

Les Différences accueil face à face et téléphonique. 1/2

RECEVOIR ET EMETTRE DES APPELS TELEPHONIQUES



FI Différences entre un accueil téléphonique et un accueil en face à face

La communication téléphonique comporte les mêmes étapes qu'une communication de face à face :

- **Prise de contact** : salutations et présentation
- **Message** : motif de la visite ou de l'appel suivi d'un échange d'informations entre les deux personnes
- **"Effet-retour" ou reformulation** : répéter le motif de la visite ou de l'appel, conclure (exemple : prendre un rendez vous ou remplir des imprimés prévus à cet effet)
- **Remerciements**
- **Prise de congé**

Selon le cas et surtout en fonction de la durée, la personne accueillie :

- **restera debout** face à un guichet ou un comptoir (exemples : à la banque, la poste, pour des opérations courantes)
- **sera invitée à s'asseoir** pour des informations ou des opérations plus longues

Cependant l'accueil téléphonique revêt des différences et quelques particularités :

1. La dimension non verbale (visuelle et kinesthésique) est absente de la communication téléphonique :

- L'échange utilise par conséquent l'acuité du registre auditif.
- La voix devient l'instrument privilégié de communication.
- L'expression verbale est particulièrement travaillée pour éviter malentendus et quiproquos.
- Les formules de politesse, la reformulation et le questionnement sont adaptés aux difficultés de l'écoute.
- La dimension « psychologique » contenue dans le message verbal est à prendre en compte, comme reflets de sentiments ayant un impact sur la communication.

Or, on considère qu'en communication globale les messages passent :

- A hauteur de 42% par la communication verbale (voix 35%, mots 7%) ;
- Et 58% par la communication non verbale (gestes, mimique, posture).

RECEVOIR ET EMETTRE DES APPELS TELEPHONIQUES

2. La durée d'un accueil téléphonique est relativement courte :

- ☐ La prise de notes est, sinon obligatoire, du moins... indispensable.
- ☐ Les conditions matérielles doivent être adaptées aux circonstances (il faut remédier aux aléas de la technique).

POUR UN BON ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

1. Présentez-vous **systematiquement** à chaque appel en déclarant **le nom** de votre **entreprise** ainsi que **vos nom et prénom**.
2. Identifiez votre interlocuteur
3. Comprenez rapidement la nature de l'appel en laissant votre interlocuteur vous exposer sa demande sans l'interrompre avant d'avoir compris.
4. Adoptez une écoute active pendant toute la durée de la communication :
 - Prenez des notes et dites-le, « oui, attendez, je note... » formule rassurante pour votre interlocuteur.
 - Ponctuez votre écoute de « oui », « bien sûr », « tout à fait » démontrant que vous êtes à l'écoute et que vous comprenez votre interlocuteur.
 - Questionnez pour bien comprendre la demande.
 - Reformulez la réponse pour la valider.
5. Manifestez votre disponibilité d'esprit en choisissant un ton, un rythme et un vocabulaire adapté à votre interlocuteur :
 - Ton chaleureux, accueillant, laissant transparaître votre sourire (le mieux est de mener la conversation en souriant vraiment).
 - Rythme pas trop rapide afin de bien vous faire comprendre et que votre interlocuteur n'ait pas le sentiment de gêner.
 - Vocabulaire simple et direct.
6. Apportez tous les renseignements désirés, si vous ne les détenez pas, notez les coordonnées téléphoniques de votre interlocuteur pour le rappeler en précisant le jour et l'heure.
7. Avant de conclure, faites toujours une synthèse de votre entretien téléphonique
« Donc, nous sommes bien d'accord, objet de l'appel, rappel du nom (épeler son nom) ».
8. Concluez par un mot gentil « Nous serons ravis de vous accueillir » ou « N'hésitez pas à me recontacter » ou simplement « Je vous souhaite une très bonne journée ».
9. En cas de situation délicate, restez toujours constructif :
 - Canalisez les bavards : « J'ai bien compris » ... en enchaînant par une question fermée et/ou la conclusion de votre entretien.
 - Rassurez les inquiets : « J'ai bien noté... », « ^{soyez rassuré} ~~Ne vous inquiétez pas~~, je porte une attention toute particulière à... ».
 - Maîtrisez l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse : « Je vous comprends » ... Restez courtois, calme et posé, mais ferme dans votre réponse, c'est le meilleur moyen de réguler le ton de l'entretien.
10. Si vous ne pouvez répondre avant la quatrième sonnerie, faites basculer l'appel sur une musique d'attente ou sur répondeur :
 - Le message d'accueil permet de garantir à vos correspondants un accueil téléphonique efficace et professionnel.
 - Ayez un message d'accueil téléphonique personnalisé plutôt qu'automatique et profitez-en pour diffuser des informations importantes (horaires d'ouvertures, site Internet, actualités, ...)

