

ELO RRIA

Date

NOTE D'INSTRUCTION

Emetteur : Jean ROMAN, directeur

Destinataires :

Valérie et Isabelle,
secrétaires chargées de l'accueil

Organisation de l'accueil

Afin de remédier aux dysfonctionnements du service de l'accueil, il est nécessaire de respecter les instructions suivantes :

1. Donner la priorité au standard téléphonique en traitant :
 - les appels venant de l'extérieur
 - les appels venant de l'intérieur (il peut y avoir une urgence)
 - les numéros à composer ;
2. Noter soigneusement les postes demandeurs, le numéro à appeler, les messages... sur un cahier et non sur des feuilles volantes ; **laisser ce cahier à la disposition de votre collègue du matin ou de l'après-midi ;**
3. Prévoir une liste des membres du personnel et des numéros correspondants ; la remettre régulièrement à jour ;
4. Prévoir un imprimé « En votre absence » pour laisser des messages clairs et pour ne rien oublier ; penser à remettre ceux-ci aux personnes intéressées ;
5. Accueillir les personnes qui se présentent dans l'entreprise en limitant au maximum leur temps d'attente ; demander aux membres du personnel qui ont des rendez-vous de vous les communiquer et les inscrire dans un agenda : vous réduirez ainsi les recherches.

Formation	Module	Séquence	Séance	Mise à jour le	Page
SA/SC	- 2	02	01	Février 2014	2/2