

communicateurs EFFICACES

Savez-vous "accrocher" votre interlocuteur au téléphone ?

Une société de marketing téléphonique française a passé 3.600 appels téléphoniques à 75 sociétés. Les demandes présentées au standard étaient variées, de façon à impliquer différents services.

- Dans 10 % des cas, il fallait 8 à 20 sonneries avant que quelqu'un décroche.
- Dans 8,7 % des cas, le standard était occupé ou ne répondait pas.
- 11,5 % des appels n'aboutissaient pas (communications interrompues, abandon désespéré après 20 secondes d'attente dans le vide !).

Comment cela se passe t-il dans votre entreprise ?

N'oubliez jamais que si l'appel téléphonique est souvent le premier contact direct entre une société et ses interlocuteurs, il est aussi un terrible révélateur.

Un seul coup de fil suffit, à celui qui sait écouter, pour découvrir quantité de choses essentielles, telles que l'efficacité de l'organisation, le souci de qualité, la motivation du personnel, etc.

Pour que votre standard reflète une image d'efficacité et d'accueil :

- Assurez-vous que votre équipement est bien adapté à vos besoins. Même la standardiste la mieux formée ne peut

pas faire un bon travail avec du matériel insuffisant.

(À l'inverse, la technologie ne résout pas tous les problèmes !)

- Créez une fonction de "superviseur" de la "qualité-téléphone", envoyez la personne suivre une formation afin qu'elle devienne un professionnel du téléphone.
- Impliquez tout le personnel sans exception dans cette recherche de la "qualité-téléphone".
- Donnez à tout le monde une liste de tous les postes de la maison et de l'organigramme de transmission des appels.
- Collez près de chaque poste le mode d'emploi pour transférer les appels.

Voici les principaux critères d'accueil du standard :

- annoncer la raison sociale
- avoir une élocution claire
- avoir une écoute immédiate
- avoir une bonne qualité d'attention (pour transmettre ou traiter l'appel à bon escient)
- avoir de la chaleur et du dynamisme dans la voix

Essayez de répondre à chaque appel comme si votre meilleur ami était au bout du fil.

Téléphone mobile : les règles à suivre

De plus en plus de gens sont équipés de téléphones mobiles. Chaque nouvel outil apporte un nouveau code de

comportement. Si les règles de base de la politesse sont les mêmes que celles du téléphone habituel, voici quelques points supplémentaires à observer pour la bonne utilisation de ce moyen de communication :

Lorsque vous appelez d'un téléphone mobile, **donnez tout de suite votre nom et précisez d'où vous appelez**. Le son et les bruits de fond sont différents et votre interlocuteur peut éprouver des difficultés à vous entendre. Il se peut aussi que la conversation soit subitement coupée. C'est plus rassurant pour votre interlocuteur d'en connaître la raison !

Si la conversation est interrompue, c'est à vous de rappeler.

Si vous répondez à un appel sur votre téléphone mobile, donnez immédiatement votre prénom et votre nom.

Si vous transportez des passagers dans votre voiture, ne vous servez pas de votre téléphone (ou seulement en cas d'urgence et très brièvement).

Si vous ne pouvez pas conduire et parler en même temps, proposez de rappeler et attendez de pouvoir vous arrêter. De même, lorsque vous appelez un téléphone mobile, demandez, avant de vous lancer dans la conversation, si vous ne gênez pas votre correspondant.

Si vous utilisez le téléphone mobile de quelqu'un d'autre, n'oubliez pas que le tarif des communications est plus élevé que celui d'un téléphone normal !

Essayez d'éviter de faire patienter trop longtemps quelqu'un qui appelle d'un téléphone mobile. C'est coûteux et il est peut-être dans sa voiture, dans une situation qui requiert toute son attention.

"Patientez S.V.P" – Quelques conseils

D'après le magazine "Direct Marketing", la plupart des gens raccrochent après une attente de 40 secondes (sauf s'ils appellent un numéro vert... Dans ce cas, ils attendent en moyenne 3 minutes !)

Si vous devez faire attendre quelqu'un au téléphone, respectez les quelques règles suivantes :

– Ne mettez jamais quelqu'un en attente sans lui avoir demandé la permission de le faire et attendez la réponse !

"Le poste de Mme X est occupé, est-ce que vous pouvez rester en ligne ?"

– Indiquez le nom de la personne qui va répondre à l'appel :

"M. Y, notre comptable, va répondre à votre question".

On s'est aperçu que lorsque l'on connaît le nom de la personne qui va répondre, on est enclin à attendre plus longtemps.

– Si l'attente dure plus de 30 secondes, reprenez la ligne et expliquez ce qui se passe. Demandez à votre interlocuteur s'il préfère toujours attendre ou rappeler.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Quel microphone devez-vous utiliser ?

– Ar-ti-cu-lez !