

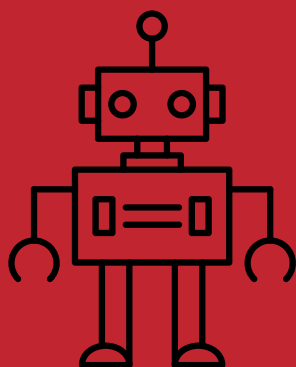


# OPTIMISER LE TRAITEMENT DES REQUÊTES TÉLÉPHONIQUES

## Distribution des Appels : Le Parcours Client

- Appel entrant (☎️) -> SVI (🤖) -> File d'attente (🕒) -> Agent (👤)
- Indiquer brièvement les options du SVI (ex: Taper 1 pour..., Taper 2 pour...).
- Flèches indiquant le statut de l'agent (disponible, en conversation, en pause).

Le logiciel de phoning distribue l'appel à l'agent compétent selon la demande. L'agent change de statut automatiquement.



## Le SVI : Accueil et Orientation Efficaces

La Phrase d'Accueil : "Bonjour, bienvenue chez [Nom de la société]".

Le Menu :

- **1** : Information sur nos produits.
- **2** : Suivre votre commande.
- **3** : Nous contacter.
- (\*) : Retour au menu principal.

Le SVI diffuse des informations générales (horaires, livraison, mentions légales...).

## Gérer l'Attente : Une Expérience Client Positive

- Si l'attente est inévitable, elle doit être estimée et communiquée.
- Diffuser de la musique ou des messages marketing pour patienter.
- Désengorger le centre d'appels : FAQ complète et régulièrement enrichie sur le site internet.

