

# SOMMAIRE DU LIVRE SUR L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

## « *Comment mieux accueillir nos clients au téléphone ?* »

par Frédéric Chartier

### A/ L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL AU TELEPHONE

#### 1/ QUELLE EST NOTRE QUALITE D'ACCUEIL AU TELEPHONE ?

*Voici quelques questions à se poser*

*La solution des appels mystères*

#### 2/ QUEL EN EST L'ENJEU ?

*Deux affaires sur trois se perdent au standard*

*Quelques mauvais exemples*

*De tristes palmarès*

*Imaginons-nous client*

#### 3/ QUI SONT LES RESPONSABLES ?

*La standardiste ?*

### B/ LE TELEPHONE

#### 1/ UN PEU D'HISTOIRE

*Qui en est l'inventeur ?*

*Le réseau téléphonique français*

*Le téléphone de voiture*

*La naissance du Web*

*La VoIP*

*Le téléphone portable*

*L'équipement standard*

*Le standard automatique à reconnaissance vocale*

*L'externalisation de notre accueil téléphonique*

#### 2/ UN OUTIL DE COMMUNICATION PRODIGIEUX

*Universel*

*Rapide*

*Interactif*

*Convivial*

*Efficace*

*Economique*

#### 3/ ... ET PRODIGIEUSEMENT MAL UTILISÉ

*Nos 3 moyens de communication*

*Un taux de déperdition de 90% !*

### C/ LE « SAVOIR TELEPHONER »

#### 1/ NOTRE GESTUELLE

*La tenue vestimentaire*

*Le sourire*

*La posture*

*Les petits dessins*

#### 2/ NOTRE VOIX

***Le bon rythme***

*Pour savoir si nous parlons au bon rythme  
Pour une meilleure articulation*

***La bonne respiration***

*Son importance  
Quelques conseils*

***Le bon volume***

*Qui n'a pas entendu*

***Le ton juste, la bonne intonation***

*Quelques conseils*

**3/ LES MOTS**

***Le vocabulaire***

*Un « canon »  
Simple et dépouillé  
60 mots maximum pour un message sur répondeur*

***Parler au présent***

*Les différentes formes verbales*

***Les mots à éviter***

*Les mots d'antan  
Les mots minimisant  
Les mots dubitatifs  
Les mots vides  
Les mots « tics »  
Les anglicismes  
Les formules alambiquées  
Les mots trop techniques  
Les abréviations et acronymes  
La banalisation*

