



I'm not robot



I am not robot!

Si l'appelant insiste, proposez-lui de prendre un message ou de le rediriger vers une autre personne compétente Télécharger le guide d'accueil téléphonique. Si vous avez besoin d'autres informations, n'hésitez pas à nous rappeler Je m'appelle (votre nom), je serai heureux de vous aider.». Dans ces cas-là, il est important de rester professionnel (le) et de ne pas laisser transparaître votre agacement. N'hésitez pas à nous recontacter si vous en avez besoin. Demander à parler à quelqu'un. Nous vous présentons aujourd'hui astuces pour un accueil téléphonique parfait Répondez rapidement. Cela indique à votre interlocuteur que vous êtes prêt à prendre du temps pour lui rendre un bon service Au sommaire de cette fiche pratique: Réaliser un accueil téléphonique de qualité: éléments à connaître pour répondre efficacement au téléphone; Réussir un accueil téléphonique: les étapes clés, du moment auquel décrocher aux salutations en passant par l'identification de l'interlocuteur, de la raison principale de son appel, etc En tant que secrétaire, vous serez souvent confronté (e) à des appels indésirables ou non pertinents. Il est donc important de Introduction Étiquette téléphonique Les bons mots pour: Répondre au téléphone, se présenter. En tant que secrétaire vous aurez sûrement plusieurs appels téléphoniques à prendre ou à passer. Ramassez devant le 4^{ème} anneau Conduisez l'entrevue Présentez-vous dès la première seconde Écoutez attentivement pour répondre positivement Transférez l'appel à un tiers, si nécessaire, avant de passer à l'étape suivante Voici quelques exemples de formules à utiliser: «Nous apprécions le fait de travailler avec vous. En tant que secrétaire, répondre au téléphone de manière efficace est une compétence essentielle. Le numéro de téléphone est La réponse téléphonique en tant que secrétaire médicale va bien au-delà de la simple gestion d'appels. C'est une première impression cruciale pour les patients et une Le secrétariat à distance, ou le télésecrétariat, est une solution proposée aux entreprises qui leur permet de confier leurs tâches de secrétariat à des secrétaires indépendant (e)s Pour que l'appelant suppose que vous alliez l'aider lorsque vous lui répondez au téléphone, sans que vous le lui demandiez, vous pouvez dire: «Bonjour, (le nom de Quelques règles de base pour répondre à un appel téléphonique. Utiliser le nom de la personne qui appelle et le dire correctement est un moyen efficace de lui faire savoir que vous avez l'intention de l'aider. Pour utiliser et personnaliser ce modèle de guide d'accueil téléphonique pour votre entreprise, il vous suffit de faire un «Copier-coller» du texte de cet article dans votre traitement de texte (Microsoft Word ou Writer d'OpenOffice) Il n'est pas poli de faire patienter les gens lorsque l'on est en entreprise ou dans un cadre professionnel. Que ce soit pour filtrer les appels, prendre des messages ou rediriger les Pour répondre efficacement au téléphone, il faut quelques techniques et surtout du bon sens. décrochez le combiné et répondez à l'appel Répondre au téléphone en tant que secrétaire. «Nous avons été heureux de pouvoir vous être utiles.