

RECEVOIR ET EMETTRE DES APPELS TELEPHONIQUES



FI GERER 12 CAS DIFFICILES AU TELEPHONE

CAS	QUE FAIRE ?
L'entretien est coupé. Qui va rappeler ?	<u>L'émetteur de l'appel</u> : il sait comment vous joindre. Le respect de ce principe évite l'occupation simultanée des deux postes.
La réponse exige un délai. Qui va rappeler ?	Le <u>sens commercial</u> (ou de service) dictera la conduite à adopter.
Le rendez-vous est manqué	Il y a eu un malentendu ; <u>ne mentez pas</u> ! Si vous êtes fautif, excusez-vous ; si vous ne l'êtes pas, montrez-le objectivement sans insister.
Le plaisantin	<u>Traitez-le avec votre sérieux habituel</u> . Il est des situations bizarres qui n'en sont pas moins véridiques.
Le bavard	<u>Ne l'encouragez pas</u> , restez à l'écoute sans le jalonner ne serait-ce que de «Hum». Le bavard a peur du silence ; il vous demande alors : «Vous m'entendez toujours ?» Répondez rapidement : «Oui», reformulez systématiquement et saluez chaleureusement.
Le pressé	<u>Ne le faites pas attendre</u> : donnez immédiatement le motif de l'appel et convenez d'un rendez-vous téléphonique dont le respect est d'ailleurs égal à celui du rendez-vous en face à face.
L'étranger	Vous comprenez mal son message. Faites preuve d'imagination, <u>reformulez</u> en émettant des hypothèses, à faire confirmer ou infirmer. Appuyer-vous sur sa compréhension de la langue, utilisez des termes simples mais ne le considérez pas comme un enfant.
L'androgyme	Vous dites "Monsieur" à une dame ou vice versa. Après perception de la méprise, <u>faites une habile adaptation</u> . Inutile de vous excuser.
Le répondeur	La <u>préparation systématique des appels</u> permet de laisser un excellent message et c'est le moyen le plus rapide pour avoir un contact.
Le responsable de haut niveau	Restez <u>naturel</u> , votre souci principal doit être la maîtrise.

RECEVOIR ET EMETTRE DES APPELS TELEPHONIQUES

CAS	QUE FAIRE ?
L'inconnu	<p>Votre correspondant vous connaît ou semble vous connaître, mais vous ignorez qui il est : reformulez et <u>complétez les informations</u>.</p>
Le mécontent	<p>Un principe de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le mécontent a <u>besoin d'être considéré</u>, donc écouté et compris. <input type="checkbox"/> Il n'a rien à faire des justifications et des excuses, il souhaite avant tout des <u>solutions précises et concrètes</u>. <p>De ce fait...</p> <p>Découvrez le litige :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ecoutez attentivement votre interlocuteur, ne l'interrompez pas, ne l'encouragez pas non plus ; <input type="checkbox"/> Vérifiez simultanément l'exactitude des faits ; <input type="checkbox"/> Notez par écrit les éléments ; <input type="checkbox"/> Gardez votre sang-froid et ne répondez pas aux injures ou aux paroles déplacées. <p>Apportez des éléments de réponses positifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prenez la parole avec calme et sérénité ; <input type="checkbox"/> Soyez agréable, c'est communicatif ; <input type="checkbox"/> Reformulez la réclamation, la reformulation permet de positiver la relation ; vous avez tout à gagner : c'est la preuve d'une bonne écoute. <input type="checkbox"/> Posez des questions pour compléter votre information. <p>Envisagez une solution :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Demandez à votre interlocuteur de proposer une solution ; <input type="checkbox"/> Bâissez avec lui LA SOLUTION ; <input type="checkbox"/> Faites preuve d'imagination pour aboutir rapidement. <p>Sachez conclure.</p> <p>Résumez votre accord.</p> <p>Saluez chaleureusement votre interlocuteur. Dans certains cas, vous pouvez aussi le remercier pour son appel et lui rappeler que les informations permettent d'améliorer votre service et votre efficacité.</p>