Téléphone, mode d'emploi

En attendant de recevoir les appels	Je prépare des conditions matérielles favorables : ❑ un poste de travail en ordre, ❑ un fichier à jour, ❑ une bonne connaissance de l'organisation de mon entreprise.
Au moment de l'appel / premier contact	❑ Je décroche rapidement. ❑ Je me présente ou j'annonce le nom de ma société, en « souriant » mentalement. ❑ J'identifie mon interlocuteur : *« Pouvez-vous me rappeler votre nom ? »* *« Puis-je vous aider ? »* ❑ Je ne mets pas en attente mon correspondant sans explications.
L'objet de l'appel	❑ J'écoute attentivement son correspondant, je reformule. ❑ Je prends des notes. ❑ Je ne questionne qu'à bon escient, et je réponds aux questions. ❑ Je parle distinctement. ❑ Je suis aimable (je « souris » au téléphone). ❑ Je sais refuser de rendre certains services pour me concentrer sur ma tâche.
Au moment du transfert / de la prise de congé	❑ Je vérifie que mon interlocuteur a compris et qu'il est d'accord avec ce que je dis. ❑ Je résume la décision. ❑ Je prends congé poliment : « A bientôt », ou « bon après-midi » ou « merci de votre appel ». ❑ Si je transfère un appel : ❑ Je donne au destinataire les informations concernant son prochain correspondant. ❑ Je transfère correctement l'appel (et je vérifie si cela s'est fait correctement). ❑ Je laisse toutes les consignes avant de m'absenter.