentré de vacances

Efforcez-vous plutôt de demander :

- ü M. Untel s'est absenté momentanément de son bureau, souhaitez-vous lui laisser un message ?
- ü M. Untel est actuellement en réunion. Puis-je prendre un message ou souhaitez-vous qu'il vous rappelle lorsqu'il aura terminé?

Personnalisez chacun de vos appels

Le fait de prononcer le nom de votre interlocuteur durant la conversation, sans le faire à outrance, permet d'augmenter son attention durant les 15-20 secondes qui suivent. Il est important de remercier votre interlocuteur de son appel. Après lui avoir souhaité une bonne journée, laissez-le raccrocher le premier. Dans la mesure du possible, tentez de vous souvenir des voix afin d'identifier votre interlocuteur sans qu'il ait à se nommer.

LE DÉLAI DE RÉPONSE ET LA PRÉSENTATION

Décrochez rapidement et présentez-vous clairement

Par politesse, ne laissez pas sonner plus de deux fois avant de répondre. Si vous êtes à la réception (accueil), lorsque vous décrochez, assurez-vous de dire clairement le nom de l'entreprise (ex. : Compagnie XYZ, puis-je vous aider?). Si vous répondez à un appel transféré, identifiez-vous (ex. : Mme Untel, Service de l'administration, bonjour!). Si vous prenez un appel qui ne vous est pas destiné, identifiez le bureau (Bureau de M. Untel, bonjour!). Il est rassurant, pour l'interlocuteur, de savoir qu'il appelle au bon endroit et à qui il s'adresse.



Concentrez-vous sur une conversation à la fois

Si, lorsque vous êtes déjà au téléphone, vous devez prendre un autre appel, excusez-vous auprès de votre premier interlocuteur, prenez le deuxième en ligne et demandez-lui de bien vouloir patienter un instant et reprenez tout de suite votre premier interlocuteur. Tentez d'abrégé l'entretien pour ne pas faire attendre trop longtemps l'autre personne ce qui pourrait le convaincre d'appeler un de vos concurrents. Son temps est aussi précieux que le vôtre. 85 % du contenu de la conversation est oublié une heure après l'entretien, aussi, assurez-vous d'énoncer votre idée la plus importante au début et de conclure par votre 2^e meilleure idée.

L'ATTENTE

Ne faites pas attendre inutilement

Il est irritant pour un interlocuteur de devoir patienter sans savoir pourquoi et sans musique. Expliquez-lui la raison et le temps d'attente. Lorsqu'il est impossible de le transférer à la personne demandée ou de répondre à sa demande, proposez-lui de bien vouloir patienter, laisser un message ou rappeler plus tard. Si vous avez mis quelqu'un en attente, reprenez la ligne au bout de 30 secondes puis à toutes les minutes pour qu'il sache qu'il n'a pas été oublié, pour vérifier s'il désire toujours patienter, rappeler plus tard ou laisser un message. Prenez connaissance, le plus rapidement possible, des messages enregistrés sur la boîte vocale de l'entreprise et faites le suivi nécessaire. Assurez-vous qu'il y a toujours quelqu'un pour prendre les appels même, si possible, à l'heure du lunch ou en fin de journée.



Assurez-vous d'avoir à portée de mains tous documents pertinents pour une conversation téléphonique. Si vous devez lâcher le combiné, ne dites pas : «attendez un instant, je vais voir si je trouve le document», mais plutôt «puis-je vous demander d'attendre quelques instants, pendant que je cherche cette information pour vous?» ou «cela va me prendre quelques minutes, souhaitez-vous attendre ou préférez-vous que je vous rappelle?» Si la recherche est plus ardue que prévu, prévenez l'interlocuteur. Prenez l'initiative de l'appeler pour l'en avertir.

Transférez adéquatement un appel



Avant de transférer un appel, informez-en votre interlocuteur et obtenez son accord. Indiquez-lui le nom et le no de poste de la personne à qui vous le transférez au cas où une erreur se produit. Assurez-vous de transférer l'appel à la bonne personne ou département. Les personnes prenant les appels doivent savoir effectuer des transferts. Si vous ne savez pas le faire, ne prenez pas le risque de raccrocher la ligne au nez de l'interlocuteur par inadvertance ou de l'envoyer au mauvais endroit et ne dites pas que vous allez essayer, mais que vous ne savez pas bien comment ça fonctionne. Il est plus poli de prendre en note ses coordonnées et de faire suivre son message ou de demander l'aide d'un collègue.

