

W. Guerrini
V. Monmaron

Cap Communication et information clientèle

Cap Toutes spécialités

© Editions GEP / CT2M, 2008
ISBN : 978-2-84425-566-2

Gep
éditions

Être capable de

- Accueillir le client au téléphone
- Accueillir le client sur le Net

3.4

Thème(s) – Activité(s)

- L'accueil au téléphone
- La page d'accueil sur le Net


BIENVENUE !

Situation - problématique

En l'espace de quelques années, avec l'apparition du portable, l'offre téléphonique a explosé. Les clients appellent désormais de toute part. La sonnerie du téléphone à l'accueil des magasins est un fait courant. Tandis que les coups de téléphone se succèdent, exaspérant parfois le personnel, la question se pose : faut-il privilégier le client présent à l'accueil ou celui au bout du fil ?


Votre responsable vous explique qu'il ne faut en délaissier aucun.

ACTIVITÉ 1

- 
1. *Lisez attentivement le document 1, puis prenez connaissance de la situation du document 2 et complétez les pointillés à l'aide du document 1.*
 2. *Lisez attentivement le document 3, puis prenez connaissance de la situation du document 4 et complétez les pointillés à l'aide du document 3.*


Répondre au téléphone ne signifie pas que l'appel soit pour vous ou que vous ayez la réponse à toutes les questions. La transmission de l'information devient alors un facteur d'accueil réussi.

ACTIVITÉ 2

- 
1. *Lisez et jouez le dialogue du document 5.*
 2. *Remplissez la fiche « message » correspondant au dialogue.*

Avec le développement des moyens de communication, l'accueil s'adapte et se modifie à l'outil utilisé. Au début de ce nouveau millénaire, l'informatique s'est répandue dans la majorité des foyers. Internet et le haut débit multiplient les relations entre les consommateurs et les sociétés. Dès lors, savoir bien accueillir un client sur un site professionnel revêt une importance capitale.

ACTIVITÉ 3

- 
1. *Lisez le contenu du document 6 et retrouvez les huit éléments d'une page d'accueil de site web en complétant le document 7.*
 2. *Choisissez une activité professionnelle, une enseigne et créez votre propre page d'accueil de site web (doc.8) en vous aidant des documents 6 et 7.*



ATTENTION

On parle de « **page d'accueil** » sur le **Net** pour désigner la principale page d'un **site web**, permettant l'accès aux autres pages du site grâce à des liens et accessible par le nom de domaine.

DOCUMENT 1

PLAN D'ÉMISSION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE	
Étape 1 : Prise de contact	Se présenter
Étape 2 : Objectif de l'appel	Obtenir le bon interlocuteur
Étape 3 : Motif de l'appel	Expliquer la raison de l'appel
Étape 4 : Prise de congé	Remercier et raccrocher

DOCUMENT 2

Situation : Vous travaillez pour le SAV de DARTY. Vous devez appeler Mme GERSE et lui signaler que son appareil photo numérique est réparé. Elle peut passer le prendre dès aujourd'hui. Le SAV est ouvert sans interruption de 09h00 à 17h00.

Interlocuteur : Allô ? Bonjour, c'est toi papa ? Maman m'a dit de décrocher le téléphone.

1. Vous :

Interlocuteur : Oui, je vous la passe... (Maman, ce n'est pas papa, c'est pour toi !)

Mme GERSE : Bonjour, qui est à l'appareil ?

2. Vous :

Mme GERSE : Oui, c'est à quel sujet ?

3. Vous :

Mme GERSE : Très bien, je vous remercie. Je passerai vers les 15 heures.

4. Vous :

DOCUMENT 3

PLAN DE RÉCEPTION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE	
Étape 1 : Prise de contact	Se présenter
Étape 2 : Écoute de l'interlocuteur	Obtenir des informations
Étape 3 : Réponse à l'appel	Donner les renseignements
Étape 4 : Prise de congé	Remercier et raccrocher après l'interlocuteur

DOCUMENT 4

Situation : Vous travaillez chez Go Sport. Un client appelle pour savoir si vous avez reçu les nouveaux VTT.

1. Vous :

Le client : Bonjour, monsieur Patonnier à l'appareil.

2. Vous :

Le client : Eh bien, je vous appelle pour savoir si vous avez reçu les nouveaux modèles de VTT en titane ...

3. Vous :

Le client : Ah, je suis déçu. Bon, je rappellerai à cette date. Merci.

4. Vous :

Le client : Au revoir.

DOCUMENT 5

Communication téléphonique de ce jour

Vous : Bonjour, magasin Kiabi à votre service.
Je vous écoute.

Client : Bonjour, pourrais-je parler à Philippe ?

Vous : Je suis désolé, mais Philippe viens d'aller en réserve. Il sera de retour dans 10 mn. C'est à quel sujet ?

Client : Je suis M. Vatable, son père. Pouvez-vous lui laisser un message ?

Vous : Bien sûr !

Client : Sa femme vient de rentrer à l'hôpital, elle est sur le point d'accoucher !

Vous : C'est noté. Doit-il vous rappeler ?

Client : Je ne pense pas, mais je vous laisse le numéro de l'hôpital ... 01.54.55.54.55. Voilà et n'oubliez pas de le lui donner.

Vous : Ne vous inquiétez pas. Bonne journée.

Client : Merci. Au revoir.



FICHE MESSAGE

Date : Heure :

Message pris par :

De :

Pour :

Téléphone :

A téléphoné

Rappellera

À rappeler

Message :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DOCUMENT 6

La page d'accueil est LA page spéciale d'un site web.

Elle doit donc se distinguer par une mise en page spécifique. Cependant, les éléments clés du site doivent être cohérents avec les autres pages. Les éléments conventionnels d'une page d'accueil et leurs emplacements les plus fréquents sont les suivants:

1. Un logo avec nom de l'entreprise

> Emplacement recommandé : coin supérieur gauche.

2. Une baseline, consistant en quelques mots descriptifs du thème du site.

> Emplacement recommandé : à droite du logo.

3. Un champ de recherche lorsque le site fournit un moteur de recherche.

> Emplacement recommandé : coin supérieur droit.

4. La navigation principale, avec une mise en valeur de la rubrique courante.

> Emplacement recommandé : haut du site.

5. Les liens dits « utilitaires » (plan du site, contact, à propos de, presse, changement de langue, etc.).

> Emplacement recommandé : coin supérieur droit.

6. Une présentation textuelle du site, souligne l'intérêt du site pour les utilisateurs.

> Emplacement recommandé : corps de la page, premier contenu à présenter.

7. Des renseignements secondaires : introduction avec liens pour plus de détails.

> Emplacement recommandé : corps de la page.

8. Un pied de page (ensemble de liens reprenant la navigation principale ainsi que des liens utilitaires).

> Emplacement recommandé : bas de la page.

DOCUMENT 7



DOCUMENT 8

