

CHARTRE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

1-ACCUEILLIR

1. **Répondre avant la 3^{ème} sonnerie**
C'est la limite au-delà de laquelle un appelant s'impatiente et peut raccrocher. Bien sûr, ne jamais laisser un appel sans réponse !
2. **Se présenter** en utilisant des formules d'accueil adaptées : « *Roannais Agglomération, Nom Prénom, Bonjour...* » ou « *Service N, Nom Prénom, Bonjour...* »
3. **Etre souriant** (cela s'entend au téléphone !) et courtois



2-CONDUIRE LA CONVERSATION

1. **Etre disponible** : concentrer son attention sur la conversation et ne pas faire autre chose en même temps (écoute active)
2. **S'exprimer clairement** par des phrases courtes et mettre en confiance l'utilisateur.
3. **Eviter les formulations négatives** : M. Untel sera de retour à ..., au lieu de M. Untel n'est pas ici.
4. **Reformuler les demandes** pour vérifier la bonne compréhension



ÉVITEZ DE DIRE

- C'est de la part ?
- C'est pourquoi ?
- Il n'est pas là.

DITES PLUTÔT

- Pourriez-vous me rappeler votre nom ? ou Qui dois-je annoncer ?
- Pouvez-vous me préciser l'objet de votre appel ?
- M. X est occupé. Quand peut-il vous rappeler ?

3-CONCLURE L'APPEL

1. **Reformulez ce qui vient d'être convenu** : « Donc, je vous envoie le dossier à l'adresse suivante... » « Vous avez donc rendez-vous avec Mme V le tant à tel heure... »
2. **Soyez courtois** et efforcez-vous toujours de personnaliser la formule de prise de congé : « *Bonne fin de journée, merci de votre appel* ». ou « *Au revoir, Mme X, je reste à votre disposition pour plus d'informations* ».
3. **Raccrochez en dernier** : c'est la personne qui a pris l'initiative de l'appel qui y met fin.

SI VOUS DEVEZ TRANSFERER L'APPEL

- **Identifier l'appelant**
Ne pas hésiter à faire répéter et même à demander l'orthographe de son nom pour éviter des erreurs de compréhension
- **Lui faire préciser l'objet de son appel**
- **Indiquer à l'appelant vers qui ou quel service vous l'orientez**

Transférer l'appel : **Avant de faire le transfert**, informer brièvement la personne à qui vous transférez l'appel du nom de l'appelant et du motif de la communication.

Si le poste ne répond pas : **Reprendre l'interlocuteur** et lui proposer :
- Soit de rappeler ultérieurement en lui précisant une plage d'horaire où la personne est susceptible de répondre,
- Soit prendre un message et proposer de le rappeler dans les plus brefs délais (à nouveau ne pas hésiter à faire répéter les coordonnées)

POUR ORGANISER LA RECEPTION DES APPELS

Pour répondre au mieux au public, pensez à :

- **Signaler toute absence** (congé, réunion, rendez-vous...) à l'accueil ou à vos collègues
- **Transférer votre poste en cas d'absence**
- **Intercepter l'appel** sur le poste du voisin en cas d'absence de celui-ci.

Pensez aussi à informer l'accueil quand une action mise en place par votre service est susceptible de générer des appels téléphoniques : lancement d'un appel à projets, programmation d'un spectacle, mise en place d'une nouvelle aide ou d'un nouveau service aux habitants.

Comment traiter un interlocuteur mécontent ?

1. **Laissez parler votre interlocuteur.** Il a de toute façon l'intention d'exprimer son mécontentement jusqu'au bout et, si vous l'interrompez, son agressivité gagnera en intensité. Quand il aura exprimé ses griefs, à condition que cela reste dans les limites de la courtoisie, un nouveau dialogue pourra commencer, il se sentira soulagé.
2. **Parlez plus lentement et baissez la voix.** Par mimétisme, votre interlocuteur baissera naturellement le ton et sera obligé de faire un effort d'écoute. Le ralentissement de votre débit de parole aura également un effet calmant et apaisant.
3. **Évitez de vous opposer** en disant : « Non, c'est vous qui vous êtes trompé... » (même si c'est vrai). Préférez plutôt : « Je comprends que,... », ce qui ne veut pas dire que vous acceptez une responsabilité, mais que vous comprenez son mécontentement