SITUATIONS DÉLICATES

Désamorcez la colère d'un client

La personne en colère qui téléphone n'est pas nécessairement ouverte aux solutions et a besoin, généralement, d'exprimer son insatisfaction. Désamorcez cette colère avant d'entreprendre la résolution du problème. Pour ce faire, il est important d'écouter attentivement ses propos sans l'interrompre. Ne tentez pas d'anticiper ou pire, d'exprimer à sa place ses doléances. Par ailleurs,



- ü N'essayez pas de contester ou de nier les faits, ça ne ferait qu'augmenter l'insatisfaction du client.
- ü Parlez lentement et bas pour encourager votre interlocuteur à en faire de même.
- ü Prenez en note ses propos.
- ü Montrez-vous toujours respectueux.
- ü Approuvez-le dans la mesure du possible.
- ü Présentez vos excuses de manière sincère et crédible.
- ü Une fois la personne calmée, utilisez la technique ERIC pour résoudre le problème.

Utilisez la technique ERIC

Cette technique comprend 4 étapes à suivre dans l'ordre soit :

- ü **É**coutez ce que votre interlocuteur veut vous dire.
- ü **R**écapitulez sa demande afin de lui indiquer que vous avez saisi l'essence de ses propos.
- ü **I**nterrogez-le pour obtenir le maximum d'informations afin de pouvoir le satisfaire.
- ü **C**onfirmes, validez avec lui le moyen avec lequel vous allez traiter sa demande.

Sachez dire non

S'il est impossible de satisfaire une demande d'un client, assurez-vous d'avoir respecté les règles de la technique ERIC et du «savoir dire non» :

- ü Soyez positif, expliquez au client ce que vous pouvez faire pour lui et minimisez ce que vous ne pouvez pas faire.
- ü Concentrez-vous sur les faits.
- ü Indiquez les raisons vous empêchant d'acquiescer à sa demande (règlements de l'entreprise, consignes, légitimité, etc.) et efforcez-vous de lui suggérer une alternative.
- ü Dites-lui combien vous appréciez sa franchise.
- ü Ayez, dans la mesure du possible, une attention particulière à son égard.
- ü Donnez-lui l'assurance que tout sera entrepris pour qu'un tel problème ne se reproduise pas, remerciez-le de l'aide qu'il apporte en faisant part de ce problème.

Sachez éviter certaines répliques ou comportements tels que :

- ü Demander à votre interlocuteur de vous excuser de votre incompétence ou du fait que l'on ne vous a jamais appris à exécuter une tâche.
- ü Insinuer à l'interlocuteur que ce qui arrive est de sa faute.
- ü L'interrompre, l'empêcher d'exprimer l'ensemble de ses arguments, ses besoins, ses humeurs, etc.
- ü Utiliser des termes, des codes, des abréviations, des sigles que le client ne peut comprendre.
- ü Plaisanter à propos d'une situation que le client prend très au sérieux, manquer de respect, faire fi des règles de politesse, critiquer un concurrent.



- ü Transférer inutilement une demande qui vous est adressée à un collègue, lui faire porter la responsabilité d'un incident ou d'un problème. Critiquer un collègue au su du client.
- ü Banaliser le problème exprimé ou indiquer au client qu'il survient fréquemment.

LES MESSAGES

Prenez correctement les messages

Un message bien pris facilite la tâche du collègue qui fera le suivi de l'appel. Vos collègues sont des clients internes qu'il convient de traiter avec le même respect que les clients externes. Ayez toujours sous la main un bloc-notes et un crayon afin de noter les éléments suivants :

- ü L'heure et la date de l'appel
- ü Le nom de la personne à qui s'adresse le message
- ü Le nom de la personne qui a téléphoné, de son entreprise, son numéro de téléphone. (avec indicatif régional au besoin) et le contenu de son message
- ü Votre nom

Utilisez des expressions rassurantes telles que :

- ü C'est bien noté ou vous pouvez compter sur moi
- ü Je lui transmets dès son retour
- ü Merci d'avoir appelé

Si vous avez des doutes quand à l'orthographe d'un nom, demandez à l'interlocuteur de bien vouloir l'épeler et essayez de le prononcer une fois. Répétez le numéro de téléphone pendant que vous l'écrivez afin d'éviter les erreurs. Si le message est long, répétez-le. Assurez-vous que le message pris a bien été transmis à la personne appropriée.