L'accueil téléphonique : les règles fondamentales

Règle numéro 1 de l'accueil téléphonique : **Le sourire**

Règle numéro 2 de l'accueil téléphonique : **le vocabulaire**

Règle numéro 3 de l'accueil téléphonique : **le débit et le ton**

Règle numéro 4 de l'accueil téléphonique : **la posture**

Règle numéro 5 de l'accueil téléphonique : **L'empathie**

S'exprimer correctement

Ne dites pas	Dites plutôt
- C'est de la part ?	- Qui dois-je annoncer ?- Pouvez-vous me rappeler votre nom ?
- C'est pourquoi ?	- Quel est l'objet de votre appel ?- C'est à quel sujet ?
- Quittez pas !- Bougez pas !- Un petit instant	- Un instant je vous prie- Merci de rester en ligne- Merci de patienter
- Vous pouvez parler plus fort	- Excusez-moi de vous interrompre, mais je ne vous entends pas très bien
- Il vous connaît ?	- Avez-vous déjà été en contact avec... ?
- Quel est votre problème ?	- Je vous écoute- En quoi puis-je vous aider ?
- Je vais voir si je peux le déranger	- Merci de rester en ligne, je vérifie si M.Chef a terminé sa réunion
- Je vais voir si c'est possible	- Je me renseigne
- Je ne suis pas au courant	- Je me renseigne
- Il ne peut pas vous prendre maintenant	- M.Chef est en entretien. Puis-je prendre un message ?
- Il n'est jamais là	- M.Chef est difficile à joindre
- Il n'est pas là- Il est absent	- M.Chef est à l'extérieur
- Il est en retard	- M.Chef est retenu.- Son rendez-vous se prolonge
- Appelez dans un petit quart d'heure	- Appelez-moi d'ici un quart d'heure
- Je lui dirai quand je le verrai	- Je lui transmets votre message dès son retour
- Je vais le noter	- Je note / c'est noté- J'ai pris note
De rien	- Je vous en prie

UN ACCUEIL PHYSIQUE RÉUSSI EN CINQ ÉTAPES

1. Préparez votre accueil

- Si vous avez un contact téléphonique ou électronique préalable, informez-vous sur le profil des personnes accueillir, d'où viennent-elles, qui sont-elles, quelles sont leurs attentes ?
- Préparez la documentation adaptée, répondant à leurs attentes.

2. Soyez attentif à votre premier contact

- Marquez l'arrivée de votre client par un geste d'accueil (une poignée de main, un sourire, ...) et adoptez une posture d'ouverture.
- Respectez une distance de communication appropriée.
- Repérez la nature de la demande.
- Ayez la tenue vestimentaire adaptée à votre profession, même décontractée mais toujours soignée, signifiant à votre client qu'il est attendu et respecté.

