



*Etre présent, séduire*



Fédération Française de Gymnastique



## ● ACCUEIL TELEPHONIQUE

C'est souvent le premier contact avec le club, soyez accueillant !

### La réponse téléphonique

- Le correspondant répond rapidement aux appels pendant les heures d'ouverture. ....
- Le correspondant peut fournir toutes les informations essentielles (celles-ci peuvent être communiquées aussi par télécopie, par poste ou par e-mail. Elles sont rédigées de façon uniforme sur fiche). ....
- Le correspondant répond à tous les appels :  
il relève les messages laissés sur la messagerie vocale  
et prend soin de rappeler l'interlocuteur pour répondre à ses attentes. ....
- Le correspondant est concis au téléphone et précis pour répondre aux attentes. ....

### La messagerie téléphonique

- En dehors des heures d'ouverture, la messagerie vocale donne les heures où le correspondant peut être joint. ....
- La messagerie sert à orienter l'interlocuteur vers le service qu'il souhaite (le secrétariat, le trésorier... ). ....
- La messagerie fait patienter l'interlocuteur, mais une proposition de rappel peut être formulée si l'attente se prolonge. ....
- La messagerie d'attente peut être musicale ou informer sur l'ensemble des activités ou manifestations gymniques du département, de la région, de la zone ou de la Fédération Française de Gymnastique. ....

### Conseil

- Faites patienter votre interlocuteur avec une bande promotionnelle de votre association. ....





