

Procédure n°26 WELTIM SUD 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 où à améliorer.

1) Choisissez une des situations suivantes :

N°1 : Vous êtes M. ou Mme RETINGER (Responsable comptable) de l'entreprise BLOADDICT de Villefranche et vous souhaitez joindre le responsable de l'entreprise pour proposer de nouveau délais de paiement.

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

N°3 : Vous êtes M. ou Mme HACHEMI (Technicien de maintenance) chez OpenErp France et vous souhaitez joindre le responsable de l'entreprise concernant la panne logiciel de l'entreprise.

N°4 : Vous êtes M. ou Mme OUAFI (Banquier) à la banque postale et vous souhaitez joindre le responsable de l'entreprise pour parler des découverts autorisés possibles pour notre entreprise.

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>