L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- PARTIE I -
 - Janvier 2023 -



EN BREF

Un bon accueil ainsi qu'une permanence téléphonique démontrent une bonne organisation interne au sein l'établissement. premier contact doit donc être privilégié pour répondre exigences correspondants. En termes de secrétariat téléphonique, une entreprise doit d'abord se demander si elle a besoin d'un accueil en interne ou en externe.



LES BASES

Un accueil téléphonique de qualité se doit de respecter une procédure définie au préalable par l'entreprise, c'est pourquoi une trame est généralement rédigée au préalable afin de mener au mieux un entretien. La qualité de cet accueil nécessite aussi la rédaction d'une charte claire par l'ensemble du personnel, le/la standardiste, l'hôte(sse) d'accueil en passant par ses dirigeants ; tous doivent être impliqués et s'engager. Enfin, la gestion des appels demande une certaine organisation pour proposer un service de qualité à tous ses partenaires et ainsi refléter une image positive dès le premier contact ce qui est primordial.





QUE CHOISIR?

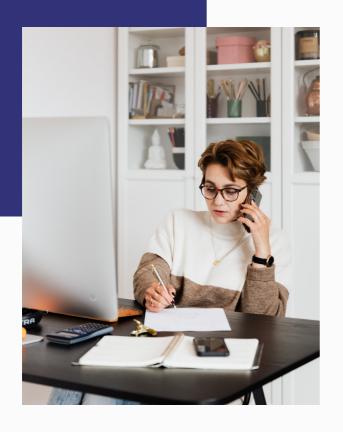
Suivant l'activité, mais également la taille de l'établissement concerné, ses besoins en termes de téléphonie ne seront pas les mêmes. La société devra alors choisir entre deux technologies : classique (RTC) ou Voix sur IP (VoIP). Trouver le bon opérateur (nous conseillons personnellement France Telecom) est également essentiel, tout autant que de savoir s'il est utile et rentable de coupler un réseau Internet à sa téléphonie.

INTERNE / EXTERNE

Choisir entre un standard interne ou externe est la première décision majeure à prendre. Il faut alors noter que la présence physique d'un standard au sein d'un établissement présente deux avantages principaux : premièrement, vous ne payez qu'une seule fois, à l'installation, (il faudra tout de même prévoir de faibles coûts de maintenance); ensuite, c'est une solution flexible s'adapte à vos besoins. Dans ce cas, vous pouvez avoir recours soit à un standard PABX, raccordé en réseau traditionnel téléphonique (analogique), soit à un standard IPBX, raccordé au réseau par Internet (numérique, avec certains appels gratuits selon la destination).

STANDART

Pour une entreprise qui reçoit de nombreux appels, un standard atout téléphonique est un indispensable. Du numéro unique à messagerie vocale. fonctionnalités sont cependant aussi variées que techniques. En revanche, si vous ne souhaitez pas investir dans un tel équipement, il est possible de payer abonnement mensuel pour utiliser systèmes d'une externe. On parle de « standard téléphonique Centrex », c'est-àdire hébergé chez un prestataire externe.



LES PRESTATAIRES

Le/la standardiste-hôte(sse) d'accueil s'occupe des communications internes et externes de l'entreprise, il/elle est généralement le premier contact des clients/partenaires de la société. Ce poste assure également un rôle d'information auprès du public. Le/la "télésecrétaire", quant à elle, gère à distance le secrétariat d'une personne indépendante ou d'une société; tout comme la standardiste, elle organise l'accueil téléphonique. Une formation au secrétariat téléphonique est donc nécessaire pour assurer au mieux l'accueil physique et téléphonique.

LE MIROIR DE L'ENTREPRISE

L'accueil qu'il soit physique ou téléphonique est une fonction essentielle à l'entreprise, il s'agit du premier contact avec l'extérieur, c'est pourquoi il doit véhiculer une image positive de celle-ci. Parce qu'aujourd'hui un établissement ne peut se permettre de perdre un appel et que l'accueil est devenu une priorité, la permanence téléphonique est un poste essentiel. Il permet de confier la gestion des appels téléphoniques à des professionnels spécialisés dans ce domaine. À travers cette notion d'accueil qui est la voix de l'entreprise, les correspondants se feront rapidement une première impression quant à l'organisation interne et au professionnalisme qui en découle.

La permanence téléphonique est une organisation de travail qui permet aux entreprises d'être facilement joignables tout en conservant leur rythme de travail. L'idée est de pouvoir être contacté à tout moment de la journée, ou du moins, de recevoir les appels d'une personne absente ou occupée afin de les gérer. Elle est réalisée de manière à renseigner les correspondants, fournir un accueil personnalisé, transférer les appels, gérer les agendas, identifier la raison des appels et laisser un message au collaborateur.

COMMENT CHOISIR?

La majorité des établissements sont concernées par la permanence téléphonique, et ce, dans tous les domaines d'activité, que ce soient les TPE/PME, les artisans et les professions libérales (avocats, médecins, architectes...). Les grandes entreprises privilégient généralement un accueil interne, même si les hôtesses peuvent être gérées par une société externe. En revanche, les sociétés ayant à gérer de nombreux clients (VPC, service aprèsvente, « hotline ») devront recourir à un centre d'appel, internalisé ou externalisé. Les professions libérales ont aussi avantageusement recours au télésecrétariat. Les artisans, eux, optent le plus souvent pour une domiciliation téléphonique, qui permet d'avoir un numéro fixe avec un service d'accueil téléphonique, même en l'absence de locaux.

