

28

Traiter les appels entrants et sortants

Vous effectuez votre PFMP au sein de l'hypermarché Géant Casino situé de Gap.

À QUOI CA SERT ?

L'accueil téléphonique reflète la bonne organisation de l'entreprise. Avoir une gestion efficace des appels entrants et sortants tient à la formalisation de ces derniers (message d'accueil ou présence de modèle de réception d'appel).



1 Gérer des appels sortants

Nous sommes le 10 octobre et il est 14h30. Vous occupez le poste d'hôte(sse) d'accueil et vous êtes chargé(e) de gérer les divers appels reçus dans la journée sur votre ligne téléphonique 04 92 34 56 57.

Document 1 Les consignes du responsable

Je vous charge de contacter l'entreprise Pronatura, tél : 04 92 45 67 87.
Il faudrait s'adresser à M. Hervé Coulard au sujet de notre dernière facture n° FVC1234565.
3 lots de courges et 5 lots de poires étaient gâtés lors de la livraison.
On a donc retourné le jour même la marchandise perdue, malgré cela, elle a été facturée.
Merci de leur demander si un geste commercial peut être fait dans ce cas.

Abdelhadi Hamed, responsable fruits et légumes

1 À partir des consignes d'Abdelhadi Hamed, responsable du rayon fruits et légumes, complétez la fiche d'appel téléphonique avant de contacter l'entreprise Pronatura.

Fiche d'appel sortant

Date : Heure :
Contact dans notre magasin :
Société : Tél :
Nom : Prénom :
Service :
Objet :

Plan de l'appel :



2 Gérer des appels entrants

Nous sommes le 4 novembre, il est 9h20. Vous dépendez désormais du service caisse, sous la responsabilité de Naïma Achour. Vous gérez les divers appels reçus dans la journée et votre responsable vous a laissé un message, avant de réceptionner un appel téléphonique.

Document 2 Note d'information de votre responsable

Bonjour,

J'ai oublié de vous prévenir ce matin, tous les managers seront en réunion entre 9h30 et 12h00.

N'oubliez pas de remplir le cahier des appels pour garder une trace de ceux-ci. Les responsables savent qu'ils doivent le consulter régulièrement.

Bon courage.

Naïma ACHOUR
Cheffe de caisse

1 Complétez la conversation téléphonique entre vous et une cliente.

Vous :

L'interlocutrice : Bonjour, Camara Bounta, de la mairie de Gap. Je souhaiterais parler à Mme Stéphanie Isoird, la responsable collectivité.

Vous :

L'interlocutrice : Je comprends. Je préfère la rappeler. Vers quelle heure sera-t-elle joignable ?

Vous :

L'interlocutrice : Dans ce cas, je rappellerai vers 14h. Merci. Bonne journée.

Vous :

2 Notez cet appel dans le registre prévu à cet effet.

Date et heure	Organisation	Contact	Objet	Contact ou service	Suite à donner
4/11/2017 9h10	Les vins du Rhône	M. GOULARD	Commande n° 5678	Liquides Hervé	Transmis
4/11/2017 9h15	Danone	M ^{me} ROUX	Livraison n° 3456	Frais/surgelé M. GROS	Rappellera demain matin
.....
.....



3 Gérer un appel entrant en langue étrangère

Nous sommes le 4 novembre, il est 10h20. Vous recevez un appel mais le numéro de téléphone est étranger.

Document 3 Extrait de la charte d'accueil téléphonique

Article 8 : Appels étrangers

Lorsque le numéro est étranger, la conversation doit être tenue en anglais pour ne pas déstabiliser l'interlocuteur.

Document 4 Expressions courantes en anglais

En anglais	En français	En anglais	En français
May I help you?	Puis-je vous aider ?	Hold the line, please.	Restez en ligne, svp.
Sorry.	Je suis désolé(e).	Would you like to leave a message?	Aimeriez-vous laisser un message ?
I'm ready.	Je suis prêt(e).	He/She is on another line now.	Il/Elle est en ligne actuellement.
M. X is not available.	M. X n'est pas disponible.	I send your message.	Je transmets votre message.
Thanks for calling.	Merci pour votre appel.	Have a nice day.	Bonne journée.

1 Complétez le dialogue suivant en anglais.

Vous :

L'interlocutrice : Hello, DOLCIARIA FONTANA COMPAGNY, Anna-Maria Regga speaking. I want to talk with Gabby Renouard, food manager.

Vous :

Vous essayez de transférer l'appel mais le responsable est déjà en ligne.

Vous :

L'interlocutrice : Yes, I want. May I start?

Vous :

Message de M^{me} Regga

I'm Anna-Maria Regga from DOLCIARIA FONTANA COMPANYY. My phone is 0039 0572 951 679.

I would like to discuss the next month order. I have new products to show. Could he call me back to take an appointment? Thanks. Have a nice day.

Vous :

- ② Complétez le formulaire d'appel en absence, en français, à partir du message que vous a laissé Anna-Maria Regga.

Destinataire :

Date : Heure :

Pendant votre absence	
M. Mme	
Société :	
Tél :	
<input type="checkbox"/> URGENT	<input type="checkbox"/> à rappeler
<input type="checkbox"/> rappellera	<input type="checkbox"/> demande un RDV
<input type="checkbox"/> renseigné	<input type="checkbox"/> autre
MESSAGE :	
.....	
.....	
.....	
.....	
Noté par :	

- ③ Répondez aux questions suivantes par oui ou non puis justifiez vos réponses.

	Oui	Non	justification
Est-il possible de mâcher du chewing-gum et de répondre en même temps à un appel téléphonique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est-il conseillé de sourire lors d'une conversation téléphonique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est-il possible de balbutier lorsqu'on répond à un appel ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je peux dire allô en décrochant le combiné.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>