

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Techniques – Téléphoner

Certaines personnes peuvent rester des heures au téléphone, alors que d'autres veulent raccrocher le plus rapidement possible. Vous pouvez faire ce que vous voulez en privé, mais pas dans le contexte professionnel. Un appel téléphonique agréable et professionnel est non seulement votre carte de visite personnelle, mais également celle de votre département et de votre entreprise.

Mais comment bien répondre à un appel téléphonique et comment avoir une conversation amicale et professionnelle avec votre client ? Comment interrompre poliment et avec tact un interlocuteur bavard ? Que vous receviez un appel ou que vous soyez à l'origine de l'appel, il est important que vous maîtrisiez quelques techniques afin de pouvoir passer des appels téléphoniques professionnels.

Un ensemble de règles de bonne conduite au téléphone et de professionnalisme.

Répondre à un appel

● Salutation

- Respectez l'ordre suivant : Bonjour/Bonsoir, nom de l'entreprise, avec « votre nom ».

● Personnaliser

- Utilisez le nom de l'appelant. En règle générale, au moins deux fois dans une conversation.
- Au moment de l'identification de l'appelant, dites immédiatement : « Bonjour Babette, Gérard à l'appareil ».
- Parlez de manière formelle : utilisez le canevas « Que puis-je/pouvons-nous faire pour vous ? »
- Évitez le langage marketing : « Pour les clients, nous faisons ... », quand vous avez un client en ligne.
- Utilisez des applications afin de relier votre téléphone à la base de données CRM de votre entreprise, à vos contacts LinkedIn et Facebook.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

- ⑥ Collecter des informations
 - ⑥ Écoutez.
 - ⑥ Notez
 - ⑥ Vérifiez

- ⑥ Demander de l'attention. Pourquoi ? Pour vous assurer de l'attention de votre correspondant.
 - ⑥ Posez une question par rapport au titre personnel : « Mme Santens ? »
 - ⑥ Utilisez une question directe : « Madame/Monsieur, puis-je vous poser une question ? »
 - ⑥ Nommez le processus et posez ensuite la question : « Madame/Monsieur, je vous ai entendu plusieurs fois faire référence à ... que voulez-vous dire exactement ? » « Madame/Monsieur, j'entends que vous êtes inquiet, est-ce ... qui est à l'origine de votre inquiétude ? »
 - ⑥ Sur la base d'une généralité : « Madame/Monsieur, j'entends souvent nos clients dire..., est-ce également votre cas ? »
 - ⑥ Communiquez brièvement : « C'est en effet difficile de trouver du temps ». Optez plutôt pour une tournure du style « Le train pour Namur part à 17 heures de la voie 7 ».

- ⑥ Conseiller – proposer une solution
 - ⑥ Résumez la question.
 - ⑥ Dites ce que vous pouvez faire et ce que vous ferez.
 - ⑥ Assurez-vous que c'est en ordre.
 - ⑥ Discutez des étapes suivantes (le cas échéant).
 - ⑥ Parlez des avantages pour l'appelant.

Terminer un appel

- ⑥ Reconfirmez : c'est plus fort que résumer. Assurez-vous que les attentes/accords mutuels sont concrets et clairs pour les deux parties. Demandez la confirmation de l'autre.
- ⑥ Vérifiez les attentes et conservez votre responsabilité. « Ai-je bien compris

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

ainsi ? » Plutôt que « Vous n'expliquez pas bien ».

6 Laissez une image positive

- Sourire
- Utilisez le nom
- Phrase de clôture
- Au revoir

6 Phrases de clôture

- Merci d'avoir pensé à nous.
- Nous sommes ravis de pouvoir vous aider.
- J'y veille (personnellement).
- Je m'en charge pour vous.
- Je l'ai noté et je m'en charge encore aujourd'hui.
- Je veillerai personnellement à ce que vous le receviez (demain matin).

6 Soyez le dernier à parler et soyez ensuite silencieux

Permet de ne pas manquer l'occasion d'ajouter quelque chose rapidement et de veiller à ce qu'on n'entende pas vos « excès »...

- Laissez l'autre mettre fin à la conversation.
- Attendez avant de parler que la ligne soit interrompue.
- Clôturez personnellement.

6 Confirmez le suivi

- Aspects sensibles : envoyez ces derniers pour confirmation par e-mail.
- Si un rendez-vous est fixé : envoyez immédiatement une invitation.
- Suivi personnel nécessaire : planifiez

Transférer un appel

Vous recevez une question urgente ou écoutez l'histoire d'une personne, mais malheureusement, vous n'êtes pas en mesure de l'aider. Vous devez donc transférer l'appel. Cependant, cela peut être une source de frustration pour l'appelant si vous ne gérez pas la situation correctement et il peut avoir l'impression de devoir à chaque fois

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

recommencer ses explications depuis le début. Transférer un appel signifie également transférer des informations.

Deux étapes pour vous

Quelqu'un appelle : écoutez attentivement ce qu'il a dire et sa question, sans interrompre. La technique commence lorsque vous découvrez qu'une personne disposant d'autres compétences est requise.

