

Fiche procédure A.2.1	Pôle accueil
<i>Personnel en contact avec les clients</i>	
Accueil au téléphone	

Les attitudes de l'accueil physique au comptoir s'appliquent à l'accueil téléphonique.

Faut-il privilégier le téléphone ou l'accueil physique ?

Le but est de ne pas faire de déçu, ni au téléphone, ni au visiteur de l'accueil. L'accueil téléphonique est aussi important que l'accueil au comptoir, car la personne au téléphone est un potentiel client du territoire. C'est également une vitrine de notre destination.

L'ensemble du personnel de l'Office de Tourisme, ainsi que dans les bureaux d'informations touristiques, est susceptible de décrocher lorsque le personnel de l'accueil est occupé physiquement ou téléphoniquement.

Les règles d'or d'un accueil téléphonique de qualité :

La voix, formule **RAVIS** :

- **R** comme rythme et débit
- **A** comme articulation
- **V** comme volume
- **I** comme intonation
- **S** comme sourire (même au téléphone, le sourire s'entend)

Voici le cheminement de l'information sur notre répondeur téléphonique de l'OT de La Bresse – 03 29 25 41 29 :

« *Bonjour et bienvenue à l'Office de Tourisme de La Bresse Hautes-Vosges.*

Vous parlez français, tapez 1. You speak english, press 2 (two).s Sprechen Sie deutsch, wählen Sie die 3 (drei). »

Si Office de tourisme ouvert : (3 messages, FR, EN et DE)

« *Pour disposer d'informations touristiques, tapez 1.*

Pour contacter le service « réservation », tapez 2.

Pour entrer en contact avec les services administratifs, tapez 3.

Pour connaître les conditions météo et visualiser les webcams, nous vous invitons à vous connecter sur notre site Internet www.labresse.net »

┌ **Message marketing d'attente** : (6 messages, FR, EN et DE : été / hiver)

┌ **Si personne ne répond** : (3 messages, FR, EN et DE)

« *Actuellement indisponibles, nous regrettons de ne pas pouvoir donner suite à votre appel. Nous vous remercions de votre compréhension et de bien vouloir renouveler votre appel* »

Si Office de tourisme fermé : (3 messages, FR, EN et DE)

« *Bonjour et bienvenue à l'Office de Tourisme de La Bresse Hautes-Vosges ; nos bureaux sont actuellement fermés. Pour connaître les horaires d'ouverture et disposer d'informations touristiques ou réserver votre séjour en ligne, nous vous invitons à vous connecter sur notre site Internet www.labresse.net ; à bientôt à La Bresse Hautes-Vosges* ».

Concernant les bureaux d'informations touristiques, un message enregistré en 3 langues (Français, Anglais et Allemand) est enregistré manuellement par les conseillers en séjour. Voici le message d'absence type : *Bonjour et bienvenue au bureau d'information touristique de Ventron, notre bureau est ouvert de ... à Nous vous invitons à nous laisser un message en cas de besoin.*

Fiche procédure A.2.1	Pôle accueil
<i>Personnel en contact avec les clients</i>	
Accueil au téléphone	

Je décroche avant la 4^{ème} sonnerie
Je me présente avec la formule adaptée à mon bureau :
- La Bresse Information, *Prénom*, bonjour
- Bureau d'informations touristiques de « ... », *Prénom*, bonjour

Je ne suis pas disponible
Je place le client en attente en lui demandant de patienter. Si l'attente est trop longue lui proposer de le recontacter

Je suis disponible
J'écoute attentivement la demande, et m'assure qu'il l'a bien compris en reformulant si-besoin

La demande concerne l'accueil

La demande ne concerne pas l'accueil

S'il s'agit d'une simple demande, je réponds directement et je propose d'envoyer les infos par mail via AVIZI (Cf D.2.6 FI AVIZI – UTILISATION)

S'il s'agit d'une demande brochure, j'enregistre la demande sur AVIZI en privilégiant les envois par mail (Cf D.2.6 FI AVIZI – UTILISATION)

Je n'ai pas la réponse dans l'immédiat : je prends les coordonnées du client, et l'informe que nous le recontacterons dès que j'aurai les infos. Si n'ai pas les informations sous 24H, j'en informe le client

Je transfère l'appel
Cf Manuel-utilisateur-gamme-Yealink-T-46-42

Si le service est absent ou occupé, je prends les coordonnées et le message du client, et l'informe qu'on le recontacterà dès que possible

Je demande au client s'il est satisfait, et écoute sa nouvelle demande si-besoin. Il est également possible de demander les centres d'intérêts du client afin d'élargir son conseil et vendre le territoire

J'enregistre la demande et le code postal du client sur AVIZI pour les statistiques. (Cf D.2.6 FI AVIZI – UTILISATION)

Je prends congé avec les formules de politesse appropriées