



UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

un service



FICHE PRATIQUE / Tous professionnels

Savoir accueillir en toute situation **L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE, LES CLÉS POUR UN PREMIER CONTACT RÉUSSI**



Votre accueil téléphonique est un élément déterminant de l'image de votre entreprise. Il véhicule dès les premiers instants auprès de votre interlocuteur une vision positive ou négative de celle-ci qui va influencer sur la qualité de votre relation commerciale future.

Sachez que vos clients mesurent votre professionnalisme par la disponibilité et l'écoute attentive que vous leur réservez autant que par la qualité de la réponse fournie !

BON À SAVOIR

***5 CLÉS : ÊTRE SOURIANT,
ÉCOUTER, ADAPTER SON
VOCABULAIRE, PARLER
POSÉMENT, REMERCIER,
AVEC LE SOURIRE !***



***Pour plus d'informations :
CCI AVEYRON -
www.aveyron.cci.fr***

Vous faites le plus beau métier du monde car vous êtes les premiers ambassadeurs de la destination France !

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

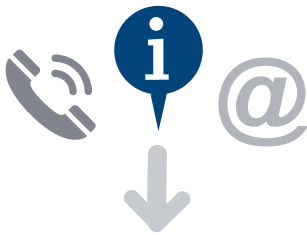
Vous pourrez améliorer votre qualité d'accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

Formez-vous à la CCI :

[Accueil physique et/ou téléphonique](#)

Prendre conscience de l'importance de l'accueil dans l'image de marque de l'entreprise. Acquérir les techniques indispensables afin d'optimiser et d'harmoniser l'accueil du public et l'accueil téléphonique.



Pour plus d'informations, contactez le [Pôle Tourisme](#) ou le [Pôle Commerce](#) de la CCI en fonction de votre activité :

05 65 77 77 00
info@aveyron.cci.fr

Pour un bon accueil téléphonique

1. **Présentez-vous systématiquement à chaque appel** en déclinant le nom de votre entreprise ainsi que vos nom et prénom.
2. **Identifiez votre interlocuteur.**
3. **Comprenez rapidement la nature de l'appel** en laissant votre interlocuteur vous exposer sa demande sans l'interrompre avant d'avoir compris.
4. **Adoptez une écoute active** pendant toute la durée de la communication :
 - Prenez des notes et dites-le, "oui, attendez, je note..." formule rassurante pour votre interlocuteur.
 - Ponctuez votre écoute de "oui", "bien sûr", "tout à fait" démontrant que vous êtes à l'écoute et que vous comprenez votre interlocuteur.
 - Questionnez pour bien comprendre la demande.
 - Reformulez la réponse pour la valider.
5. **Manifestez votre disponibilité d'esprit** en choisissant un ton, un rythme et un vocabulaire adapté à votre interlocuteur :
 - Ton chaleureux, accueillant, laissant transparaître votre sourire (le mieux est de mener la conversation en souriant vraiment).
 - Rythme pas trop rapide afin de bien vous faire comprendre et que votre interlocuteur n'ait pas le sentiment de gêner.
 - Vocabulaire simple et direct.
6. **Apportez tous les renseignements désirés**, si vous ne les détenez pas, notez les coordonnées téléphoniques de votre interlocuteur pour le rappeler en précisant le jour et l'heure.
7. **Avant de conclure, faites toujours une synthèse** de votre entretien téléphonique : "Donc, nous sommes bien d'accord, objet de l'appel, rappel du nom (épeler son nom)".
8. **Concluez par un mot gentil** "Nous serons ravis de vous accueillir" ou "N'hésitez pas à me recontacter" ou simplement "Je vous souhaite une très bonne journée".
9. **En cas de situation délicate, restez toujours constructif :**
 - Canalisez les bavards : "J'ai bien compris..." en enchaînant par une question fermée et/ou la conclusion de votre entretien.
 - Rassurez les inquiets : "J'ai bien noté"... "Ne vous inquiétez pas, je porte une attention toute particulière à ...".
 - Maîtrisez l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse : "Je vous comprends"... Restez courtois, calme et posé, mais ferme dans votre réponse, c'est le meilleur moyen de réguler le ton de l'entretien.
10. **Si vous ne pouvez répondre avant la quatrième sonnerie**, faites basculer l'appel sur une musique d'attente ou sur répondeur :
 - Le message d'accueil permet de garantir à vos correspondants un accueil téléphonique efficace et professionnel.
 - Ayez un message d'accueil téléphonique personnalisé plutôt qu'automatique et profitez-en pour diffuser des informations importantes (horaires d'ouverture, site internet, actualités,...).