Hexatel

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Optimisez la gestion de vos appels et offrez à vos interlocuteurs une expérience fluide dès la première sonnerie.



Accueil téléphonique : la première impression compte

Premier point de contact entre votre entreprise et vos clients, l'accueil téléphonique joue un rôle clé dans la perception de votre image de marque. Temps d'attente trop long, appels mal orientés ou transferts inefficaces peuvent rapidement générer frustration et insatisfaction. À l'inverse, un accueil téléphonique bien pensé permet de fluidifier les échanges et de valoriser le professionnalisme de votre organisation. Dans un contexte où la qualité de l'expérience client est devenue un véritable différenciateur, optimiser son accueil téléphonique n'est plus une option, mais un enjeu stratégique.

Ne faites plus patienter vos interlocuteurs

50% des Français souhaitent attendre moins d'une minute pour être mis en relation avec un interlocuteur

Orientez vos appelants vers le bon interlocuteur

Dotez vous d'un serveur vocal interactif performant pour effectuer un premier tri et traiter les appels téléphoniques automatiquement

Pourquoi mettre en place un accueil téléphonique professionnel ?

Valoriser votre image de marque

Premier point de contact avec vos clients, votre accueil téléphonique est la vitrine sonore de votre entreprise

Offrir une expérience client fluide

Un bon accueil téléphonique, c'est une prise en charge rapide, claire et personnalisée qui renforce la satisfaction et la fidélité de vos clients

Optimiser l'efficacité de votre communication

En structurant vos messages et vos transferts d'appels, vous facilitez la gestion des demandes et améliorez la productivité de vos équipes

@groupe-hexatel
www.hexatel.fr
contact@hexatel.fr

Les fonctionnalités de notre offre

Gestion des flux d'appels : pour orienter les appels vers le bon interlocuteur suivant des scénarios prédéfinis

Répertoire vocal : pour faciliter la mise en relation, énoncez le nom d'une personne ou d'un service

Gestion des plannings : pour personnaliser le traitement à donner aux appels: via une gestion des scénarios d'appels

Diffusion de messages 24/7 : pour communiquer auprès de tous vos appelants des messages personnalisés

Fil d'attente : pour situer la position de l'appelants et lui indiquer que son appel est pris en compte

Mémoire d'appels : pour offrir une expérience unique à l'appelant en cas de récurrence d'appel

Statistiques évoluées : pour récupérer des données d'appels qui permettront d'améliorer de façon continue l'accueil téléphonique

Reconnaissance vocale : pour automatiser certaines tâches en remplaçant les réponses manuelles par des systèmes intelligents

Les options recommandées : communication SMS et gestion d'astreinte

Mettre en place un accueil téléphonique



1 : Evaluez votre accueil téléphonique actuel

Commencez par dresser un état des lieux de votre dispositif existant : analyse des flux d'appels, des messages diffusés et de la qualité perçue par vos interlocuteurs.



2 : Définissez vos besoins et objectifs

Déterminez les besoins spécifiques de votre entreprise et fixez des objectifs clairs : réduction du temps d'attente, homogénéisation des messages, amélioration de l'expérience client, etc.



3 : Concevez votre identité sonore

Rassemblez les différents messages nécessaires (accueil, attente, répondeur) et créez une identité sonore cohérente, alignée sur les valeurs et l'image de votre marque.



4 : Déployez et testez votre solution

Procédez à la mise en place du système : configuration du serveur vocal, paramétrage des transferts, puis testez chaque étape du parcours d'appel. Corrigez les éventuelles anomalies.



5 : Formez, suivez et améliorez en continu

Sensibilisez vos équipes aux bonnes pratiques de l'accueil téléphonique et analysez régulièrement vos statistiques d'appels. Ces suivis permettront d'ajuster et d'optimiser en continu la qualité de votre accueil.

@groupe-hexatel

www.hexatel.fr

contact@hexatel.fr