

Je reçois un appel
(je décroche rapidement
avant la troisième sonnerie)
Nom de l'entreprise et lieu, bonjour.



J'écoute la demande
et au besoin questionne le client
et reformule sa demande
(pour être sûr d'avoir bien compris)



Je traite sa demande



En répondant
moi même



En l'orientant vers
la personne concernée



Cette personne est disponible,
je transferts l'appel et prends congé



Je remercie
Formule de politesse
Prise de congé
Et racroche en dernier !!

Cette personne n'est pas disponible,
je reprends l'appel .
Je demande au « Client »
des renseignements complémentaires
(nom, prénom, adresse mail et postale, numéro de téléphone etc..)
Afin de pouvoir créer une Fiche Contact



Je remercie
Formule de politesse
Prise de congé
Et racroche en dernier !!



Je crée la Fiche Contact ,
et l'envoie par mail à la personne concernée