

Table des matières

LE CLIENT	2	ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	47	PERSONNALITÉ DU BLEU	107
Introduction	4	Les règles de base du savoir-faire	50	CONSEILS PRATIQUES	108
Prologue	5	Les 4 clés du service téléphonique	50	LES INSATISFAITS	115
LES STATISTIQUES	9	Établir un bon contact relationnel	51	Le profil du client insatisfait	116
Les slogans populaires	14	Les trois principes de l'accueil téléphonique	51	LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION	129
INCIVILITÉ	15	Les étapes de l'accueil téléphonique	52	Les principes de la communication efficace	130
Le client mon oeil!	21	1. L'accueil	52	CODE VESTIMENTAIRE APPROPRIÉ	133
À QUOI S'ATTEND LE CLIENT	23	2. Établissez une bonne relation	54	MAUVAISES EXPÉRIENCES	139
ACCUEIL PHYSIQUE	31	3. Le message	56	CONCLUSION	145
Qualités et excellence d'un bon service	32	4. Les formules magiques	57	Plan d'action individuel	147
L'accueil courtois	32	5. Uniformisez les réponses au téléphone	58	Les livres de Ginette Salvas	149
Comment envoyer promener ses clients?	34	6. Des petites règles à ne pas négliger	59	Ginette Salvas	150
Les trois règles d'un accueil performant	37	7. Les appelants n'aiment pas	58		
Arrivée du visiteur	38	LE LEXIQUE TÉLÉPHONIQUE	62		
Ma suggestion	39	LES QUESTIONS POLIES	63		
Conseils importants	41	PERSONNE DEMANDÉE EST ABSENTE	64		
La poignée de main	43	PRÉSENTMAIS NE PEUT PAS RÉPONDRE	65		
		SI VOUS DEVEZ FAIRE ATTENDRE	65		
		AUTRES PHRASES	66		
		Les messageries vocales	67		
		LES SECRETS DES SUPERS COMMUNICATEURS	73		
		LES CATÉGORIES DE CLIENTS	84		
		LES COURRIELS	92		
		LES PROFILS DE PERSONNALITÉ	97		
		PERSONNALITÉ DU JAUNE	104		
		PERSONNALITÉ DU ROUGE	105		
		PERSONNALITÉ DU VERT			