



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
CHAPITRE 1   LES BASES DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	7
CHAPITRE 2   TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT	15
CHAPITRE 3   GESTION DES BASES DE DONNÉES CLIENTS	23
CHAPITRE 4   RÉPONDRE AUX QUESTIONS FRÉQUENTES	31
CHAPITRE 5   MAÎTRISE DES DÉLAIS DE RÉPONSE	39
CHAPITRE 6   ORIENTATION VERS LES SERVICES COMPÉTENTS	47
CHAPITRE 7   OUVERTURE ET MISE À JOUR DES FICHES DE CONTACT	55
CHAPITRE 8   VÉRIFICATION DE LA SATISFACTION CLIENT	63
CHAPITRE 9   CLÔTURE DE L'ENTRETIEN DE FAÇON COURTOISE	71
<b>CONCLUSION</b>	<b>79</b>