Les conditions d'un accueil téléphonique réussi

1. Être prêt

Aspects matériels et organisationnels	❑ Disposer d'un téléphone avec une intensité de son adaptée. ❑ Avoir le téléphone proche de soi. ❑ Avoir à proximité de quoi écrire. ❑ Avoir à proximité la liste des numéros de téléphone internes. ❑ Préparer sa communication. ❑ Se prémunir contre les bruits extérieurs.
Aspects physiques	❑ Parler dans le téléphone. ❑ Voix ferme, affirmée, agréable, dynamique. ❑ Articulation et élocution correctes. ❑ Se rendre disponible pour accueillir la personne… Sourire !

2. Savoir réagir et mettre en confiance

Agir rapidement	❑ Décrocher avant la troisième sonnerie.
Utiliser une formule d'accueil	❑ « Bonjour Madame, Bonsoir Monsieur » ❑ « Bonsoir Madame Untel… Monsieur Untel (si on connaît le nom). »
Rassurer la personne sur le lieu d'arrivée de l'appel	❑ « Service Y de la société Z. » ❑ « Société Z. » ❑ « Bureau de M. Untel. »
Rassurer sur sa disponibilité	❑ « Je vous écoute » ❑ « Puis je vous mettre en attente un moment ?. »
Prendre de la distance avec les évènements	❑ Rester poli, courtois, pas agressif. ❑ Prendre des notes en vue de les conserver dans le dossier.