

FICHE REFLEXES 6

Fiche de prise d'appel

Consigne à l'attention de la personne en charge du filtrage des appels

- Ne pas chercher à répondre aux questions. Prétendez que vous ne connaissez pas tous les éléments et que le plus simple est que le porte-parole le rappelle. Proposez-lui de prendre note de son message et de ses questions en vue d'un rappel de la part de ce porte-parole.
- Ne pas s'engager sur la réponse et ses délais mais montrer de la bonne volonté à traiter sa demande au plus vite.
- Rester calme et courtois en toute circonstance.
- Remplir cette fiche et notamment les attentes de votre interlocuteur, avec précision.
- Ne faire aucun commentaire qui pourrait compromettre l'entreprise.

Nom de l'interlocuteur :

Organisme/média :

Fonction :

Numéro de téléphone :

Adresse e-mail :

Objet : *(noter précisément les mots et expressions utilisés par la personne). Notez scrupuleusement tous les éléments que l'interlocuteur vous donne. Ils sont utiles pour l'appréciation de son niveau de connaissance de la situation.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Délais de réponse souhaités :

Si journaliste, date de parution de l'article :

Message reçu par :

Téléphone :

Date et heure de réception :

Site :