

## 1. Volet juridique : conformité légale du service téléphonique

- **Numéros surtaxés :**  
Supprimer l'utilisation de numéros surtaxés pour les appels liés à un contrat existant (ex. réclamations, service après-vente). Utiliser exclusivement un numéro non surtaxé (numéro géographique ou gratuit).
- **Information client :**  
Afficher clairement ce numéro sur tous les supports de communication (site web, factures, mails) pour assurer la transparence.
- **Enregistrement des appels :**  
Mettre en place une annonce vocale en début d'appel pour informer le client que la conversation peut être enregistrée à des fins de qualité. Exemple : « *Cet appel est susceptible d'être enregistré pour améliorer la qualité de notre service.* »
- **Protection des données :**  
Stocker les enregistrements de manière sécurisée, limiter leur durée de conservation (ex. 6 mois ou selon règlement RGPD), et garantir l'accès limité aux seules personnes autorisées.

## 2. Volet musical : musique d'attente conforme et adaptée

- **Choix musical :**

Opter pour une playlist douce, non agressive, qui reflète l'image de marque (par exemple, musique instrumentale calme pour une assurance ou des sons modernes pour une start-up technologique).

- **Licences musicales :**

Obtenir les licences nécessaires auprès de la **SACEM** et de la **SCPA**. Vérifier si les musiques choisies sont bien couvertes par les droits d'auteur.

- **Professionnels et solutions clés-en-main :**

Collaborer avec des prestataires spécialisés dans la musique d'attente pour garantir la conformité légale tout en bénéficiant de conseils professionnels sur le contenu musical.

### 3. Volet qualité de service : montée en compétence et performance

- **Formation des agents :**

Mettre en place une formation continue sur :

- la communication bienveillante, ◦ la gestion des conflits, ◦ les techniques de reformulation et d'écoute active.

- **Outils techniques :**

Équiper le service avec un logiciel CTI (Computer Telephony Integration) qui permet de :

- suivre l'historique des appels, ◦ analyser la qualité du service, ◦ automatiser certaines tâches (ex : routage intelligent).

- **Suivi des indicateurs clés (KPI) :** Analyser régulièrement :

- le **temps d'attente moyen**, ◦ le **taux d'abandon d'appel**, ◦ la **satisfaction client post-appel** (via enquête rapide), ◦ le **taux de résolution au premier contact**.

- **Réunions de débriefing mensuelles** avec les équipes pour partager les résultats, valoriser les réussites et corriger les points faibles.