

# ATELIER : L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

### OBJECTIF :

- ☛ Examiner les composantes d'un accueil téléphonique
- ☛ Identifier les axes d'amélioration

### RESUME :

- L'accueil téléphonique de l'entreprise peut avoir des faiblesses sans que cela soit flagrant du point de vue des personnes dans l'entreprise. Ce sont les personnes de l'extérieur qui le constatent et en souffrent.
- Pour améliorer la situation, il faut que les personnes concernées par l'accueil prennent conscience des points faibles pour définir ensuite des axes de progrès. Chaque situation est particulière.
- Il est important d'exercer une vigilance sur les aspects suivants:  
Nombre de sonneries avant de décrocher ; présentation de celui qui décroche ; identification de celui qui appelle ; repérage du besoin ; transfert téléphonique d'une personne à une autre ; éventuelle mise en attente ; pertinence de l'orientation vers telle personne ; prise en charge effective du besoin par une personne ; pertinence des informations données au client ; conclusion de l'entretien téléphonique ; précision des messages écrits en cas d'absence de la personne appelée ; rappel du client par la personne qui était absente.



## JEU DES 7 ERREURS

Voici la reproduction d'un échange téléphonique. Il est certainement invraisemblable dans votre propre entreprise, mais vous l'avez peut-être vécu en tant que client.

Pouvez-vous faire le relevé des sources d'insatisfaction pour celui qui appelle ?

- DRING, DRING, DRING, DRING, DRING, DR...
- « ... les enfants de maintenant. Allo oui ? »
- « C'est bien la société DELTA ? Je voudrais parler à Monsieur DIOP »
- « De la part ? »
- « Monsieur NDIAYE »
- « Ne quittez pas »
- Enregistrement : (Vivaldi, concerto en si bémol) 24 heures sur 24, la société DELTA se mobilise à votre service (Vivaldi, suite) 24 heures sur 24, la société DELTA se mobilise à votre service 24 heures sur 24, etc...
- « Allo, je vous passe son assistant »
- « Allo, bonjour Monsieur, Monsieur NDIAYE à l'appareil, je voudrais parler à Monsieur DIOP »
- « Ah, il est pas là, faudra rappeler »
- « Mais on m'avait dit qu'il serait là cet après-midi »

- « Oui mais il est parti déjeuner avec son banquier et je pense qu'il en a pour deux bonnes heures. Vous pouvez essayer de le rappeler vers 15 h 30, tentez votre chance avant son rendez-vous de 16 heures »
- « Merci de vos conseils ! CLAC »

Inscrivez ci-dessous toutes les sources d'insatisfaction !

## ELEMENTS DE REPONSE

Les sources d'insatisfaction dépassent le nombre de sept !

- Le téléphone est décroché tardivement.
- Poursuite d'une conversation antérieure et absence de présentation lors de la prise de contact : « Société DELTA bonjour » est préférable à « Allo oui ? »
- L'accueil ne semble pas très chaleureux : « Merci de rester en ligne » est préférable à « Quittez pas ».
- Le magnétophone d'attente reste longtemps sans reprise ; ces reprises sont nécessaires pour indiquer que la personne n'est pas oubliée, que le correspondant est occupé, etc...
- Le magnétophone d'attente délivre un message excessif en décalage avec la triste réalité du service fourni.
- Le correspondant que l'on cherche à joindre étant absent, on ne fait pas le nécessaire pour que celui qui appelle soit rappelé.
- Il n'y a pas de proposition de prise de message.
- Il n'y a pas de proposition de prise en charge de la demande pour qu'elle soit traitée d'une façon ou d'une autre.
- Une information peut-être confidentielle est donnée sur l'activité de la personne absente.

## VOTRE APPRECIATION DU TELEPHONE

L'échange téléphonique que nous avons présenté n'épuise pas le sujet et la liste des déboires que l'on peut rencontrer au téléphone est longue. Au fait, vous-même, en tant que client de l'accueil téléphonique, pouvez-vous donner cinq autres exemples d'anomalies ou d'insuffisances qui sont une source d'insatisfaction ?



## AUTRES EXEMPLES DE SOURCES D'INSATISFACTION POUR QUELQU'UN QUI APPELLE AU TELEPHONE

- Le standard du téléphone est souvent occupé.
- Personne ne décroche le téléphone à certaines heures (début de journée, fin de journée, autour des repas...).
- Le client n'est pas content d'avoir affaire à un répondeur et n'a pas envie d'enregistrer un message.
- Le client est déçu qu'un correspondant lui réponde avec le ton d'un répondeur, d'une façon mécanique et impersonnelle.
- Le client est laissé en attente sur un poste qui ne décroche pas il n'y a pas de reprise.
- Le client n'est pas orienté vers le bon service.
- Il est orienté vers le bon service, mais hélas pas vers la bonne personne.
- Il tombe sur quelqu'un qui n'est pas du tout au courant: un stagiaire, ou un intérimaire...
- L'identification du client ou de celui qui répond n'est pas faite clairement.
- Le client passe de poste en poste, de main en main, d'oreille en trompe d'Eustache, avec le sentiment de participer à un rallye éprouvant.
- Le client est contrarié: on lui dit décrire ou de venir alors qu'il espérait tout régler par téléphone.
- Le client croit comprendre que son dossier est égaré...
- Le client avait le secret espoir que l'entretien se termine par un bref récapitulatif de ce qui avait été dit.
- Le client aurait apprécié une phrase finale du genre « au revoir et merci de nous avoir appelé ».

## VOUS ET LES PERSONNES QUI TELEPHONENT

Quel est votre point de vue sur l'utilisation du téléphone ?

Dans les affirmations qui suivent, avec lesquelles êtes-vous d'accord?

1. Une personne devrait décrocher le téléphone par une phrase d'accueil en indiquant le nom de la société et son nom. OUI NON
  
2. Il est normal qu'un travail en cours soit interrompu par des appels téléphoniques. OUI NON
  
3. Je suis capable de déceler si la personne qui me téléphone est souriante. OUI NON
  
4. Savoir bien téléphoner, c'est un comportement auquel on peut se former. OUI NON
  
5. Lorsque le téléphone sonne sur un bureau inoccupé, généralement, sachant que ce n'est pas pour moi, Je laisse sonner. OUI NON
  
6. Quand un client n'est pas aimable avec moi, au téléphone, je le traite comme il me traite. OUI NON
  
7. Si quelqu'un a cherché à me joindre au téléphone, je considère que je dois impérativement le rappeler. OUI NON

## CORRIGE EXERCICE N° 3

1. **Une personne devrait décrocher le téléphone par une phrase d'accueil en indiquant le nom de la société.**

Vous n'avez pas osé répondre non ! Est-ce bien une pratique courante?

Peut-on bien distinguer les appels externes des appels internes ? Dans le doute, décrochez-vous comme s'il s'agissait d'un client externe ?

2. **Il est normal qu'un travail en cours soit interrompu par des appels téléphones.**

Oui, car il s'agit peut-être de demandes de clients. Il est logique qu'ils aient la priorité (à moins d'être précisément en train de dialoguer avec un autre client). Ceci dit, il peut être opportun de se protéger quelques plages de temps sans téléphone.

Rien ne prouve que celui qui appelle est un client, diront certains en pensant aux fournisseurs, aux demandeurs de stage, aux vendeurs de voiture... Certes, mais rien ne prouve le contraire.

3. **Je suis capable de déceler si la personne qui me téléphone est souriante.**

Vous n'avez peut-être pas répondu «oui» mais soyez sûr que ceux qui vous ont au téléphone se rendent compte si vous êtes en train de sourire ou non !

4. **Savoir téléphoner est un comportement auquel on peut se former.**

Oui, dans la mesure où on le souhaite.

5. **Lorsque le téléphone sonne sur un bureau inoccupé, sachant que ce n'est pas pour moi, généralement je laisse sonner.**

La bonne réaction est bien entendu de décrocher, de laisser un message...



6. **Quand un client n'est pas aimable avec moi au téléphone, je le traite comme il me traite.**

Ce serait lui prêter une grande influence ; pensez au contraire que c'est le client qui finira par se comporter comme vous le faites.

Gardez à l'esprit que le téléphone a plutôt tendance à détériorer la qualité de la relation dans la communication. Vous pouvez tout a fait communiquer une mauvaise impression sans vous en rendre compte, il faut donc prendre un soin particulier de l'attitude que l'on exprime.

7. **Si quelqu'un a cherché à me joindre au téléphone, je considère que je dois impérativement le rappeler.**

C'est un bon réflexe.

## EXERCICE N° 4

Pouvez-vous définir cinq autres standards significatifs pour l'accueil téléphonique ainsi que les indicateurs qui correspondent ?

1.

2.

3.

4.

5.

Parmi les indicateurs que vous avez cités, quels sont ceux qui sont faciles à mesurer par les personnes qui assurent l'accueil téléphonique ?

Lesquels nécessitent une mesure par une oreille externe ?



## ELEMENTS DE REPONSES :

### EXEMPLES DE STANDARDS ET D'INDICATEURS DE QUALITE

1. **Standard:** l'échange téléphonique doit commencer par une bonne identification des deux interlocuteurs.

**Indicateur :** nombre de fois où cette identification n'est pas faite.

2. **Standard:** le temps de mise en attente du client doit être réduit à 15 secondes maximum; au-delà le contact est repris.

**Indicateur :** nombre de fois où le client attend plus de 15 secondes entre deux reprises

3. **Standard :** en cas d'appel direct sur un poste dont le titulaire est absent, le renvoi sur un autre poste doit être prévu automatiquement.

**Indicateur :** nombre de fois où le renvoi automatique ne fonctionne pas.

4. **Standard :** la personne qui reçoit un appel pour une autre doit prendre le message en notant celui qui appelle, celui qui est appelé, celui qui prend note, le jour, l'heure.

**Indicateur :** nombre de fois où certaines mentions manquent.

5. **Standard :** les lignes doivent être assez disponibles pour que les appels soient reçus.

**Indicateur :** nombre de fois où les lignes sont occupées lorsque quelqu'un cherche à faire parvenir un appel.

6. **Standard :** dans tous les cas, le client qui appelle doit être mis en rapport avec quelqu'un qui explore le besoin et propose de prendre en charge son problème.

**Indicateur :** nombre de fois où le client n'a pas reçu une proposition de prise en charge de son problème.

7. **Standard :** le client doit avoir un nombre d'interlocuteurs limité et ne doit pas passer de main en main.

**Indicateur :** nombre de fois où le client a plus de trois interlocuteurs dans le traitement de son appel.

8. **Standard :** le client doit être reçu sur un ton aimable et chaleureux!

**Indicateur:** nombre de fois où le client n'a pas cette impression ; notation subjective et arbitraire sur une échelle "satisfaisant - moyen - désagréable".



## VOTRE TELEPHONE

Dans votre secteur, en vous fondant sur votre expérience, quels sont les points pour lesquels l'accueil téléphonique se passe bien ?

Toujours dans votre secteur, quels sont les points critiques concernant l'accueil téléphonique ; quels sont les deux principaux aspects qu'il conviendrait de mettre sous une surveillance collective ?

Qui est concerné par ces points critiques ? Y a-t-il un problème technique ou humain à étudier, un entraînement à prévoir ?

