

Le service téléphonique

Outil pratique

Vente et service à la clientèle

Répondez aux questions suivantes pour évaluer la qualité de votre service téléphonique.

Détail Formation
... Votre système D

www.detailformation.com/boiteaoutils

514 899-9555 • 1 888 822-5555
info@detailformation.com

© Détail Formation, Québec
Reproduction permise avec
citation de la source



Service téléphonique de base	Toujours	Souvent	Quelquefois	Jamais
1. Je réponds en moins de 3 sonneries	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je dis bonjour ou je souhaite la bienvenue en nommant le nom de mon entreprise (et mon nom...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je fais preuve de courtoisie pendant l'entretien (Ex. oui monsieur, oui madame, je vous prie, s'il vous plaît, merci, désolé, excusez-moi, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Je vérifie le degré de satisfaction du client avant la fin de l'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Je remercie le client d'avoir téléphoné ou je le remercie pour ses commentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Je souhaite une bonne journée à la fin de l'appel et l'invite à venir au magasin (si applicable)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Prise de message	Toujours	Souvent	Quelquefois	Jamais
1. Je prends en note le nom et le numéro de téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je demande s'il désire fournir la raison de son appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. J'informe le client du délai approximatif du retour d'appel et/ou je demande au client à quel moment il est préférable de le rejoindre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Je le remercie et lui souhaite une bonne journée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. J'identifie correctement la date, l'heure de l'appel et à qui le message doit être adressé, la raison de l'appel (si connue) et le moment préférable pour rappeler (si applicable)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Retour d'appel	Toujours	Souvent	Quelquefois	Jamais
1. Je retourne mes messages dans les 48 heures au maximum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je demande à parler à la personne qui m'a laissé un message	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je donne mon nom et ma fonction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. J'informe le client de l'objet de mon appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Je fais preuve de courtoisie pendant l'entretien (Ex. oui monsieur, oui madame, je vous prie, s'il vous plaît, merci, désolé, excusez-moi, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Je vérifie le degré de satisfaction du client avant la fin de l'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Je remercie le client d'avoir téléphoné ou je le remercie pour ses commentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Je lui souhaite une bonne journée à la fin de l'appel et l'invite à venir au magasin (si applicable)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>