

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Le téléphone est un outil de communication qui, au même titre que le courrier, doit faire l'objet de toute notre attention. L'accueil téléphonique contribue en effet à façonner l'image que se fait le patient du cabinet dentaire. Les notions **d'écoute** et de **service** y sont donc prédominantes.

*« Savoir accueillir, c'est à la fois une technique et un état d'esprit »
Gilbert ROZES*

Vous trouverez ci-dessous 10 règles à la fois essentielles et universelles pour un accueil téléphonique qui allie professionnalisme et convivialité :

1. Décrocher avant la 3^{ème} sonnerie.
2. Accueillir et se présenter avec le sourire par une formule de politesse efficace et optimiste.
3. Être à l'écoute, être aimable et attentif. Créer l'empathie afin d'établir un contact agréable et une relation de confiance.
4. Parler lentement. Soigner son intonation et son expression.
5. Identifier son interlocuteur.
6. Poser les bonnes questions, notamment pour les urgences.
7. Comprendre la demande, la reformuler.
8. Répondre clairement, adopter une attitude positive et dynamique.
9. Prendre des notes pour une transmission claire du message. Noter les références téléphoniques.
10. Résumer les éléments utiles avant de conclure par une formule de politesse. Et bien sûr, assurer le suivi des appels.