|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission 3 - Mettre en place une procédure d’accueil | | |  |
| **Durée** : 30’ | Homme et femme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

L’hôtesse d’accueil est régulièrement confrontée à des situations similaires d’appels de clients ou de fournisseurs. Elle a réalisé, sur une période d’une semaine, un relevé statistique des appels reçus (**document**). Elle souhaite pouvoir utiliser un support qui l’aide à trouver rapidement les réponses adaptées aux situations rencontrées.

**Travail à faire**

1. Concevez une procédure d’accueil téléphonique qui permette à l’agent d’accueil de savoir rapidement ce qu’il doit faire.
2. Sauvegardez vos travaux dans le dossier **Erbioline** sous un nom significatif.

**Doc. 1   Relevé statistique des appels reçus**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Origine**  **appel** | **Nature**  **demande** | **Fréquence** | **Actions** | **Temps**  **passé** |
| **Divers** | Transferts  d’appels | **140** | 84 : service commercial.  25 : service administratif et financier.  18 : direction.  13 : recherche et développement  140 transferts  **Problème** : le service commercial n’a pas de ligne directe. | **40’’** |
| **Client** | Informations  produits | **35** | Renvoi sur site internet, envoi de catalogues et bons de commande, pas de transferts au service commercial.  **Problème** : pas de traces du contact pour une relance éventuelle. | **1’10’’** |
| **Client** | Problèmes  règlements | **22** | Orienter vers la DAF, Mme Grandchamp.  **Problème** : Mme Granchamp souhaite, lors du transfert, qu’on lui communique au préalable : le nom et le numéro du client ainsi que le numéro de la facture qui pose problème. | **40’’** |
| **Client** | Informations  magasin | **15** | Indication du magasin le plus proche.  Renvoi sur site internet.  Pas de transfert au service commercial.  **Problème** : pas de traces du contact pour une relance éventuelle. | **1’10’’** |
| **Client** | Réclamations  livraisons | **10** | Problème d’adresse, de quantité ou de prix.  Transfert au service commercial après avoir collecté les informations sur le problème (numéro et nom client, numéro de commande ou de facture, nature du problème)**.**  **Problème** : manque d’information lors du transfert. | **2’10’’** |
| **Fournisseurs** | Problèmes  règlements | **9** | Orienter vers la DAF, Mme Grandchamp, après avoir collecté les informations sur le problème (numéro et nom client, numéro de facture, nature du problème).  **Problème** : manque d’informations lors du transfert. | **1’40’’** |
| **Client** | Commandes  directes | **8** | Pas de commandes directes par téléphone sauf urgence d’un distributeur.  Distributeur ⇨ transfert au service commercial.  Particulier ⇨ demande coordonnées pour contact par un commercial. | **55’’** |
| **Client** | Demande  tarifs | **5** | Pas de prix par téléphone : demande de coordonnées pour contact par un commercial.  **Problème** : pas de fiche de collecte d’informations, utilisation de Post-it. | **50’’** |
| **Fournisseurs** | Recherche  débouché | **4** | Orienter vers le service recherche et développement (Mme Richard)  **Problèmes** : le transfert est fait sans collecte d’informations préalables sur le nom du fournisseur et les produits vendus.  Mme Richard souhaite se consacrer à ce type de contact le vendredi matin uniquement. | **1’10’’** |
| **Client** | Réclamation  SAV | **3** | Produit non conforme ⇨ transfert au SAV  **Problème** : le transfert est souvent fait auprès du service commercial, alors qu’il devrait être fait auprès du SAV, car la collecte d’informations est insuffisante à la source. | **1’30’’** |
|  | **Total** | **254** |  |  |

La société utilise un PGI pour la gestion commerciale, de la prospection à la vente.

**Travail à faire**

**1. Concevez une procédure d’accueil téléphonique qui permette à l’hôtesse du standard de savoir rapidement ce qu’elle doit faire.**

**2. Sauvegardez vos travaux dans le dossier Erbioline sous un nom significatif.**