



CENTRE DE RELATION CLIENT ECOUTE DU TRESOR PUBLIC

ENJ

L'accueil téléphonique est un service qui est destiné à gérer les appels, en particulier, les appels entrants. Il a pour objectif de traiter rapidement et efficacement les appels en tenant compte des consignes pour optimiser la [relation clientèle](#). L'accueil téléphonique est une fonction essentielle au Trésor Public pour véhiculer une image positive de celui-ci. Il comprend des étapes clés : la présentation de l'entreprise, la prise de contact, la présentation de l'intérêt pour le client avec courtoisie, le traitement des réclamations ou des demandes du client et s'assurer qu'il a bien enregistré, la reformulation et la prise de congé. Avant d'entamer ces étapes, il faut que l'appel aboutisse. C'est-à-dire que l'appel entrant doit être pris en charge avant la 4ème sonnerie. L'accueil téléphonique nécessite une écoute active.

Call : 27 20 23 88 80/ 9969/ 80001010

AVANTAGES POUR LE CLIENT	AVANTAGES POUR LE TRESOR
<ul style="list-style-type: none"> • Gagner du temps et de l'argent ; • Avoir des informations rapides et fiables ; • Bénéficier d'une prise en charge en temps réel ; • Obtenir un retour d'information y compris de leurs réclamations ; • Fournir des informations relatives aux produits et services du Trésor Public ; • Plus besoin de se déplacer pour être informer ; • Faire des critiques et suggestions. 	<ul style="list-style-type: none"> • Véhiculer une bonne image de l'institution, de garantir sa crédibilité et d'accroître sa notoriété ; • Renforcer la confiance à l'égard des clients ; • valoriser et rendre visible la démarche Qualité ; • Améliorer les relations entre l'institution et ses clients ; • Désamorcer l'agressivité des clients, de créer la bonne humeur et une atmosphère conviviale ; • Donner du plaisir et de l'envie aux clients • Se différencier des autres entreprises et de devenir une administration de référence au niveau national et international