



OPTIMISER LE TRAITEMENT DES REQUÊTES TÉLÉPHONIQUES

Gestion des E-mails : Organisation et Rapidité

- E-mail du client (✉) -> Boîte de réception (📧) -> Tri/Filtrage (⚙) -> Affectation à l'agent (👤) -> Traitement (✍) -> Réponse par e-mail (📧) -> Clôture (✅)
- Indiquer brièvement les étapes clés du traitement.
- Organiser le flux des e-mails pour faciliter le tri et la réponse. Utiliser des procédures de traitement et d'archivage.



Gestion des Tchats : Instantanéité et Efficacité

- Les téléconseillers peuvent gérer plusieurs tchats simultanément.
- Utiliser des réponses préenregistrées catégorisées pour les questions fréquentes.
- **Exemple** : "Bonjour [prénom], comment puis-je vous renseigner ?"
- Les entreprises utilisent de plus en plus de chatbots (bibliothèque de questions/réponses, IA).