

SE PRÉPARER À RÉPONDRE AUX APPELS ENTRANTS

I Identifier les types de demandes les plus courantes

Les téléconseillers doivent répondre à de nombreuses demandes de différente nature avant et après l'achat. Le type de demande dépendra du secteur d'activité de l'entreprise, de son positionnement (haut de gamme ou bas de gamme) et de sa culture.

Types de demandes		
Avant l'achat	Demande de renseignement, de conseil sur un produit ou service, sur les tarifs, etc.	
Après l'achat	Assistance technique	Le téléconseiller doit pouvoir fournir un complément de savoir-faire selon le type de produit et le secteur, pour aider le client à l'utilisation ou à la mise en œuvre du produit ou du service.
	Suivi commande/facture	Entre la commande et la facturation, le client peut contacter le CRC pour suivre sa commande, connaître la date de livraison, signaler une erreur de facturation ou un problème à la livraison. Pour lui répondre, le téléconseiller a accès, à partir du logiciel de phoning à : – l'identification de la commande (numéro de commande, détail de la commande, conditions commerciales...) ; – la date de passation de la commande ; – la facture correspondant à la commande ; – le délai de livraison prévu ou la date de livraison prévue.
	Réclamation	Le client contacte le service client pour exprimer son insatisfaction, son mécontentement ou sa déception. Le traitement de la réclamation peut permettre de satisfaire le client.

II Préparer un logigramme

Le logigramme permet de prévoir, sous forme de schéma, la majorité des scénarios d'appels possibles pour chaque type de demande et de décomposer le processus d'un appel :

- Qui appelle ?
- Pourquoi ?
- Quelle suite donner à l'appel ?
- À qui et comment puis-je transmettre l'information ?

Contrairement aux appels sortants, où le téléspectateur est à l'origine de l'appel et maîtrise l'objet de l'appel, les appels entrants sont plus incertains : on ne peut pas savoir à l'avance qui appelle ni quelle sera la demande.

Le logigramme peut être créé directement dans le logiciel de phoning. Pour être efficace, il doit être allégé en explications et en textes.

EXEMPLE

Sur une ligne téléphonique dédiée au service après-vente, le script concerne tous les cas possibles de pannes et de demandes de support : en principe, cette ligne reçoit uniquement les appels liés au SAV.