

2.1 Que signifie "filtrer" un appel?

Filtrer un appel consiste à ne pas transférer tous les appels, et donc à sélectionner les correspondants.

2.2 Pourquoi peut-il être utile de filtrer un appel destiné à un chef de service?

Pour éviter de le déranger inutilement.
Pour éconduire les importuns.

2.3 Pourquoi est-ce une tâche délicate?

Il faut être courtois avec tous les interlocuteurs pour établir une bonne image de l'entreprise, mais il faut aussi être ferme, et savoir refuser de transférer la communication.

2.4 Pensez-vous que le filtrage effectué par Léa a été correctement réalisé? Justifiez votre réponse.

Léa a respecté les consignes données par F. Ferrié: elle a évité de la déranger, elle a demandé l'objet de l'appel et elle a proposé l'envoi d'un courrier.
Elle a été courtoise, mais ferme.

2.5 Avant de vous laisser sa place, Léa veut vous tester et vous demande ce que vous feriez dans les cas suivants:

HEURE D'APPEL	NOM DE L'APPELANT	OBJET DE L'APPEL	TRANSFÉRÉZ-VOUS À F. FERRIÉ?		SOLUTION PROPOSÉE
			OUI	NON	
14 h	Secrétariat du docteur Roux, médecin	Ne peut recevoir F. Ferrié avant demain. Rappeler pour un autre RV		✓	Noter le message en précisant que M. Ferrié doit rappeler
14 h 20	Melle Leflond, Assurances GFM	Désire un RV avec F. Ferrié		✓	Demander à Melle Leflond de rappeler le secrétariat après 15 h
14 h 30	M. Defrance, client	Demande une prorogation d'échéance de sa dernière traite		✓	Transférer l'appel vers le poste 401 (Joël Pietri, comptabilité client)
14 h 35	M. Lamiral	Ami personnel de F. Ferrié: veut lui annoncer l'accident d'un de leurs amis	✓		Transférer l'appel à F. Ferrié