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

L'échange téléphonique exige une structure concise du déroulement d'un <u>entretien et des cod</u>es de bonnes pratiques à respecter.

Un accueil au téléphone de qualité respecte une procédure définie au préalable par l'établissement; ainsi, une trame est généralement rédigée afin de mener au mieux les entretiens. Elle comprend des étapes clés comme la prise de contact, la présentation de l'établissement, l'expression de l'intérêt pour le client, le traitement des objections/réclamations éventuelles et de la demande, la reformulation, la prise de congé etc. Le discours est adapté en fonction de la personne; cependant, la procédure reste la même. L'accueil est, pour l'établissement, un élément déterminant, qui véhicule dès les premiers instants au correspondant une vision positive ou négative de celle-ci. Aussi, une bonne gestion des appels téléphoniques nécessite de se familiariser avec la forme et la manière du discours verbal et non verbal. L'accueil au téléphone nécessite, de manière générale, une écoute active, un langage adapté aux interlocuteurs, une bonne intonation, une articulation soutenue, un débit de parole modéré.



CHARTE D'ACCUEIL

Une charte d'accueil téléphonique est une marche à suivre pour diriger la communication, elle comporte une série d'engagements à respecter lors d'un entretien téléphonique afin d'orienter parfaitement les correspondants. Elle indique le comportement à suivre lors de l'entretien téléphonique et la manière dont l'hôte(sse) doit le diriger. Une charte téléphonique de qualité est réellement essentielle au bon déroulement d'une conversation téléphonique. Elle permet un accueil personnalisé, une valorisation de l'image de la société et la bonne tenue de l'entretien téléphonique. La charte d'accueil reflète le niveau de qualité de service au téléphone, le personnel s'engageant ainsi à la respecter avec tous les correspondants.

Les engagements y figurant varient d'une entreprise à une autre, mais on retrouve sensiblement les mêmes points importants. Ainsi, une charte téléphonique peut imposer de décrocher avant la troisième sonnerie ou de se présenter systématiquement à chaque appel en déclinant le nom de l'établissement ainsi que ses nom et prénom. Cela permet d'identifier interlocuteur, chaque comprendre la nature de chaque appel, de mettre en pratique l'écoute active, de renseigner les interlocuteurs avec précision et convivialité et enfin, de transmettre les téléphoniques communications aux interlocuteurs demandés.

GESTION DES APPELS

La gestion des appels téléphoniques d'un établissement, quel qu'il soit demande une certaine organisation pour proposer un service de qualité à tous ses partenaires. Le/la standardiste-hôte(sse) d'accueil ou le/la télésecrétaire doit assurer en permanence une gestion des appels téléphoniques de qualité ; la vitesse et le traitement efficace des demandes sont essentiels pour réduire l'attente et aider rapidement l'interlocuteur. Une gestion des appels téléphoniques de qualité demande donc une organisation sans faille à tous les niveaux, que ce soit à travers la maîtrise des fonctionnalités du standard (mise en attente, transfert d'appel...), la prise du message, le traitement prioritaire des appels, la transmission rapide des messages, la gestion des appels difficiles et de la file d'attente, le respect des techniques d'accueil au téléphone. Les avantages pour l'établissement tout comme pour l'interlocuteur ressortiront rapidement à travers la satisfaction des correspondants, un service de gestion des appels téléphoniques efficace et rapide, une image positive de l'entreprise.



L'ACCUEIL EN ANGLAIS



Les partenaires ou clients étrangers sont plus ou moins nombreux en fonction de l'activité de l'établissement, la personne chargée de l'accueil doit donc être capable de mener une conversation téléphonique en anglais avec ces interlocuteurs. L'échange en anglais demande une véritable maîtrise de la langue, une bonne préparation des appels ainsi qu'un vocabulaire adapté. Pour proposer un accueil téléphonique en anglais de qualité, le personnel doit être capable d'énoncer clairement un message d'accueil, de comprendre et de noter les coordonnées de l'interlocuteur, de prendre un message par écrit et de s'adapter avec le vocabulaire téléphonique en anglais. En outre, il existe des cours adaptés à chaque standardiste ou télésecrétaire suivant leur niveau de maîtrise de la langue.

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EN INTERNE

Pour un accueil téléphonique en interne, vous devrez employer un/une standardiste-hôte(sse) d'accueil qui se chargera des appels. Sa formation est vivement recommandée afin que le respect de votre image et de vos valeurs soit respecté. Vous devrez également investir dans un standard téléphonique, son prix variant suivant le type de standard et ses fonctionnalités, le choix du modèle et du constructeur. Bien sûr, les personnes chargées de l'accueil physique et téléphonique des clients, des fournisseurs, des visiteurs et des partenaires doivent être polyvalentes, afin de traiter simultanément l'accueil téléphonique et celui des visiteurs, d'orienter efficacement les demandeurs, d'aiguiller les appels des correspondants et de réserver un accueil souriant et professionnel aux visiteurs. Elles doivent également être capables de maîtriser les techniques d'accueil et les bonnes pratiques, de traiter rapidement les demandes et de gérer les situations difficiles.

L'accueil téléphonique d'un établissement est très important, puisqu'il est souvent le premier contact et ce, pour les clients, les fournisseurs, les candidats aux offres d'emplois, les partenaires... L'un des points clés de cette prestation est la rapidité : les correspondants doivent obtenir dans les plus brefs délais satisfaction et information.