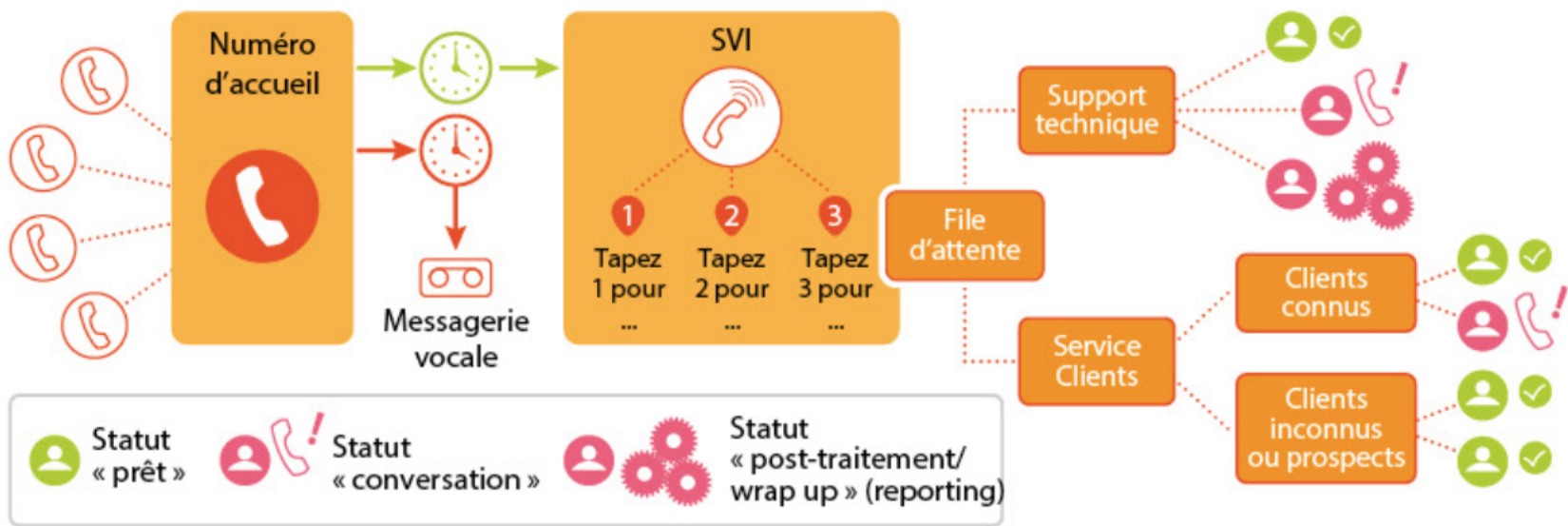


# OPTIMISER LE TRAITEMENT DES REQUÊTES CLIENTS PAR TÉLÉPHONE

## I Comprendre la gestion de la distribution d'un appel

La gestion de la distribution des appels dans le logiciel de phoning est essentielle pour gérer le travail des téléconseillers, limiter l'attente des clients et les diriger vers le bon interlocuteur.

Un client insatisfait est souvent un client perdu qui véhiculera autour de lui une image négative de l'entreprise. En fonction de la disponibilité des agents, l'appel sort de la file d'attente et est dirigé vers le groupe de téléconseillers correspondant à la demande du client (groupe défini par le manager).



Si le téléconseiller a activé le statut « décroché automatique », la communication est automatiquement établie dès qu'il a raccroché l'appel précédent. Il a aussi le choix de bénéficier d'un temps de pause avant de reprendre un appel en activant manuellement le statut « prêt » lorsqu'il est disponible.

## II Paramétrer le SVI

Lorsqu'un client appelle, il aboutit le plus souvent sur un serveur vocal interactif (SVI), qui est une voix *off* enregistrée, qu'il est possible de paramétrer.

La phrase d'accueil	Elle doit présenter le service client en notifiant le nom de l'entreprise afin d'indiquer au client qu'il a appelé le bon numéro. Lorsque le CRC est fermé ou saturé, il est possible de paramétrer une file de dissuasion (boîte vocale qui demande au client de rappeler plus tard).	« Bonjour, bienvenue sur le service client de [nom de la société] ».
Le menu	Permet d'orienter les appelants selon leur demande et selon les compétences des téléconseillers (support technique, SAV...). Il faut proposer 3 ou 4 choix au maximum, exprimés par des phrases simples, courtes et précises. Généralement, la touche dièse (#) permet de revenir au menu précédent ou d'écouter les mentions légales ; l'étoile (*) permet de revenir au menu principal.	« Pour profiter des promotions en cours, tapez 1 ; pour une information sur un de nos produits, tapez 2 ; pour suivre votre commande, tapez 3... »

Le SVI peut également diffuser des informations générales (horaires d'ouverture, délais de livraison, mentions légales...).

## III Gérer l'attente des appelants

Si un téléconseiller est disponible immédiatement, le client est redirigé vers lui. Si tous les téléconseillers sont occupés, un temps d'attente est estimé et communiqué au client à intervalles réguliers. Une musique d'attente ou des messages marketing peuvent être diffusés afin de faire patienter les clients. Pour réduire les temps d'attente et désengorger le centre d'appels, le site Internet pourra veiller à proposer un lexique et une FAQ complète et régulièrement enrichie pour les questions basiques ou les demandes récurrentes.