

Conseils pour les accueils téléphoniques (centre d'appel, HOT LINE, service public...)

FICHE B

La réponse écrite donne le temps de réflexion à celui qui écrit comme à celui qui lit. Le face-à-face permet de repérer plus facilement les difficultés de compréhension. A l'inverse, les risques de mauvaise communication sont plus difficiles à gérer dans la relation téléphonique.

✓ L'usager du téléphone recherche la rapidité, l'efficacité, la compétence ; il veut gagner du temps.

Pour ne pas céder à une agitation épuisante susceptible de donner lieu à une perte de qualité de service ayez à proximité :

- Votre téléphone,
- Un « cahier trace-tout » et un stylo,
- Un annuaire de l'entreprise et des numéros utiles pour un renvoi.



Vous présentez rassure votre interlocuteur !

- Annonce du service (en entier pas de sigle),
- Présentation personnelle (nom prénom),
- Bonjour Madame, Monsieur, (le bonjour et la présentation en début d'appel instaurent une confiance entre l'interlocuteur et vous),
- Soyez chaleureux pour sécuriser l'interlocuteur qui ne vous voit pas,
- Accueillez comme vous voudriez l'être.

Exprimez vous clairement pour être compris

- Parlez distinctement, clairement et pas trop rapidement,
 - Maîtrisez le débit. Il doit être lent pour signifier le calme, mais dynamique. Le discours doit être ponctué de pauses pour bien assimiler les propos et préparer d'autres phrases,
 - Articulez et utilisez la prononciation adéquate (lisez à haute voix des phrases, détachez bien toutes les syllabes, respectez les liaisons),
 - Évitez le jargon,
 - Faites des phrases simples,
 - Fournissez des indications précises,
 - Préférez des formules positives et rassurantes,
 - Adaptez-vous au langage de votre interlocuteur,
 - Maîtrisez l'intensité de votre voix. La voix doit être audible et l'intonation agréable. Placez le combiné à bonne distance.
-
- Ne faites pas de bruit lorsque quelqu'un est en communication téléphonique dans la même pièce
 - Ne soupirez pas
 - Ne mâchez pas de chewing-gum.

INFORMATION S EXTERNES



Soyez attentif à votre interlocuteur : écoutez le !

- Rendez-vous disponible. Il convient de comprendre rapidement et précisément la raison pour laquelle votre interlocuteur téléphone,
- Ayez une écoute active et marquez votre attention en ponctuant par des « oui », « je comprends », « bien sûr »,
- Notez les points essentiels,
- Posez des questions d'éclaircissement si nécessaire,
- N'interrompez pas votre interlocuteur (sauf exception),
- Ne portez pas de jugement,
- Reformulez les propos en utilisant certaines formules comme : « si j'ai bien compris ... », « donc vous souhaitez connaître ... » « vous me dites que ... ». Cela permet de valider les propos de l'interlocuteur et d'éviter quiproquos et malentendus,
- Respectez le rapport 2/3 d'écoute, 1/3 d'intervention.

Fournissez toujours une information claire et précise

La prise en charge de l'appel consiste à connaître et comprendre ce qui amène la personne à appeler.

Un préalable : « Écouter pour mieux comprendre, Mieux comprendre pour mieux informer ».

Informez de ce que vous êtes en train de faire.

Si vous n'êtes pas en mesure d'apporter une information immédiatement, vous pouvez proposer de rappeler la personne après vous être renseigné. **Une bonne orientation vaut mieux qu'une mauvaise information.**

(Il ne s'agit pas de renvoyer l'appel de correspondants en correspondants. Soyez sûr du bien fondé de votre démarche. La personne ne doit pas être « baladée » dans les services).

Même si la demande de l'interlocuteur ne vous concerne pas, ne dites pas : « vous n'êtes pas au bon numéro ». Deux possibilités :

- **Vous connaissez la personne compétente :**

Quand on dirige un appel sur un interlocuteur compétent, on lui présente la demande et l'identité de l'appelant pour éviter que ce dernier n'ait à les formuler une seconde fois.

- **Vous ne connaissez pas la personne compétente :**

- Si la demande n'est pas urgente : prenez les coordonnées de l'appelant, cherchez la personne qui pourra répondre à la question, appelez le demandeur et passez lui la personne compétente en respectant la démarche décrite ci-dessus.

- Si la demande est urgente : cernez le plus précisément possible la demande et transférez l'appel à la personne susceptible de répondre.

Souriez, le sourire s'entend, il facilite le contact !

- Sourire au téléphone permet de désamorcer un appel difficile
- Face à un interlocuteur en colère, incorrect, votre seule arme reste votre sourire (votre patience) ; n'entrez surtout pas dans son jeu, vous n'obtiendrez qu'une conversation « du tac au tac » complètement stérile
- Le professionnalisme, c'est l'amabilité en toutes circonstances
- Ne répondez pas à l'agressivité mais conservez votre calme et restez courtois.



Une méthode pour gérer les appels difficiles

La disponibilité à l'égard de l'utilisateur constitue un impératif.

Elle doit conduire à gérer tous les appels téléphoniques, même les appels difficiles avec une égale attention.

Il est donc légitime de consacrer plus de temps aux cas difficiles.

Par votre cordialité et votre sens de l'écoute, vous rassurez votre correspondant et parviendrez d'emblée à introduire un climat de confiance.

▣ Utiliser la méthode **DESC (SHARON, et GORDON BOWER)**

L'ensemble de ces étapes doit être exprimé de manière claire en quelques phrases sans être interrompu.

D comme Décrire : le comportement ou les phrases formulées par votre interlocuteur en termes précis et impartiaux sans interprétation, impressions ou hypothèse rapide,

Exemple : « J'ai noté que... »

Parler lentement, fermement et clairement.

E comme Émotions : exprimez les émotions (gênes, difficultés...) que ce comportement crée chez vous

Exprimez ce que le comportement ou la phrase ont eu sur vous

S comme Suggérer : suggérez une modification de ce comportement qui ferait stopper votre désagrément

Proposez une solution concrète avec des règles pour remédier à la situation (proposition de rendez-vous...)

C comme Conséquences : précisez les conséquences bénéfiques pour lui comme pour vous de ce changement de comportement

« aussi je serai plus attentif et notre relation sera renforcée »

Comment conclure l'entretien.

La conclusion doit être aussi soignée que la présentation

- Résumez l'entretien téléphonique et rappelez la réponse apportée
- Indiquez votre nom (en clair), votre numéro de ligne directe en cas de rappel éventuel de l'appelant
- Utilisez les formules de politesse habituelles
- Ne raccrochez pas le premier.

Vous pouvez aussi conclure : « Voilà, Monsieur Dupont. Si vous avez besoin d'autres informations, n'hésitez pas à me rappeler. Je suis Anne Martin et je vous rappelle mon numéro de téléphone »

Quelqu'un de satisfait en parle à 4 personnes, quelqu'un d'insatisfait à 10

Ne pas oublier qu'une violence verbale peut être aussi traumatisante qu'une violence physique et entraîner les mêmes séquelles. Il ne faut donc pas hésiter à les signaler à votre hiérarchie.

