



## Charte de l'accueil téléphonique Pépinières Clément

La charte de l'accueil téléphonique est un engagement de l'entreprise à fournir un niveau de prestations de qualité pour toute personne accueillie. C'est la manière de se comporter avec la personne afin de créer un climat de confiance. C'est un état d'esprit permanent. Chacun est responsable de l'image qu'il projette de notre entreprise.

### Accueillir

- décrocher avant la 3<sup>ème</sup> sonnerie. C'est la limite au-delà de laquelle un appelant, s'impatiente et peut raccrocher. Bien sûr, ne jamais laisser un appel sans réponse !
- Se présenter : en utilisant notre formule : Pépinières Clément, prénom, bonjour...
- Être souriant (cela s'entend au téléphone !) et courtois
- Vouvoyer l'appelant.
- Utiliser un ton agréable.
- Identifier clairement l'appelant

### Conduire l'échange

- Être disponible pour l'interlocuteur et donc éviter de faire deux choses à la fois
- Ne pas mâcher de la gomme, ni manger pendant l'appel.
- Pratiquer une écoute active afin de bien cerner le besoin de l'appelant : s'assurer de bien comprendre ce que veut l'interlocuteur, pour être en mesure de bien lui répondre
- S'exprimer clairement par des phrases courtes et mettre en confiance l'appelant.
- Utiliser un langage soigné et poli.
- S'enquérir de l'identité de l'interlocuteur.
- Assurer une prise en charge rapide, personnalisée et permanente.
- Demeurer patient et courtois avec l'appelant qui ne semble pas comprendre ce qu'on lui dit ou qui pose une question dont la réponse nous apparaît comme évidente.
- Considérer une réclamation ou un commentaire formulé par l'appelant comme une occasion d'amélioration et non comme un blâme ou une attaque personnelle.
- Faire appel à un collègue ou à un supérieur lorsqu'un appelant est impoli, grossier ou agressif, malgré les efforts pour le calmer.
- Ne pas exposer les problèmes internes de l'entreprise.
- Ne jamais laisser un appelant sans réponse ou avec une réponse approximative ; s'informer **éventuellement** en cas de difficulté auprès du tuteur, pour trouver la bonne réponse, le diriger vers la personne en mesure de lui répondre correctement ou prendre en note le message pour le rappeler (sans oublier les coordonnées s'il s'agit d'un prospect).

### Évitez de dire :

C'est de la part ?

C'est pourquoi ?

Il n'est pas là.

### Dites plutôt :

Pourriez-vous me rappeler votre nom ?

Pouvez-vous préciser l'objet de votre appel ?

M. X est occupé. Quand peut-il vous rappeler ?

### Conclure l'appel

- Reformulez ce qui vient d'être convenu, lui demander s'il a d'autres questions ou besoins,
- Soyez courtois et efforcez-vous toujours de personnaliser la formule de prise de congé : « Bonne fin de journée, Mme ou M. X, merci de votre appel ou de votre commande ou de vos remarques ». Ou « Au revoir, Mme ou M. X, je reste à votre disposition pour plus d'informations ».
- Raccrochez en dernier : c'est la personne qui a pris l'initiative de l'appel qui y met fin.