

OBJECTIF

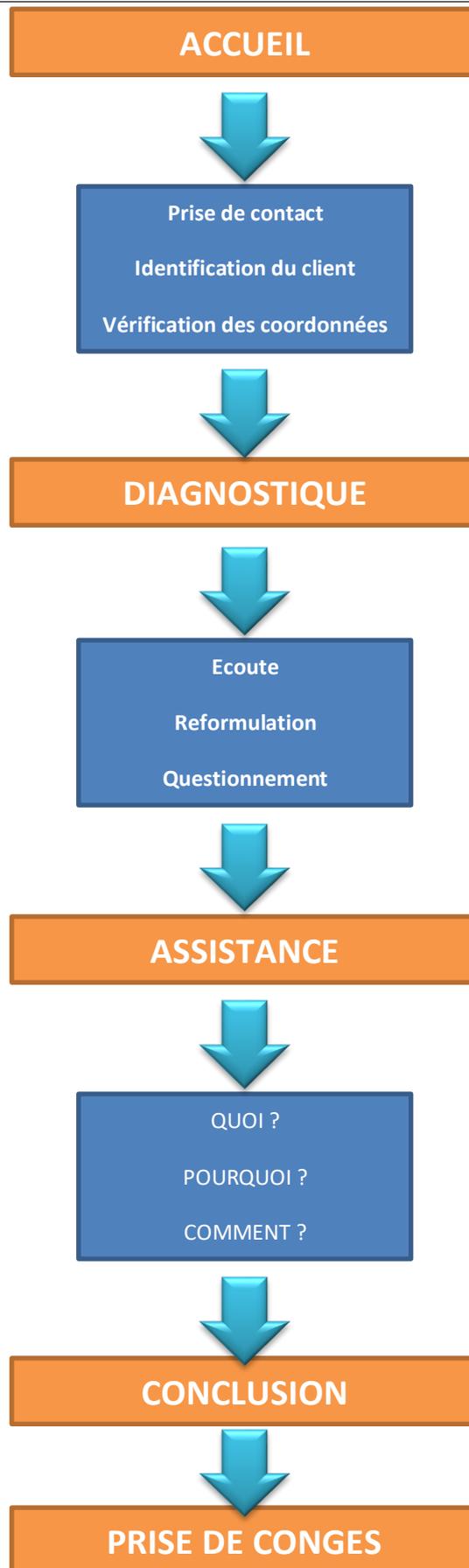
Actions à réaliser lors de la réception d'un appel téléphonique au CRC.

DESTINATAIRES

Le CRC.

RESPONSABLES D'APPLICATION

Le responsable du CRC.



Etape ACCUEIL

Prise de contact : « Service client, PRENOM bonjour. » pour les agents commerciaux.

« Service technique, PRENOM bonjour. » pour les agents technique.

Identification du client : Dans Smile, identifier le client par son nom ou son numéro de téléphone

Vérification des coordonnées : Dans Smile, vérifier son adresse mail, ses numéros de téléphone (fixe + mobile)

Etape DIAGNOSTIQUE

Ecoute : Bien écouter la demande du client.

- Ecoutez dès les premiers mots
- Ecoutez jusqu'au bout sans interrompre.
- Ne vous laissez pas emporter par les émotions
- Eviter les à priori.

Ex : « Je vous écoute, oui, bien »

Reformulation : La reformulation est indispensable pour vérifier que les messages passent bien et qu'il n'y a pas d'interprétation. Il faut toujours valider auprès de l'interlocuteur sa reformulation.

- Pour soi : Nous permet de vérifier que l'on a bien compris le message. Nous laisse le temps de réfléchir aux informations manquantes et donc aux questions que l'on va pouvoir poser pour les obtenir.
- Pour le client : Lui montrer que l'on est à son écoute et que l'on fait l'effort de le comprendre = le rassurer. Lui permettre de nous préciser son message, les informations oubliées. Elle lui apporte une reconnaissance.

EX : « Si je comprends bien ce que vous me demandez, c'est la possibilité de ... » « Ce que vous voulez, c'est pouvoir ..., c'est bien ça ? »

Questionnement : Témoigne de l'intérêt à l'égard de la personne écoutée et lui faire savoir.

Permet d'obtenir les informations dont nous avons besoin pour comprendre le problème du client et le diriger ensuite.

Etape ASSISTANCE

Il y a trois types d'informations :

- 1) Opérationnelle = QUOI « Ce qu'il faut faire » : Se matérialise sous forme d'informations.
- 2) Relationnelle = POURQUOI « Savoir pourquoi le faire » : Se matérialise sous forme d'explications en mettant en avant l'avantage de la solution préconisée pour le client.
- 3) Organisationnelle = COMMENT « Savoir comment le faire » : Se matérialise sous forme de listes, documents à fournir, de tests à effectuer, de procédures à suivre.

Etape CONCLUSION

Il faut distinguer deux sortes de conclusion :

- La conclusion de l'entretien téléphonique.
- La conclusion de l'accord (Rappel, envoi d'un mail, tests à effectuer).

Quand conclure ?

Le problème technique résolu ou l'explication commerciale terminée, il faut mettre un terme à l'entretien vous-même.

A vous de décrypter l'attitude du client qui vous envoie les signaux pour conclure.

Comment conclure ?

- 1) La question de contrôle :

Vérifier la satisfaction ou la compréhension du client en posant une question fermée :

Exemples : « Très bien, ça vous va ? »

« Avez-vous besoin d'autre chose ? »

« Est-ce que je peux faire autre chose pour vous ? »

Procédure CRC 	Réception d'appel téléphonique au CRC.	Date : 16/09/14 PROC-CRC-001 Page : 5/5
--	---	---

2) L'adhésion par la proposition directe :

Poser directement la question sans formule négative.

Exemples : « *Je note que vous allez passer dans la journée pour récupérer un modem de test et je vous rappelle demain pour vérifier que le souci est réglé, On fait comme ça ?* »

« *Je note votre accord de modification par téléphone et attend votre mail pour confirmation, ça vous va ?* »

Etape Prise de congés

Objectif :

- Mettre fin à la conversation sur une note chaleureuse.
- Laisser une bonne image de votre appel.

Comment ?

- Formule de politesse agréable : « *Je vous souhaite une agréable journée.* »
- Voix chaleureuse, sourire.
- Remerciez-le
- Personnalisez l'entretien en citant son nom dans la formule : « *Je vous en prie M. DURAND. Passez une agréable journée* ».

Rédigé par : Xavier Mesnard	Approuvé par :
RevA - 16/09/14 - Etat initial du document	