3. Sachez gérer l'attente

- Ne laissez pas le client subir la situation et assurez-le de la prise en compte de son attente.
- Restez souriant et avenant devant une longue file d'attente, cela prouve que les affaires marchent bien.
- Ne laissez pas un visiteur attendre dans la mauvaise file.
- Pensez à occuper le temps d'attente (documentation, vidéo).

4. Gérez toutes les situations calmement

- Soyez poli même avec ceux qui ne le sont pas.
- Ne vous énervez pas avec un client en colère.
- Ne montrez pas que vous êtes débordé, ou pire, de mauvaise humeur.
- Ne débitez pas de phrases réflexes.
- Montrez l'intérêt que vous portez à votre client pour le mettre en confiance.
- Ecoutez votre client pour apporter la meilleure réponse à sa situation.
- Conseillez votre client grâce à la compréhension de ses attentes.
- Soyez proactif, imaginez ce dont peut avoir besoin votre client.

5. Veillez à la prise de congé

- Marquez votre considération pour le client et remerciez-le de la confiance accordée : « bien sûr » « merci de votre confiance ».
- Donnez-lui envie de revenir en laissant votre carte ou brochure. Prenez ses coordonnées et proposez-lui d'autres services selon votre métier.
- Accompagnez-le vers la porte et saluez-le en lui souhaitant une bonne journée.
- Ne dites pas seulement : « voilà » ou « merci », préférez « merci de votre visite » ou « au revoir Monsieur X et bonne journée ! ».
- Et surtout, gardez le sourire et soyez sympathique, pour laisser une impression chaleureuse !

FICHE DE CONNAISSANCES

LA RELATION D'ACCUEIL

L'hôte(sse) d'accueil crée une **relation de service**.

> Il doit être accueillant :

- Souriant, disponible, il est toujours prêt à renseigner le visiteur ;
- Attentionné, il le fait patienter agréablement le cas échéant.

> Il surveille son langage :

- Il s'exprime correctement et clairement,
- Il est discret avec les visiteurs (pas de questions inutiles, pas de commentaires sur d'autres personnes) et dans ses relations avec d'autres employés ou avec l'extérieur au téléphone.

> Il agit en professionnel de l'accueil :

- Il respecte les procédures prévues ;
- Il fournit l'information ou la documentation demandées ;
- Il annonce les visiteurs.

COMMENT ANNONCER UN VISITEUR ?

Le visiteur est attendu	Le visiteur n'est pas attendu
<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'annoncer par téléphone. ❖ En cas d'attente lui proposer une documentation, éventuellement une boisson... ❖ Si la personne visitée, ou son assistant ne vient pas chercher le visiteur, l'accompagner de préférence jusqu'au lieu de l'entretien, lui tenir la porte, et rappeler son nom au responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Lui faire remplir une fiche de visite. ❖ Essayer de répondre directement à son attente. ❖ S'il désire rencontrer une personne, apprécier l'intérêt de la visite : <ul style="list-style-type: none"> - si la visite paraît intéressante, prendre contact par téléphone avec le service puis l'introduire ou lui passer la communication. - Si la visite paraît inopportune proposer d'écrire... <p>L'hôte(sse) est toujours courtois mais sait éconduire les indésirables.</p>

SI UN VISITEUR AGRESSIF OU MECONTENT SE PRESENTE !!!

- ❖ Dans un premier temps, l'écouter attentivement, sans lui couper la parole ;
- ❖ Bien penser que l'on n'est pas responsable de cette colère et surtout ne pas se laisser émouvoir ;
- ❖ Ne pas pour autant rester indifférent, au contraire (il est bon de lui montrer que l'on comprend son problème et que l'on va essayer de le régler en priorité) ;
- ❖ Après l'avoir laissé s'exprimer, reformuler ses arguments de façon positive avant de proposer une solution : idées ou produits qu'il peut, s'il le veut, refuser, mais cela peut éveiller son intérêt, si la proposition est faite avec habilité et souplesse et quand le visiteur est calmé.