

### **1. Techniques de communication à mobiliser pour maintenir la relation client**

En situation de face à face ou lors d'appels téléphoniques avec un interlocuteur, il convient de recourir à des techniques de communication pour créer des conditions d'échanges favorables, maintenir la relation client, générer une relation de confiance.

- **L'empathie** : faculté de percevoir, ressentir ce qu'une autre personne éprouve (émotions, sentiments). Le collaborateur doit être à l'écoute.
- **L'altruisme** : faculté de faire du bien à une autre personne de façon désintéressée. Le collaborateur doit créer un climat propice à l'accueil.
- **L'assertivité** : faculté d'exprimer ses opinions tout en restant courtois. Le collaborateur doit faciliter les échanges
- **L'écoute active** : faciliter la prise de parole de son interlocuteur en instaurant un climat relationnel bienveillant et en recourant à la reformulation et au questionnement.
- **Le questionnement** : poser des questions afin de comprendre une situation, obtenir des informations, approfondir certains points, se préparer à agir.
- **La reformulation** : redire avec d'autres mots ce qui est énoncé par l'interlocuteur.

### **2. Technique de filtrage**

Le filtrage est une étape indispensable à l'accueil physique et à l'accueil téléphonique.

**Filtrer** consiste à analyser rapidement une demande extérieure en fonction de sa pertinence, de sa nature, de son caractère urgent ou de sa gravité. Le collaborateur en charge de l'accueil a plusieurs options : soit il la traite lui-même, soit il la transmet au manager concerné. Plus le niveau hiérarchique du responsable est élevé, plus le filtrage est sélectif. Il dépend des consignes laissées par le manager qui a besoin de se consacrer pleinement à sa fonction et de ne pas être dérangé pour traiter des activités chronophages qui peuvent être confiées et traitées par un collaborateur.

À noter que les logiciels qui évitent à tout collaborateur d'être submergé de spams ou d'introduire des malwares assurent également le rôle de filtrage.

#### **Situations de filtrage**

Le collaborateur en charge de l'accueil peut rencontrer différentes situations qui l'amènent à agir :

- Il traite lui-même la demande en raison de ses compétences, il apporte la réponse au client ;
- Il prend rendez-vous et l'inscrit dans l'agenda du manager ;
- Il oriente le demandeur vers une autre personne ayant les qualifications pour traiter la demande ou vers une source d'information comme un site internet ;
- Il fait barrage en prenant en note le message et contactera ultérieurement l'interlocuteur par téléphone, mail ou courrier pour lui apporter une réponse adaptée ;
- Il effectue un transfert d'appel pour diriger l'interlocuteur vers la personne demandée.

#### **Règles à respecter pour filtrer**

- Respecter les consignes laissées par le responsable
- Réunir les supports nécessaires : liste des personnes indésirables, argumentaire pour contrer des sollicitations
- Faire preuve de fermeté, de psychologie
- En situation téléphonique, ne jamais divulguer les coordonnées d'un manager à des inconnus.

#### **Qualités à mobiliser pour réussir à filtrer**

- La compétence : être dans la capacité de répondre efficacement et rapidement aux situations et demandes rencontrées
- La conformité : être à l'image de l'entreprise
- La disponibilité : répondre rapidement, ne pas faire attendre plus que de raison
- L'implication : se montrer investi pour satisfaire le client.