***Comment améliorer notre vocabulaire ?***

***Le temps de parole***

**D/ LES 6 ETAPES DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE**

**I/ SE PREPARER**

**A/ MATERIELLEMENT**

***Sommes-nous faciles à joindre ?***

***Les Numéros Verts***

***Avons-nous tout le matériel nécessaire à notre réussite ?***

***Connaissons-nous le mode d'emploi de notre téléphone ?***

***Sommes-nous installés dans de bonnes conditions ?***

***Sommes-nous prêts à recevoir un appel ?***

***Sommes-nous prêts à sourire ?***

***Combien de sonneries ?***

***Le message de pré-décroché***

***Reporter un appel***

***Le message en cas de saturation des appels***

***Le double appel***

**B/ PHYSIQUEMENT**

***Avons-nous la bonne attitude physique ?***

***Relaxons-nous***

*Des exercices de respiration revitalisante*

***Avons-nous échauffé notre voix ?***

C/ PSYCHOLOGIQUEMENT

***Avons-nous une attitude positive ?***

*Une image superbe de préparation mentale*

*L'auto-ancrage en PNL*

*Un exemple de mode d'emploi en 7 points*

*Des exemples d'ancres*

2/ SE PRESENTER

A/ SUR LE FOND

***« Société KIVOUFO, Frédéric, bonjour ! »***

B/ SUR LA FORME

***Comment faire passer de l'amabilité ?***

*Faisons-en l'expérience*

***Comment faire passer de la chaleur ?***

*Donnons le ton*

***Comment faire passer de l'intérêt ?***

***En pratique***

3/ IDENTIFIER SON INTERLOCUTEUR

***Si celui-ci ne se présente pas***

***Et évitons les***

***Les cas particuliers***

4/ COMPRENDRE LE BUT DE SON APPEL

***Préférons les formulations***

***Et évitons-les***

A/ LA FORCE DES QUESTIONS

***Les questions à éviter***

*Les questions fermées*

*Les questions interro-négatives*

*Les questions alternatives*

***Les bonnes questions***

*Les questions ouvertes*

*Les questions ricochets*

*Les questions concrètes*

B/ L'IMPORTANCE DE NOS EMOTIONS

***Savoir dire ce que nous pensons et ce que nous ressentons***

***Sans oublier d'aller chercher le ressenti chez l'autre***

***Les questions à poser***

*A son intellect*

*A son affect*

C/ ET NOTRE ECOUTE

***Son importance***

***La prise de notes***

***La bonne technique pour prendre des notes***

5/ REPONDRE A SA DEMANDE

***A- Nous pouvons répondre personnellement***

*Sur certains sujets à certaines personnes*

*En lâchant le combiné*

*Pas plus de 30 secondes*

Et en proposant un rappel au delà de 3 minutes

***Si c'est un fournisseur***

Réservons-lui le meilleur accueil

Ecourtons avec les mauvais commerciaux

Approfondissons avec les bons fournisseurs

Et participons au recrutement des bonnes candidatures spontanées

***Si c'est un client***

Il a une question

Il a une demande

Il a un problème

Un dernier exemple

***B- Nous devons transférer l'appel à un autre poste***

Sans le « balancer »

Sans l'oublier

Selon les 7 étapes d'un transfert réussi

Avec une musique d'attente

Libre de droit d'auteur

Avec un message d'attente

Quelques exemples

Le poste demandé ne répond pas

Le poste demandé sonne occupé

Avec une maîtrise parfaite

***C- Nous devons prendre le message***

Selon les 12 commandements

A l'aide du cahier des messages

**6/ CONCLURE POSITIVEMENT**

***Prendre congé***

***Raccrochons le dernier***

***Et si l'entretien est interrompu : qui doit rappeler ?***

**E/ LES APPELS DIFFICILES**

***Les appels en anglais***

***La gestion des litiges***

*Les 11 erreurs à éviter*

*Une opportunité*

*Donner raison au client*

*La méthode de résolution des litiges*

***Les clients difficiles***

*Monsieur BROUILLON*

*Monsieur VIP*

*Monsieur BAVARD*

*Monsieur GROSSIER*

**F/ LE REPONDEUR**

***Les avantages d'un répondeur***

***Les 3 inconvénients d'un répondeur***

***Le message d'accueil en dehors de nos horaires d'ouverture***

***Les 9 étapes de notre message vocal personnel***

## *La gestion de nos messages*

### **G/ ANNEXES**

*Testons nos nouvelles connaissances*

*Les bonnes réponses du QUIZ*

*Le guide d'un accueil réussi*

*Le mémo des bonnes formulations au téléphone*

*La charte de l'accueil téléphonique*

*Le lexique téléphonique*

*Le programme de formation*

*Pour en savoir plus*

[Pour acheter le livre sur l'accueil téléphonique](#)



*Frédéric Chartier, consultant formateur en développement commercial, vend et anime depuis plus d'une quinzaine d'années des stages de formation performants dans de nombreux secteurs d'activités pour optimiser votre force de vente par de meilleurs résultats humains et économiques. Il est également auteur de plusieurs articles sur la négociation commerciale dans la presse spécialisée et propose via la boutique livres : le livre sur la téléprospection : « Comment réussir par téléphone nos prises de rendez-vous ? », le livre sur l'accueil téléphonique : « Comment mieux accueillir nos clients au téléphone ? » et le livre sur la vente du commercial : « Comment donner envie aux clients d'acheter pour réussir vos ventes » dont la version e-book est en téléchargement GRATUIT!*

### **Ses sites internet :**

[Vente - Commercial](#)

[Prospecter par téléphone](#)

[Accueil téléphonique](#)

S.F.A.P - Frédéric Chartier - Les Sacquetons - 83440 Saint Paul en Forêt – France

Tél.: (33) 04.94.76.15.98 [contact@frederic-chartier.com](mailto:contact@frederic-chartier.com)