

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