

Il existe 3 catégories principales d'annonces téléphoniques : **pré-décroché, attente musicale, répondeur.**

A chaque annonce correspond une **fonction différente**, vous permettant de **disposer au final d'un accueil téléphonique professionnel et homogène.**

Le Pré-Décroché - bien accueillir votre interlocuteur

Le pré-décroché est un message diffusé de façon systématique, pendant vos horaires d'ouverture.

Il véhicule une image professionnelle, libère la personne de l'accueil, et rassure l'appelant.

Variante : le SVI (Serveur Vocal Interactif) avec choix multiples.

PRD 01 : XXX bonjour. Veuillez patienter, nous allons donner suite à votre appel.

PRD 02 : Bonjour et bienvenue chez (à) XXX. Nous allons donner suite à votre appel dans quelques instants. Veuillez patienter, merci.

PRD 03 : Bonjour. Vous êtes bien en relation avec XXX. Merci de patienter, un correspondant va vous répondre.

L'Attente Musicale - communiquer sur votre structure / votre enseigne

L'attente musicale permet de faire patienter l'interlocuteur, de façon utile, après avoir pris en compte son appel.

Elle est un espace de communication à part entière, vous permettant d'annoncer des informations précises et/ou ponctuelles.

ATT 01 : XXX vous remercie de votre appel et vous demande de patienter quelques instants.

ATT 02 : Vous êtes bien en communication avec XXX. Nous vous remercions de votre appel et vous invitons à patienter quelques instants.

ATT 03 : En attendant de joindre votre correspondant, nous vous invitons à patienter quelques instants en musique.

Le Répondeur - communiquer sur vos horaires

Le répondeur diffuse un message durant vos heures de fermeture et permet de garder un lien avec votre interlocuteur. Il peut être « simple » (l'appelant ne peut pas laisser de message) ou « enregistreur ».

Une annonce concise, homogène avec les messages précédents, est là encore un gage de professionnalisme.

REP 01 : Vous êtes en relation avec le répondeur de XXX. Nos bureaux sont actuellement fermés. Merci de nous rappeler ultérieurement ou de nous adresser un e-mail, à l'adresse : _____@_____
A bientôt.

REP 02 : XXX, bonjour. Nous sommes actuellement indisponibles. Si vous le souhaitez, vous pouvez nous laisser un message en précisant votre nom, l'objet de votre appel ainsi que vos coordonnées. Nous vous rappellerons dans les meilleurs délais. Merci et à Bientôt.

REP 03 : XXX vous souhaite la bienvenue. Nos bureaux sont ouverts du _____ au _____, de _____ à _____ et de _____ à _____. Nous vous invitons à nous rappeler durant ces plages horaires. Merci et à Bientôt.