

Exemple de Charte téléphonique

Logo de l'entreprise

Charte téléphonique

Nous nous engageons à :

-  Décrocher à la troisième sonnerie en souriant,
-  Se présenter systématiquement à chaque appel en déclinant le nom de l'entreprise, nos prénom et nom et un « bonjour ! » enthousiaste,
-  Identifier chacun de nos interlocuteurs grâce à la formulation : « Vous êtes Madame ou Monsieur... ? » et noter leurs noms sur le support prévu à cet effet,
 - Comprendre la nature de tous les appels, quels qu'ils soient, par une écoute active (prise de notes) et un questionnement de l'interlocuteur (questions ouvertes),
-  Renseigner avec précision et convivialité lorsque nous pouvons donner la ou les information(s) mises à disposition à l'accueil (dossier comprenant des informations pratiques comme les horaires d'ouvertures, plans d'accès, organigramme...),
-  Transmettre les communications téléphoniques aux interlocuteurs demandés, en s'assurant de leur aboutissement dans les meilleurs délais (moins de trente secondes),
-  Inciter l'appelant à laisser un message lorsque l'interlocuteur demandé est en rendez-vous, en renseignant chaque champ et en le transmettant via le logiciel utilisé par la société,
-  Conclure chaque appel par une prise de congé personnalisée,
-  Raccrocher en dernier,
-  Activer le répondeur enregistreur à chaque interruption de service (midi et soir) au niveau du standard et de tous les secrétariats.