

Charte d'accueil téléphonique du salarié de France Galop

Le collaborateur incarne, au travers de cette charte,

les 3 valeurs de France Galop que sont :

L'Excellence, l'Exemplarité et la Passion.

Ce qui l'engage à :

➤ **Mettre en place un accueil professionnel, souriant et agréable**

Décrocher rapidement pour assurer un service de qualité conforme à nos critères d'excellence.

➤ **S'identifier auprès de l'interlocuteur**

Nom du département ou service/prénom puis la phrase suivante :

« Bonjour, en quoi puis je vous aider ? ».

➤ **Ecouter son interlocuteur**

Ecouter attentivement, rassurer et dire des mots montrant son intérêt comme « oui/d'accord... » régulièrement, voire reformuler la demande pour montrer la compréhension du besoin.

➤ **Apporter un service de qualité et exemplaire à son interlocuteur**

Reformuler ses dires pour lui signifier qu'on a bien compris ses propos, questionner afin de s'aligner avec l'interlocuteur sur les points qui vous semblent flous, apporter des réponses adaptées à(aux) la requête(s) de son interlocuteur.

➤ **Transmettre les communications téléphoniques aux interlocuteurs demandés**

S'assurer de leur aboutissement dans un délai maximum de 30 secondes si on n'est pas la bonne personne et en cas d'absence de celle-ci, transmettre les coordonnées du collaborateur et l'inviter à le contacter dans la journée.

➤ **Rappeler l'interlocuteur s'il a laissé un message**

Le message sera retranscrit automatiquement par écrit dans teams. Le rappel doit se faire dès que possible.

➤ **Respecter l'appel**

Ne pas prendre l'initiative de terminer un appel, il faut toujours laisser l'interlocuteur y mettre fin. Toutefois, si l'appel dur, et qu'il n'a lieu de continuer, il faut y mettre fin avec délicatesse et respect par la phrase suivante « je suis contraint de vous laisser car j'ai un autre appel/une réunion ».

➤ **Rester courtois et poli jusqu'à la fin de la conversation**

Utiliser des formules faisant sentir à l'interlocuteur que nous avons apprécié l'appel telle que : « Nous espérons avoir répondu à vos attentes ».

➤ **Rester calme face à toutes situations**

Quel que soit le comportement et l'humeur de l'interlocuteur.

➤ **En cas de conflit ou d'incivilité**

Remonter l'information immédiatement auprès du manager qui fera un rapport signé et précis afin de l'adresser aux commissaires de France galop via fgcode@france-galop.com