

Choisissez vos pistes d'amélioration au téléphone

Introduction :

Faites un point sur vos capacités de travail au téléphone. Vous trouverez ainsi des pistes d'amélioration :

Points clés de l'accueil au téléphone	Notez-vous				Cochez vos pistes d'amélioration
	-	+/-	+	++	

Organisation

Optimiser les potentialités de son poste téléphonique					<input type="checkbox"/> M'informer sur les potentialités que je ne connais pas et apprendre à les utiliser
Se faire remplacer en cas d'absence					<input type="checkbox"/> Créer une fiche de remplacement au téléphone <input type="checkbox"/> Rédiger le mode d'emploi du poste téléphonique

Communication

Adapter son langage					<input type="checkbox"/> Travailler sa voix <input type="checkbox"/> Utiliser le présent
Informer et renseigner de façon claire					<input type="checkbox"/> Adopter des formulations positives <input type="checkbox"/> Poser des questions
					<input type="checkbox"/> Faire des phrases courtes et claires <input type="checkbox"/> Reformuler
Savoir conclure positivement					<input type="checkbox"/> Reformuler la demande <input type="checkbox"/> S'assurer que tout est bien compris ou pris en notes
					<input type="checkbox"/> Donner des informations claires et complètes <input type="checkbox"/> Demander s'il n'y a pas de questions complémentaires
					<input type="checkbox"/> Utiliser un vocabulaire simple, sans sigles <input type="checkbox"/> Préciser que l'on reste à sa disposition
					<input type="checkbox"/> Résumer l'entretien avant de conclure <input type="checkbox"/> Personnaliser la prise de congé par une formule « bonne journée » par exemple
					<input type="checkbox"/> Rassurer son interlocuteur par une formule où l'on s'engage <input type="checkbox"/> Le remercier de son appel

Points clés de l'accueil au téléphone	Notez-vous				Cochez vos pistes d'amélioration	
	-	+/-	+	++		
Information						
Prendre un message efficace					<input type="checkbox"/> Concevoir une fiche message complète et adaptée	<input type="checkbox"/> Reformuler pour s'assurer que tout est bien compris et que rien ne manque
					<input type="checkbox"/> L'utiliser systématiquement	<input type="checkbox"/> Relire le message pour vérifier qu'il sera clair et exploitable pour le destinataire
Filtrer de façon pertinente					<input type="checkbox"/> Remplir toutes les cases à renseigner, elles ont un sens	<input type="checkbox"/> Ne pas se contredire
					<input type="checkbox"/> Valider avec mon ou mes managers les critères d'urgence / d'importance	<input type="checkbox"/> Savoir trier l'information avec assurance
Transfert de poste et boîte vocale					<input type="checkbox"/> Utiliser des formulations avec « portes de sortie »	<input type="checkbox"/> Enregistrer un message d'accueil agréable et efficace, avec une formule de prise de congé
					<input type="checkbox"/> Prévenir le destinataire du temps approximatif du renvoi de poste	<input type="checkbox"/> Ne pas oublier de désactiver la messagerie en arrivant
					<input type="checkbox"/> Anticiper sur les appels prévisibles et l'en informer	<input type="checkbox"/> Noter tous les éléments du message avant de l'effacer
					<input type="checkbox"/> Lui donner le cahier message ou les fiches téléphoniques	
				<input type="checkbox"/> Traiter les messages rapidement		
Compétences						
Savoir se présenter et offrir un accueil agréable au téléphone					<input type="checkbox"/> décrocher avant la 3 ^{ème} sonnerie	<input type="checkbox"/> Attendre d'avoir vraiment le combiné à l'oreille pour parler
					<input type="checkbox"/> Sourire	<input type="checkbox"/> Avoir un ton dynamique et chaleureux
					<input type="checkbox"/> Se présenter par ses prénoms et noms / le nom de la société / du service ou du département	<input type="checkbox"/> Avoir un ton professionnel

Points clés de l'accueil au téléphone	Notez-vous				Cochez vos pistes d'amélioration	
	-	+/-	+	++		
Compétences						
Orienter un appel et passer le relais					<input type="checkbox"/> S'approprier l'organigramme fonctionnel de la société <input type="checkbox"/> Identifier son interlocuteur <input type="checkbox"/> Demander l'objet de l'appel	<input type="checkbox"/> Passer le relais au destinataire <input type="checkbox"/> Préciser le n° de poste de la personne à rappeler ultérieurement si besoin
Savoir faire patienter					<input type="checkbox"/> Informer l'interlocuteur de ce que l'on fait <input type="checkbox"/> Utiliser systématiquement la touche « secret » <input type="checkbox"/> Ne pas laisser patienter trop longtemps	<input type="checkbox"/> Le rassurer en cours d'attente <input type="checkbox"/> Laisser à l'interlocuteur le choix de patienter, de rappeler ou d'être rappelé
Savoir faire face aux situations difficiles					<input type="checkbox"/> Déconnecter et respirer avant de décrocher <input type="checkbox"/> Rester maître du déroulement et de la durée de l'appel <input type="checkbox"/> Face à un bavard, reformuler en recentrant sur l'essentiel	<input type="checkbox"/> Mieux gérer les réclamations et l'agressivité <input type="checkbox"/> Faire une proposition constructive <input type="checkbox"/> Utiliser quelques techniques de gestion du stress <input type="checkbox"/> S'isoler pour se concentrer
Qualité globale de la prise en charge de mes interlocuteurs						Commentaires

Source : **Best-Of Secrétariat** par Anne Broilliard, Karine David, Florence Farelle – éditions Demos