

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.