



Charte téléphonique n° 1

Confirmation délai livraison client

Date de livraison attendue par le client \neq Date de livraison réelle

→ Client susceptible partir vers la concurrence

Objet de l'appel : Confirmer un délai de livraison à un client

Contexte : Les statistiques de l'exercice comptable qui précède montrent que 86 % des marchandises vendues sont réellement livrées à j+1. Le délai peut être supérieur pour certains fournisseurs directs ou en cas d'indisponibilité de la marchandise [ex : contrainte saisonnière pour les produits frais].

Scénario téléphonique :

Saluer	<ul style="list-style-type: none">• Bonjour Madame ou Monsieur• En absence de présentation du correspondant, s'assurer que vous êtes bien à la société [x]
Se présenter et demander à s'entretenir avec la personne souhaitée	<ul style="list-style-type: none">• [Prénom + nom], [fonction] chez O'Frais + [ville]• Puis-je parler à [nom du contact recherché préalablement dans le fichier client] ou au responsable des achats de [nature des produits] ?• Retenir le nom de la personne si elle n'est pas celle du fichier client afin de pouvoir le répéter dans la conversation
Présenter l'objet de l'appel	<ul style="list-style-type: none">• Le [date de commande], vous avez passé une commande de [nature de l'article]• Confirmer ou rappeler les délais de livraison (J=J+1) sauf pour quelques fournisseurs directs ou en raison de l'indisponibilité du produit• Ne pas utiliser le mot RETARD : C'est une confirmation ou un rappel des délais de livraison• Informer de la date de livraison réelle
Se préparer à un élément de complexité ou à un aléa	<ul style="list-style-type: none">• Répondre favorablement à un client qui souhaite une confirmation écrite [via mél ou télécopie]. S'assurer de disposer des informations dans le fichier clients• En cas d'absence de la personne concernée, demander à prendre en note le message. Si le correspondant refuse, demander à quelle heure ou par quel moyen [ex : adresse mél] le responsable des achats peut être contacté• Rappeler les statistiques quant aux délais de livraison à J+1 en cas de surprise ou mécontentement du client• Transférer la communication au responsable du pôle si le client souhaite modifier ou annuler la commande, si la demande est trop complexe
Saluer	<ul style="list-style-type: none">• O'Frais + ville reste à votre service . Au revoir Madame [x] ou Monsieur [x]

- ❖ Être très aimable et sourire : le sourire s'entend au téléphone
- ❖ Pratiquer l'écoute active : laisser l'interlocuteur s'exprimer si nécessaire et éventuellement reformuler ses attentes
- ❖ Adopter un ton et un débit approprié