

ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE – ASSURER LE FILTRAGE

Situation :

Le Centre de formation où vous suivez votre formation engage une nouvelle accueillante. Une de ses tâches est de tenir le central téléphonique. Elle doit assurer un filtrage des appels.

Consignes de filtrage :

- Les appels concernant les inscriptions de nouvelles stagiaires et les appels de stagiaires concernant leurs absences ou leurs retards doivent être transférés à
.....
- Les appels concernant le réseau et le matériel informatique doivent être transférés à
.....
- Les appels concernant un formateur en particulier doivent lui être transférés, sauf lorsqu'il donne cours :
il faut alors
.....
.
- L'accueillante peut gérer elle-même les demandes de renseignements. Pour cela, elle dispose de la brochure explicative du centre.

ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE – ASSURER LE FILTRAGE

<p><u>Appel 1 :</u></p> <p>A quel moment commence la formation ? Comment se déroule la procédure d'inscription ?</p>	<p><u>Appel 7 :</u></p> <p>Pourriez-vous transmettre à votre agent d'insertion que la visite de stage prévue demain matin à 9h devra être reportée à la semaine prochaine ? Elle peut me téléphoner au 02 510 58 12 pour prendre un autre rendez-vous.</p>
<p><u>Appel 2 :</u></p> <p>Pourriez-vous m'envoyer une brochure de présentation du centre et de la formation ?</p>	<p><u>Appel 8 :</u></p> <p>Quels cours sont donnés dans votre formation à l'accueil ? Quels sont les cours d'informatique ? Peut-on commencer la formation si on n'a pas de bases en informatique ?</p>
<p><u>Appel 3 :</u></p> <p>Quelles sont les conditions d'admission pour suivre une formation dans ce centre ?</p>	<p><u>Appel 9 :</u></p> <p>Je souhaiterais parler avec la personne qui se charge des inscriptions.</p>
<p><u>Appel 4 :</u></p> <p>Je dois me rendre chez vous cet après-midi. Pourriez-vous m'indiquer le trajet ?</p>	<p><u>Appel 10 :</u></p> <p>Je suis une élève de l'année dernière. J'aimerais parler au formateur de traitement de texte.</p>
<p><u>Appel 5 :</u></p> <p>J'ai rendez-vous avec le coordinateur ce mardi à 15h. Un contretemps m'oblige à le reporter. Est-ce possible pour lui le jeudi à 14h ?</p>	<p><u>Appel 11 :</u></p> <p>Je suis une ancienne élève. J'ai trouvé un emploi à la cartonnerie Wiart. Je voudrais l'annoncer à l'agent d'insertion.</p>
<p><u>Appel 6 :</u></p> <p>Je travaille pour l'asbl BRAVO et je remets à jour notre carnet d'adresse. Pourriez-vous me rappeler votre adresse, votre numéro de fax et votre adresse mail ?</p>	<p><u>Appel 12 :</u></p> <p>Serait-il possible de prévenir que je serai absente aujourd'hui car mon fils est malade ? Je serai de retour demain avec un justificatif.</p>

ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE – ASSURER LE FILTRAGE

La voix de l'accueillante :

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| 1) Ton de voix posé et volume ni trop élevé ni trop bas..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 2) Débit ni trop lent, ni trop rapide..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 3) Bonne articulation..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 4) Bonne gestion du stress..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |

L'accueillante a acquis les compétences professionnelles suivantes :

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| 5) Elle décroche avant la troisième sonnerie..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 6) Elle présente l'entreprise, se présente et salue le correspondant..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 7) Filtrage : elle lui demande son nom et l'objet de l'appel..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 8) Elle prend une décision adéquate..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 9) Elle rassure le correspondant et transfère ou prend en charge ou prend le message... <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 10) Elle s'exprime dans un langage clair et professionnel..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 11) Elle prend congé du correspondant et est prête à assurer le suivi..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |

ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE – ASSURER LE FILTRAGE

La voix de l'accueillante :

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| 1) Ton de voix posé et volume ni trop élevé ni trop bas..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 2) Débit ni trop lent, ni trop rapide..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 3) Bonne articulation..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 4) Bonne gestion du stress..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |

L'accueillante a acquis les compétences professionnelles suivantes :

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| 5) Elle décroche avant la troisième sonnerie..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 6) Elle présente l'entreprise, se présente et salue le correspondant..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 7) Filtrage : elle lui demande son nom et l'objet de l'appel..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 8) Elle prend une décision adéquate..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 9) Elle rassure le correspondant et transfère ou prend en charge ou prend le message... <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 10) Elle s'exprime dans un langage clair et professionnel..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |
| 11) Elle prend congé du correspondant et est prête à assurer le suivi..... | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON |