

Corrigé-type

LECON : L'ACCUEIL TELEPHONIQUE
COURS : TECHNIQUES D'ACCUEIL

Réf. cours : 65510<082<06<01<310 CT
Numéro de devoir : 04

4818H

Ce corrigé type complète la correction de votre devoir.

LISEZ D'ABORD VOTRE DEVOIR CORRIGE.

Etudiez ensuite les réponses ci-dessous qui, même si vous avez obtenu une bonne note, seront pour vous un modèle de rédaction et de présentation pour vos prochains devoirs.

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Cas n° 1 : M. DUPONT veut dialoguer uniquement avec M. LENOIR

Dialogue :

« Société X... Bonjour » (avec le sourire).

...M. Dupont demande très mécontent M. Lenoir...

« M. Lenoir est absent pour le moment, mais M. Legrand, son assistant, peut vous recevoir ».

...M. Dupont souligne qu'il ne veut dialoguer qu'avec M. Lenoir...

« Souhaitez-vous, dans ce cas, que M. Lenoir vous contacte dès son retour ? »

...M. Dupont refuse et rappellera lui-même. Il prend congé...

"A votre service M. Dupont, au revoir.

Ou

...M. Dupont accepte cette dernière solution.

J'utilise la fiche mémo-télé et je recueille les informations nécessaires :

« Je vais vous demander donc votre nom, la société que vous représentez ainsi que le service s'il vous plaît. Puis-je également vous demander votre numéro de téléphone ?

Je relis à M. Dupont les informations qu'il vient de me communiquer afin qu'il n'y ait pas d'erreurs...

« Donc M. Lenoir vous rappellera sans faute dès son retour ».

... M. Dupont prend congé...

« A votre service M. Dupont, au revoir et à bientôt ».

Cas n° 2 : M. DUPONT accepte de dialoguer avec M. LEGRAND.

Dialogue :

« Société X..., bonjour » (avec le sourire).

... M. Dupont demande, très mécontent, à parler à M. Lenoir...

« M. Lenoir est absent pour le moment, mais M. Legrand, son assistant, peut vous recevoir si vous le désirez »

...M Dupont accepte de parler avec l'assistant en question...

« Veuillez patienter quelques instants M. Dupont »

Je dirige l'appel de M. Dupont vers l'assistant.

« Vous allez entrer en relation avec M. Legrand dans quelques secondes »

...M. Dupont prend congé vis à vis de moi...

« A votre service M. Dupont, à bientôt ».

EQUIPEMENT DE VOTRE POINT « ACCUEIL »

Éléments essentiels pour l'accueil des visiteurs : des locaux, un parking, une hôtesse d'accueil.

Mobilier : dans le hall : fauteuils confortables, tables, plantes vertes, éclairage lumineux non agressif, décoration agréable, musique d'ambiance, revues diverses de la société et/ou des publicités, distributeur de boissons et/ou de viennoiserie.

Le bureau de l'hôtesse : au calme (pour les appels téléphoniques), une table de travail, meubles de classement des documents, corbeille à papiers, poubelle...

Outils de communication : le téléphone, le fax, l'ordinateur (internet, fichiers, réservations, envois de messages...), photocopieuse, téléphone mobile pour les déplacements voir l'ordinateur portable, certaines sociétés utilisent un appareillage qui remplace le combiné du téléphone qui se porte sur la tête au niveau de la bouche. Fichiers : fiches mémo-télé, fichiers de responsables de services, cahiers récapitulatifs de visites, un grand calendrier ou un tableau de son programme de son emploi du temps, les documents nécessaires aux diverses réservations (listes d'hôtels, de salles d'animation, de lieux de restaurations, des moyens de transports), les documents de la société, invitations (courrier), des badges...

Accessoires : Stylos, marqueurs, feuilles...