

N°13. L'accueil téléphonique pour les lieux de visite

Le contact téléphonique est souvent le premier contact "réel" que vous aurez avec le visiteur. La qualité de vos réponses joue un rôle majeur dans la concrétisation ou non d'une vente et dans l'image de marque de votre établissement : répondez avec précision et courtoisie...

Tour de table des bonnes pratiques avec la grille Qualité Tourisme.

Avant la discussion

- L'appel doit aboutir au bout de 5 sonneries maximum, soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur.
- Si la conversation est mise en attente, celle-ci ne doit pas excéder 1 minute. Remerciez en reprenant la ligne.
- En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique avec courtoisie. Le répondeur reprend le nom du lieu de visite mais aussi les horaires d'ouverture.

Précision



Pensez à traduire votre répondeur et votre pré-décroché dans au minimum une langue étrangère !

Pendant la discussion



L'agent d'accueil annonce le nom de l'établissement et fait preuve de politesse, de courtoisie et d'assurance (fluidité, pas d'hésitation sur les réponses données). Les informations données sont précises et répondent clairement à la demande.

Si une réservation est nécessaire, les éléments essentiels sont précisés avec le client :

- Le nom du client
- Le nombre de personnes
- Heure de la visite
- Lieu de rendez-vous si nécessaire
- Durée de la visite

Reformuler la réservation

- L'envoi d'un mail de confirmation est proposé.
- L'accès au site de visite est précisé soit oralement, soit par l'envoi d'un mail ou d'une redirection vers une page du site.



Précision

Si vous ciblez la clientèle étrangère, la discussion doit pouvoir se faire de manière fluide et avec la même exigence de résultat.



Votre contact

Charentes Tourisme

Emmanuel BECK : 05 46 31 76 40 / 06 30 66 16 25 - e.beck@charentestourisme.com

85, boulevard de la République - 17076 LA ROCHELLE Cedex 9

www.charentestourisme.com