



FICHE MÉTHODE

La préparation d'un appel entrant

Retrouvez toutes les fiches en intégralité avec les liens actifs



► Définition et contexte

Un appel entrant est un appel émis par un individu à destination d'un centre de contact client ou d'une entreprise. Les appels entrants sont généralement des demandes d'information ou des demandes liées à l'après-vente.

De nombreux messages professionnels transitent par le téléphone. Celui-ci permet de transmettre des informations rapidement. Le soin porté aux communications téléphoniques est important, car elles doivent donner immédiatement une image positive de l'organisation.

Il faut établir un rapport de bonne qualité avec son interlocuteur.

En créant un climat de confiance, il sera possible de faire répéter, faire patienter, faire face aux objections et poser les questions nécessaires à la prise en note du message. Une écoute active permet de mieux informer, orienter l'interlocuteur par des reformulations.

Le langage utilisé doit être clair et précis.

► Gestion des appels entrants

Il faut appliquer certaines règles à la réception d'un appel téléphonique. Elles mettent en évidence certaines qualités de l'accueil.

La réponse doit intervenir avant la troisième sonnerie.	Rapidité
La réponse est polie et courtoise en toutes circonstances.	Courtoisie
Le vocabulaire est simple, le registre de langage est adapté à un échange commercial (courant).	Efficacité

Lorsque l'on reçoit un appel téléphonique, il faut respecter les étapes suivantes :

- ① *Disposer du matériel nécessaire à la prise de notes (ex : fiche message).*
- ② *Saluer, se présenter.*
- ③ *Chercher à bien comprendre le motif de l'appel.*
- ④ *Renseigner, faire éventuellement patienter.*
- ⑤ *Conclure en reformulant les points importants.*
- ⑥ *Prendre congé et saluer.*

L'outil informatique a son rôle à jouer, car il permet d'afficher à l'écran le client et son historique. Cela permet aussi d'actualiser sa fiche client.

On peut externaliser la réception des appels auprès d'une plate-forme téléphonique.