




*Comment assurer une bonne prise en charge téléphonique ?*

-  60 min
-  Prendre en charge le client au téléphone
-  Maitriser les principes clés de l'accueil physique et téléphonique



**L'ENJEU DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE**

*Chaque appel est le premier contact que vous établissez avec vos clients.*

- ✓ Il est donc primordial de soigner cette première impression qui va impacter directement sur **l'image** de votre entreprise.
- ✓ Il va inspirer confiance ou au contraire, la **confiance** étant une nécessité pour faire émerger une relation commerciale.
- ✓ Ce premier contact ne tient pas au hasard, il est objectivé, il est donc primordial de **répondre au besoin** : un appel client ou prospect a souvent un objectif précis tel qu'une demande d'information, une prise de rendez-vous, un échange, un conseil....

✓ **Focus : la règle des 4\*20.**



20 premières secondes



20 premiers gestes



20 premiers mots



20 premiers centimètres



**ÉTAPES ET PRINCIPES D'EFFICACITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE.**

✓ **Les étapes.**



1 - La prise de contact



2 - L'écoute de la demande



3 - La reformulation de la demande



4 - L'action au service de la demande



5 - La prise de congé



✓ **Les principes d'efficacité.**

Plusieurs méthodes peuvent garantir votre efficacité lors d'accueils téléphoniques.



- La méthode **CERC** est utilisée pour réceptionner un appel téléphonique ou **appel entrant**.



- La méthode **CROC** est utilisée pour un **appel sortant** lors d'une prospection par téléphone.

✓ **Les principes pour un accueil téléphonique efficace**

○ **Assurer la réactivité pour prendre l'appel**

- Un appel téléphonique doit être pris en charge très rapidement
- Au bout de la cinquième sonnerie, l'appel est généralement perdu
- L'attente de l'appelant conditionne généralement son humeur.
- En cas de débordement, il convient de décrocher avant la troisième sonnerie afin d'informer l'interlocuteur que son appel va être pris en charge dans un court instant. Ainsi, c'est le signe d'une disponibilité permanente de l'entreprise sur de larges plages horaires.

○ **Mener l'entretien**

- L'entretien n'est pas une discussion : l'appelant a un objectif, il faut y répondre avec méthode
- Prendre de l'information et la consigner (pour exploitation à court comme à long terme)

○ **Avoir le sourire**

- Très peu l'admette, mais le sourire d'une personne se perçoit facilement au travers de la voix
- Le fait que la personne à l'autre bout du fil vous sourit est à la fois rassurant et apaisant
- Votre interlocuteur peut ainsi exprimer plus facilement ses attentes car se sentant plus en confiance

○ **Savoir se présenter**

- S'annoncer et énoncer l'identité de l'organisation
- Le « Allo » standard est à proscrire et à échanger contre un « organisation X, votre prénom, bonjour, en quoi puis-je vous aider »
- Penser à la règle des 4x20

○ **Être à l'écoute**

- Une écoute active : identification du besoin par le questionnement, reformulation...

○ **Traiter les objections par la méthode ART**

- A = accepter (émotions)
- R = réagir (non verbal)
- T = traiter (verbal)

○ **Argumenter par la méthode CAP**

- C = caractéristiques (de l'offre)
- A = avantages (de l'offre)

- P = preuves

✓ **La méthode CERC**

Le processus du bon accueil téléphonique est connu sous l'acronyme CERC.

- La méthode CERC permet d'avoir une sorte de trame et permet d'éviter de faire des erreurs avec son interlocuteur.
- Elle permet d'assurer un accueil téléphonique professionnel.

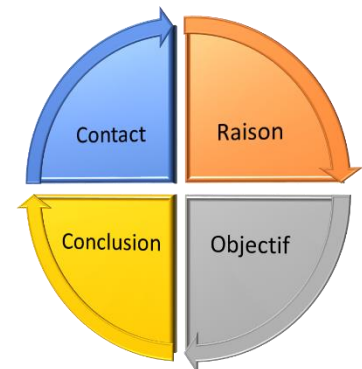


✓ **La méthode CROC**



La méthode **CROC** pour les appels sortants

Le processus de la prospection par téléphone passe par l'acronyme CROC.



**LA GESTION DES EMOTIONS : CHEZ SON INTERLOCUTEUR ET LES SIENNES**

*Questionner avec méthode pour individualiser la relation.*

✓ **La maîtrise des émotions de son interlocuteur**

Il y a 4 principes essentiels à retenir pour gérer un client mécontent au téléphone :

Prendre en compte l'insatisfaction chez votre interlocuteur par l'**ACCEPTATION**

Rétablir ou créer la confiance par l'**ECOUTE**

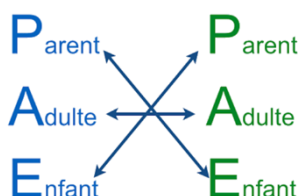
Faire preuve d'**EMPATHIE** dans cette écoute

