**GRILLE D’ANALYSE DE RECEPTION D’UN APPEL TELEPHONIQUE**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ETAPES DE LA RECEPTION | C:\Users\Eric\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\65GNLCJN\MC900433160[1].jpg | http://www.xn--icne-wqa.com/images/icones/2/9/face-plain-2.png | C:\Users\Eric\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\H12ELATB\MC900433161[1].jpg | OBSERVATIONS |
| 1. | Décrocher rapidement (- de 3 sonneries) |  |  |  | Le client attend une réponse rapide, sinon il risque d’être agressif |
| 2. | Sourire au téléphone |  |  |  | Le sourire s’entend au téléphone, met en situation favorable avec une voix sympathique |
| 3 | Se présenter, ainsi que le restaurant  |  |  |  | Permet de rassurer le client qui appelle |
| 4  | Ecoute active |  |  |  | Il faut être concentré sur ce qui est dit, il faut reformuler la demande, pour vérifier si on a bien compris. |
| 5 | Faire attention au style vocal |  |  |  | A sa voix, son débit vitesse, son volume, sa tonalité, le temps, le rythme des phrases. |
| 6  | Prendre ses responsabilités et une décision |  |  |  | Le client attend une réponse immédiate. |
| 7 | Eviter les discutions stériles |  |  |  | Face au client qui raconte sa vie, il faut arriver à venir au cœur du sujet. |
| 8 | S’exprimer au présent |  |  |  | Cela donne l’impression d’immédiat et d’efficacité. |
| 9 | Etre optimiste (avoir des formules positives) |  |  |  | L’optimisme se propage grâce à des mots comme : facile, performant, bon, rapide, souple, solution…. |
| 10  | Personnaliser l’entretien |  |  |  | Appeler le client par son nom si on le connait, parler avec ses mots, en se mettant dans son système de référence |
| 11 | Faire des phrases courtes et précises |  |  |  | Se débarrasser de tout ce qui est inutile comme par exemple : tout à fait, ceci dit, voilà…. |
| 12 | Reformuler la demande du client |  |  |  | Afin de contrôler ce qui à été compris, il faut répéter la demande du client (date, heure, nombre de personnes)  |
| 13 | Prendre note de la réservation ainsi que de toutes les informations nécessaires |  |  |  | Permet de faire un bon accueil lors de l’arrivée du client. |
| 14 | Prise de congé |  |  |  | Elle doit être chaleureuse et courtoise, nominative afin de déjà mettre en place la fidélisation du client à notre restaurant. |