



MÉTHODE →

ACCUEILLIR ET INFORMER

Un bon accueil téléphonique, physique ou virtuel donne une image positive d'une entreprise. Orientée vers la satisfaction client, il permet de s'adapter à ses attentes.

Pour cela, il est nécessaire d'acquérir les réflexes de langage et de comportement de communication interpersonnelle de qualité.

FINALITÉS DE L'ACCUEIL

- **L'accueil peut avoir 3 finalités :**
 - renseigner ;
 - conseiller ;
 - orienter.

QUALITÉS DE L'ACCUEIL

- **Les qualités requises pour l'accueil :**
 - intérêt et considération ;
 - écoute active ;
 - disponibilité ;
 - service ;
 - courtoisie ;
 - discrétion.

L'ACCUEIL PHYSIQUE

- **Les différentes étapes de l'accueil physique avec le client :**
 - personnaliser le contact ;
 - l'accompagner ;
 - l'installer confortablement ;
 - pratiquer l'écouter active ;
 - reformuler ;
 - prendre congé.
- **L'importance des signes non verbaux entre les interlocuteurs :**
 - la distance ;
 - le contact visuel ;
 - les gestes et postures ;
 - le regard ;
 - les mimiques ;
 - les codes vestimentaires.

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- **Les différentes étapes de l'accueil téléphonique avec le client :**
 - décrochage et prise en charge ;
 - se présenter de façon distincte et claire ;
 - se rendre disponible et se mettre à l'écoute ;
 - identifier clairement les interlocuteurs ;
 - faire patienter, transférer, prendre des messages ;
 - questionner pour mieux comprendre et orienter ;
 - rester maître du dialogue pour en maîtriser la durée ;
 - communiquer sur l'essentiel : être synthétique ;
 - rassurer et rechercher des solutions ;
 - conclure et prendre congé ;

- **L'importance des signes non verbaux entre les interlocuteurs :**
 - une expression verbale de qualité ;
 - un volume sonore audible ;
 - un ton dynamique ;
 - un débit adapté.

L'ACCUEIL EN LIGNE

➤ **Le serveur vocal interactif**

Un serveur vocal interactif ou SVI est un système informatique qui prend en charge les appels entrants à l'aide de messages vocaux enregistrés ou de synthèse vocale. Le système est interactif, car l'appelant est appelé à interagir avec le serveur par la voix ou par l'utilisation des touches de son téléphone.

Le serveur vocal interactif peut orienter l'utilisateur vers un opérateur humain ou traiter entièrement la demande (demande de solde bancaire par exemple).

Avec un système de serveur vocal interactif, les entreprises peuvent réduire leurs coûts et améliorer l'expérience de leurs clients, car les systèmes de serveur vocal interactif permettent aux correspondants d'obtenir l'information dont ils ont besoin 24h/24, sans avoir recours à un personnel coûteux.

Accueillir les clients avec un Serveur Vocal Interactif permet d'optimiser le temps de travail. En effet, il peut prendre en charge les requêtes ne nécessitant aucune intervention humaine, grâce à des messages préenregistrés.

Il favorise la flexibilité, en simplifiant les procédures et en réduisant les coûts liés à l'accueil téléphonique, tout en augmentant la satisfaction de ses clients.

https://lentreprise.lexpress.fr/marketing-vente/accueil-telephonique-un-serveur-vocal-interactif-adapte-a-vos-clients_1533630.html

➤ **Le click to chat**

Le click to chat est une fonctionnalité de support ou d'aide à la vente qui est proposée aux visiteurs d'un site web et par laquelle ils peuvent entrer en communication avec un conseiller par le biais d'une messagerie instantanée.

<http://www.dynamique-mag.com/article/impact-click-to-chat-efficacite-service-client.8021>

➤ **Le click to call ou call back**

Grâce au Click to Call aussi appelé Web Call Back, lorsque les visiteurs d'un site ont une question ou rencontrent un problème, il leur suffit de cliquer sur un bouton d'appel, puis de laisser leur numéro de téléphone afin d'être mis en relation immédiatement et gratuitement avec un conseiller.

<https://www.targetfirst.com/blog/2015/10/15/developper-relation-client-click-to-call/>

En situation d'accueil, il est parfois nécessaire d'adapter son comportement et faire preuve d'assertivité, d'empathie, de diplomatie, de réactivité et proactivité dans le traitement des demandes.