



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 INTRODUCTION AUX TECHNIQUES D'APPEL	7
CHAPITRE 2 FILTRAGE ET TRANSFERT D'APPELS	15
CHAPITRE 3 ÉTIQUETTE TÉLÉPHONIQUE PROFESSIONNELLE	23
CHAPITRE 4 GESTION DES APPELS SIMULTANÉS	33
CHAPITRE 5 PRISE DE MESSAGES ET TRANSMISSION ADÉQUATE	41
CHAPITRE 6 RÉOLUTION RAPIDE DES DEMANDES PAR TÉLÉPHONE	49
CHAPITRE 7 LES FONCTIONNALITÉS D'UN STANDARD TÉLÉPHONIQUE	57
CHAPITRE 8 CONFIDENTIALITÉ DANS LES ÉCHANGES TÉLÉPHONIQUES	65
CHAPITRE 9 OUTILS POUR UNE COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE EFFICACE	73
CHAPITRE 10 LES CANAUX ALTERNATIFS DE COMMUNICATION	83
CHAPITRE 11 MAINTENIR DES REGISTRES PRÉCIS DES APPELS	91
CHAPITRE 12 FORMATION CONTINUE AUX OUTILS TÉLÉPHONIQUES	101
CONCLUSION	109