**Bonnes pratiques téléphoniques**

**Réception d’un appel**

1. Répondez rapidement (après la deuxième sonnerie et, dans la mesure du possible, avant la quatrième).
2. La réponse inclut idéalement : le nom de l’organisation, une salutation, votre nom et une formule de politesse. Ex. : « Passion plein air, bonjour! Je m’appelle Xavier. Comment puis-je vous aider? »
3. Écoutez le ou la client(e) attentivement pour bien répondre à ses besoins et questions.
4. Vérifiez que vous avez bien répondu à ses attentes. Ex. : « Est-ce que ça répond à vos questions? Puis-je faire autre chose pour vous? »
5. Terminez la conversation avec une formule de politesse et laissez la personne mettre fin à l’appel en premier. Ex. : « Merci d’avoir communiqué avec nous. Je vous souhaite une excellente fin de journée! »
6. En tout temps durant la conversation, adoptez un comportement professionnel :
* Vouvoyez la personne, sauf si elle vous demande de la tutoyer.
* Ayez une attitude positive et faites preuve de : courtoisie, respect, serviabilité, discrétion, diligence.
* Faites des besoins de la clientèle votre priorité.

**Mise en attente**

1. Demandez à la personne de patienter quelques instants.
2. Si l’attente doit durer quelques minutes, revenez à la personne à une fréquence régulière (ex. : toutes les minutes) pour l’aviser qu’elle n’a pas été oubliée et remerciez-la de patienter.
3. À la reprise d’un appel mis en attente, présentez des excuses pour le retard et remerciez la personne d’avoir patienté.
4. Si le temps d’attente est plus long que prévu (ex. : plus de 2 minutes) ou que l’information demandée nécessite des recherches supplémentaires, avisez la personne et offrez-lui l’option de la rappeler si elle préfère ne pas attendre davantage. N’oubliez pas de noter ses coordonnées.

**Transfert d’un appel**

1. Dites à la personne que son appel sera transféré à un(e) autre employé(e).
2. Mentionnez le nom et le numéro de poste de l’employé(e) en question.
3. Transférez l’appel.
4. Si l’employé(e) n’est pas disponible, proposez un transfert vers sa boîte vocale ou prenez note du message à transmettre en vue d’un retour d’appel. Ex. : « M. Untel n’est pas disponible en ce moment. Puis-je prendre le message ou souhaitez-vous lui laisser un message sur sa boîte vocale? »
5. Si vous prenez note d’un message à transmettre, assurez-vous de noter ces informations :
* Nom du ou de la client(e) et nom de son entreprise s’il y a lieu
* Son numéro de téléphone
* La raison de son appel
* L’heure et la date de l’appel
* Le délai de réponse qu’il ou elle juge acceptable
1. Après avoir noté le message, utilisez des expressions rassurantes comme : « C’est bien noté », « Vous pouvez compter sur moi » ou « Je lui transmets votre message dès son retour ».
2. Remerciez la personne de son appel et terminez la conversation avec une formule de politesse. Ex. : « Merci d’avoir appelé, bonne fin de journée. »

**Répondeur téléphonique**

En l’absence d’une personne pour répondre au téléphone, un répondeur doit être utilisé pour fournir au moins les éléments d’information ci-dessous. Ces renseignements doivent être pertinents, à jour et communiqués dans une langue que la clientèle sollicite ou est en mesure de comprendre :

1. Mot de bienvenue et nom de l’organisation

Ex. : « Bonjour. Bienvenue au Parc régional X. Nous ne sommes pas en mesure de vous répondre en ce moment. »

1. Heures d’ouverture

Ex. : « Nos heures d’ouverture sont du lundi au jeudi de 9 h à 17 h et du vendredi au dimanche de 8 h à 18 h. »

1. Invitation à laisser un message

Ex. : « Merci de nous laisser un message qui inclut votre nom, un numéro où l’on peut vous rejoindre et la raison de votre appel. »

1. Moment prévu de la reprise du service

Ex. : « Nous vous rappellerons dès que possible. »

1. Numéro à composer en cas d’urgence

Ex. : « Pour toute urgence, composez le XXX XXX-XXXX. »

1. Salutations

Ex. « Merci de votre appel et bonne journée! »