Apporter une **REPONSE**

✓ **La maîtrise de ses propres émotions.**

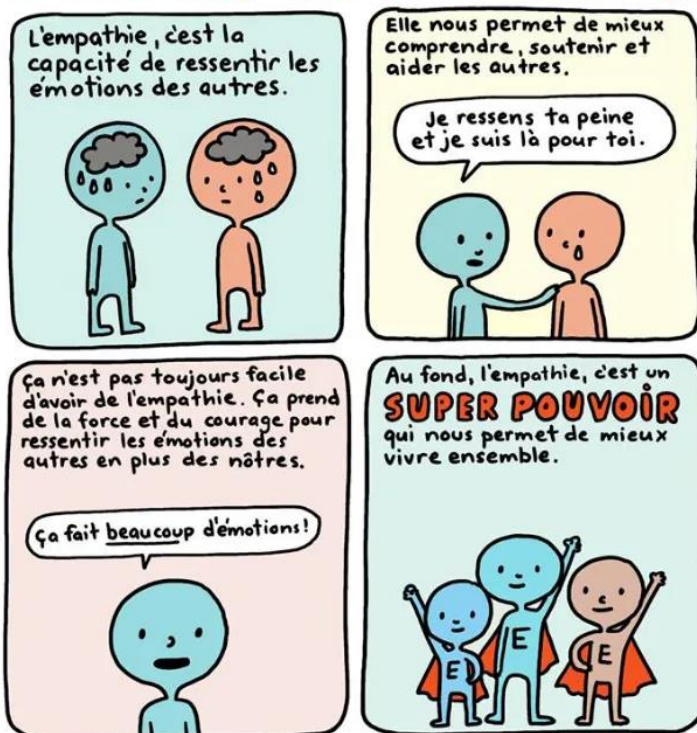
Il y a 7 principes essentiels à retenir pour gérer ses propres émotions quand vous avez un client mécontent au téléphone :

- 1 - Garder à l'esprit que votre unique objectif est de satisfaire votre client
- 2 - Ne pas perdre de temps à juger les clients et les accepter comme ils sont
- 3 - Utiliser ses trois cerveaux (Analyse Transactionnelle)



- 4 - Pour sortir de l'émotion, pratiquer l'empathie

## C'EST QUOI, L'EMPATHIE?



©Elise Gravel

- 5 - Oser dire non
- 6 - Argumenter plutôt que de se justifier car cette dernière action met le client en tort

o 7 - Surmonter son propre égo



## LE GUIDE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

### ✓ Pourquoi un guide ?

- Pour la traçabilité
- Pour faciliter le travail à l'accueil : en cas de remplacement, d'accueil de stagiaire...etc

### ✓ Quel contenu ?

Une transcription de la marche à suivre pour diriger la communication.

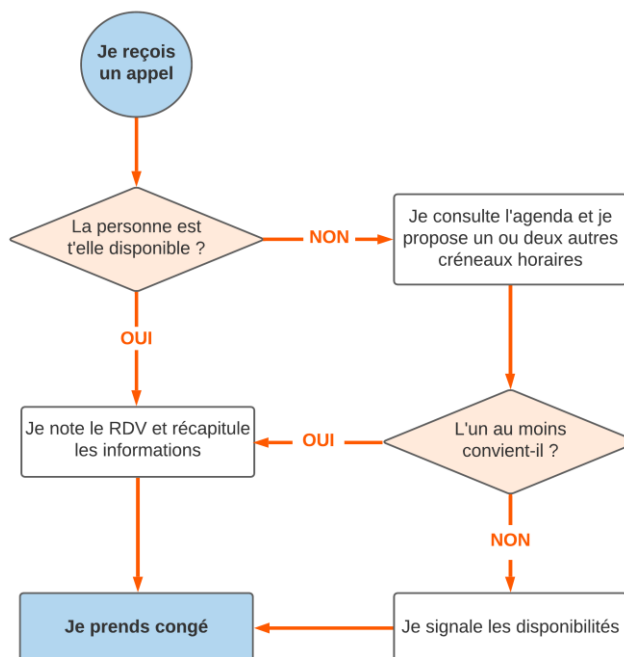
- car c'est à vous que revient de mener et de contrôler la conversation
- vous ne devez pas subir l'entretien, surtout si l'interlocuteur est un client insatisfait
- car l'existence d'une procédure rassure tout le monde, à l'externe comme à l'interne



### ✓ Ecrivez votre guide d'accueil téléphonique

Écrivez votre guide en vous aidant de la technique du logigramme

Procédure de réception d'un appel téléphonique et prise de rendez-vous



### ✓ Comment gérer vous l'insatisfaction des clients?

Les raisons à cette insatisfaction, sont multiples, d'où l'intérêt d'un logigramme pour identifier les réponses à apporter, les interlocuteurs à privilégier...etc

Construisez, sous forme d'un logigramme, la démarche à tenir face à l'insatisfaction des clients.