- ⑥ Initiez le transfert.
 - ⑦ Résumez ce que vous avez compris de la demande de l'appelant.
 - ⑦ Spécifiez que votre collègue « nom » peut l'aider à ce sujet.
 - ⑦ Demandez-lui si vous pouvez transférer l'appel.
 - ⑦ Remerciez et indiquez que vous allez déjà informer votre collègue de la demande.
 - ⑦ Annoncez la musique d'attente et dites au revoir.
- ⑥ Informez votre collègue.
 - ⑦ Appelez votre collègue et répétez la demande d'origine du client.
 - ⑦ Donnez des informations sur le contexte : qui est en ligne, la langue, l'état d'esprit.
 - ⑦ Demandez si vous pouvez transférer l'appel.
 - ⑦ Clôturez.

Deux étapes pour votre collègue

- ⑥ Saluez l'appelant en attente et rassurez-le.
 - ⑦ Saluez l'appelant par le nom qui vous a été communiqué et présentez-vous.
 - ⑦ Spécifiez que votre collègue vous a informé du problème/de la demande.
 - ⑦ Résumez ce dernier/cette dernière de manière déclarative.
- ⑥ Commencez à approfondir
 - ⑦ Passez au cœur du problème (pour lequel votre expertise a été demandée).
 - ⑦ Il est également possible de poser une question ou en donnant immédiatement la réponse.

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Utilisez la mise en attente

On vous pose une question pour laquelle vous devez demander ou vérifier une information avant de pouvoir répondre. L'utilisation de la mise en attente annoncée donne de bons résultats.

- Si l'attente n'est pas longue : lancez la mise en attente.
 - Madame/Monsieur, pendant que je cherche les informations, je vous mets en attente avec un peu de musique...
 - Attendez une confirmation et mettez en attente.
 - Évitez le mode muet.
- Si l'attente est plus longue que prévu : revenez à votre client et demandez-lui de patienter encore un peu.
 - Attirez l'attention du client en utilisant son nom. Évitez de dire « Bonjour ».
 - Indiquez que cela prend un peu plus de temps et demandez-lui s'il souhaite encore patienter.
 - Si le client est impatient : demandez si vous pouvez le rappeler, lui envoyer un e-mail, etc. Vérifiez ses coordonnées et dites-lui quand vous le recontacterez précisément.
- Reprendre l'appel lorsque vous devez entreprendre des démarches personnelles :
 - Personnalisez.
 - Remerciez pour l'attente.
 - Communiquez le résultat.
- Reprendre l'appel si vous n'avez pas réussi à le transférer.
 - Personnalisez et présentez-vous.
 - Indiquez que l'autre personne n'est pas joignable.
 - Présentez votre action de suivi et demandez l'accord.
 - Remerciez et dites au revoir.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Compensez l'absence non verbale

Il est inutile de dire que le comportement non verbal a un impact important sur la transmission d'un message. Plusieurs techniques s'avèrent intéressantes pour compenser cette absence dans le cadre d'un contact téléphonique.

- ⑥ Utilisez un langage descriptif
 - ⑥ Mettez des mots sur les actions pour ainsi dire. Attirez l'attention de l'autre lorsque vous voulez lui expliquer quelque chose.
 - ⑥ Lorsque vous résumez : « Je vois ce que vous voulez dire... », « J'imagine... »
- ⑥ Sourire
 - ⑥ Sourire rend votre conversation plus agréable. Et pour vous et pour l'autre. Cela rend votre voix plus amicale.
- ⑥ Utilisez un casque : vous pouvez ainsi utiliser vos mains pour appuyer vos propos, votre récit. Vous illustrez ainsi davantage votre message et le rendez plus vivant.
- ⑥ Utilisez le pouvoir du silence, de l'intonation et du volume.
- ⑥ Utilisez des expressions sonores : elles remplacent les hochements de tête et les acquiescements.
 - ⑥ Des messages courts de type « Je suis là » ou « J'écoute... »
 - ⑥ « Hum », « Oui », « Ah OK », « En effet », etc.
- ⑥ Soyez plus alerte et plus présent : appelez en marchant, votre voix semble plus rapide.
- ⑥ Faites attention à votre débit : parlez plus lentement que dans le cadre d'une conversation normale face à face. Parlez à la vitesse à laquelle vous écrivez.

Un répondeur

Que faire si vous tombez sur un répondeur : raccrocher ou laisser un message ?

- ⑥ Laissez toujours un message.
- ⑥ Soyez court et concis.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

- Qui êtes-vous ?
- Quelle entreprise ?
- Pourquoi ?
- Quelles actions vont suivre ou attendez-vous ?
- Laissez vos coordonnées.
- Concluez par des salutations amicales.

Member of the Cameleon Group

cameleon[®]
Business Training

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be    

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Vision – Téléphoner

Une vision sur la façon de téléphoner ? Combien de temps peut-elle encore perdurer dans notre société actuelle ? Téléphoner a déjà évolué et évoluera encore. À l'heure actuelle, nous pensons encore trop souvent qu'un téléphone est lié à un lieu, un bureau, moins à une personne. C'est et cela devient de plus en plus différent. La téléphonie mobile, avec ou sans vidéo, est de plus en plus présente. La connexion aux données des clients, aux informations de l'entreprise apporte une touche personnelle. C'est et cela restera important de communiquer clairement, quel que soit le support ou la technologie utilisée. La téléphonie connecte les gens et demande une communication claire.

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

cameleon[®]
Business Training

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be
www.cameleontraining.be    