

Charte téléphonique

Décrocher :

« Nom de la société, bonjour »,

Orienter si besoin :

« Quel service souhaitez-vous joindre ? »

Transférer un appel téléphonique :

« Qui dois-je annoncer ? »,

« Quel est l'objet de votre appel ? »,

« Un instant, je vous prie ».

Annoncer l'appel au destinataire :

« Monsieur de la société au sujet de »

(Donner un maximum d'informations au destinataire qui choisit ou non de prendre l'appel).

Reprendre un appel téléphonique :

« Merci d'avoir patienté »,

« Je vous mets en relation avec Monsieur au revoir et bonne journée »,

« Je suis désolé(e), le poste ne répond pas, puis-je prendre un message ? »,

« C'est entendu, je transmets immédiatement à Madame, elle vous recontacte dans les meilleurs délais ».

Savoir prendre un message :

Indiquer : l'heure de l'appel, le nom de la personne, sa société, le motif de l'appel et son numéro de téléphone. Préciser le niveau d'urgence de l'appel s'il y a lieu.

Transmettre le message par mail au destinataire.

Prendre congé au téléphone :

« Au revoir, bonne journée »

Filtrer les appels :

Inviter les démarcheurs, les commerciaux, prestataires de services, etc. à vous contacter par mail à une adresse générique (de type information, comptabilité ou commercial) selon la nature de la demande.