

EXTRAIT

MARKETING

**5 ASTUCES POUR UN ACCUEIL
TELEPHONIQUE PROFESSIONNEL**

dexem



EXTRAIT

Merci de parcourir cet extrait !

Merci beaucoup de consulter ces chapitres extrait du Livre Blanc *5 astuces pour un accueil téléphonique professionnel*. Afin de vous donner un aperçu de ce que peut vous apporter ce Livre Blanc, nous avons choisi d'inclure l'intégralité du sommaire.

Si cet extrait vous donne envie d'en savoir plus, vous pouvez télécharger le Livre Blanc complet.

Merci !

L'équipe Dexem



SOMMAIRE

I. Placez un calendrier en début d'appel

3

II. Choisissez un numéro de téléphone adapté

4

III. Proposez des choix simples à vos appelants

5

IV. Personnalisez le message d'accueil

6

V. Intégrez votre système d'information

7

PLACEZ UN CALENDRIER EN DEBUT D'APPEL

Placer un calendrier en **début d'appel** permet à vos appelants d'être **dirigés vers les annonces adéquates** selon les horaires d'ouverture de votre entreprise ainsi que les jours de fermeture exceptionnelle.

Durant les horaires d'ouverture de votre entreprise, **l'appelant sera guidé par un menu** afin de joindre le service souhaité. En cas de fermeture, laissez-lui **la possibilité de laisser un message** incluant ses coordonnées et son motif d'appel pour que vous puissiez le rappeler.

Cette bonne pratique permet d'éviter à l'appelant une attente trop longue. L'aiguillage sur calendrier est un bon moyen de guider les appelants et d'améliorer leur accueil sur votre serveur vocal interactif.





CHOISISSEZ UN NUMERO DE TELEPHONE ADAPTE

Choisissez un numéro de téléphone adapté à l'image que vous souhaitez renvoyer de votre entreprise :

- Les **numéros géographiques** renvoient à vos clients un lien de proximité et permet une localisation efficace de votre entreprise.
- Les **numéros gratuits** ou surtaxés sont associés par les appelants à des entreprises à envergure nationale ou internationale.

*Pour savoir quel numéro est le plus adapté à vos besoins vous pouvez consulter notre Ebook : **Les différents types de numéros téléphoniques.***

%

*70% des Français déconseillent
une entreprises après une
mauvaise expérience*

BVA Octobre 2013

Obesrvatoire des Services Clients



CET EXTRAIT VOUS A PLU ?

5 astuces pour un accueil téléphonique professionnel

Téléchargez gratuitement le Livre Blanc complet !

TÉLÉCHARGEZ MAINTENANT