

Procédure n°26 WELTIM NORD APPEL MYSTÈRE

Afin de tester l'accueil téléphonique de l'entreprise de l'autre groupe, vous allez réaliser un appel téléphonique en vous faisant passer pour quelqu'un d'autre. Vous pourrez ainsi voir si l'accueil téléphonique de l'autre groupe est satisfaisant ou à améliorer.

1) Choisissez une des situations suivantes :

N°1 : Vous êtes M. ou Mme BACOT (Conseiller financier) de la banque postale de l'Arbresle et vous souhaitez joindre le responsable de l'entreprise pour proposer un crédit à un taux intéressant.

N°2 : Vous êtes M. ou Mme MAGRANER (Agent des impôts) de l'Arbresle et vous souhaitez joindre le responsable de l'entreprise concernant un problème dans la déclaration de TVA du mois dernier.

N°3 : Vous êtes M. ou Mme DHALER (Informaticien) chez IBM France et vous souhaitez joindre le responsable de l'entreprise concernant la panne sur le réseau de l'entreprise.

N°4 : Vous êtes M. ou Mme BACRI (Responsable commercial) de l'entreprise BIOCOOP France et vous souhaitez joindre le responsable de l'entreprise pour parler des tarifs de l'année prochaine.

2) Appelez l'accueil de l'entreprise de l'autre groupe et jouer le rôle choisi plus haut.

3) Lorsque l'accueil vous transmet le responsable (M. DUMAS par exemple), vous indiquez votre nom et vous dites que vous venez de réalisé l'appel mystère.

4) Vous dites ce que vous avez pensez de l'accueil téléphonique de votre collègue en remplissant le formulaire en ligne suivant :

<https://forms.gle/f6tcQD93seBQsHy77>