




L'efficacité au téléphone


Extrait du support de cours 2011

J.M.G
Formation et Conseil
Jean-Marc Guscelli - Formateur en entreprise
1195 Bursinel Switzerland - +41 79 310 89 00
info@jmg-formation.ch - www.jmg-formation.ch

Informations importantes



- Les diapositives qui suivent sont un extrait de la formation JMG « L'efficacité au téléphone »
- Le formateur utilise ce document en mode « diaporama », tandis qu'il est imprimé pour le participant en mode « page de commentaire »
- Ces documents peuvent être utilisés sans limites pour autant que mention soit faite de JMG Formation et Conseil
- Si vous souhaitez participer à la formation « L'efficacité au téléphone », contactez-nous par e-mail : info@jmg-formation.ch



J.M.G 2 www.jmg-formation.ch

Je réponds avant la 3e sonnerie



- Pour une image de disponibilité et d'efficacité



REGLE D'OR 1

Je me prépare à recevoir un appel



- Bloc
- 2 stylos
- Annuaire interne
- Liste des absences et des futures présences (les demander)

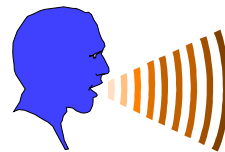


REGLE D'OR 2

Je m'annonce clairement



- Appel externe
 - 1" , *Entreprise Dupont,*
 - 1" , *Service Client,*
 - 1" , *Jacqueline Gomez,*
 - 1" , *Bonjour ?*



REGLE D'OR 3

J'ai le sourire



- Avant et pendant l'appel. J'agis positivement sur autrui, c'est la clé du contact humain.

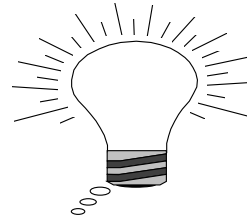


REGLE D'OR 4

J'identifie les personnes et le sujet



- *Qui dois-je annoncer ?*
- *De quoi s'agit-il ?*
- *En quoi puis-je vous aider ?*
- Je ne pose pas des questions fermées du type "Est-ce que je peux vous renseigner ?"
- J'écoute activement, je prends des notes, je m'intéresse à l'interlocuteur



REGLE D'OR 5

Je transmets une communication de manière positive



Je ne dis pas :

- *Un instant ne quittez pas*
- *Je vous le passe*
- *Allo*

Je dis :

- ***Très volontiers,***
M.Untel
- *Je vous mets en **communication** avec M.Untel*
- Comme pour la règle 3

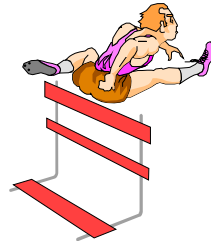


REGLE D'OR 6

Je donne priorité à l'action



- Au lieu de faire attendre, je prends le message et je rappelle
- J'utilise l'alternative

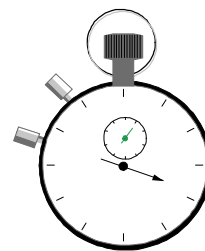


REGLE D'OR 7

J'ai les conversations les plus courtes possibles



- Pour une meilleure gestion de mon temps et une meilleure disponibilité pour les prochains appels

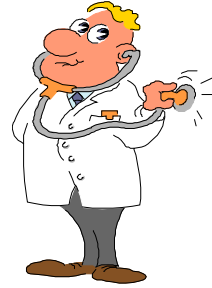


REGLE D'OR 8

Je reformule



- *Si j'ai bien compris ...*
- Pour être sûr d'avoir compris et d'avoir été compris



REGLE D'OR 9

Je laisse l'interlocuteur raccrocher en premier



- Mon signe de respect et d'écoute



REGLE D'OR 10