

## Fiche Ressource n°7 Accueil Téléphonique : message pré-décroché, message d'attente, message d'absence et message répondeur

Source : Alsace Destination Tourisme

Date mise à jour : 17/01/17

Afin d'optimiser votre accueil téléphonique, vous pouvez créer des messages automatiques : pré-décroché, d'attente, d'absence et répondeur. La création de ces messages peut être confiée à une société spécialisée. Ci-dessous un exemple de cahier des charges.

### Exemple de cahier des charges

#### I. Les différents messages

##### a - MESSAGE PRE-DECROCHE (message d'accueil)

« Bienvenue en Alsace, vous êtes à *NOM DU SITE*, merci de bien vouloir patienter quelques instants».

« idem – version allemande » / « idem- version anglaise »

##### b - MESSAGE D'ATTENTE (attente musicale possible)

« Nous nous efforçons d'écourter agréablement votre attente, nous allons donner suite à votre appel. Retrouvez toutes nos informations pratiques sur notre site internet *ADRESSE DU SITE* »

« idem – version allemande » / « idem- version anglaise »

##### c - MESSAGE REPONDEUR (FERMETURE)

« Bienvenue en Alsace, vous êtes *NOM DU SITE*. Vous pouvez nous joindre du *JOUR* au *JOUR* de *Xh à Xh et de Xh à Xh*. Retrouvez toutes les informations pratiques pour préparer votre visite à *NOM DU SITE* sur *ADRESSE DU SITE INTERNET*. Merci de votre appel et à très bientôt ! ».

« idem – version allemande » / « idem- version anglaise »

#### d - MESSAGE REPONDEUR (FERMETURE EXCEPTIONNELLE)

« Bienvenue en Alsace, vous êtes à *NOM DU SITE*. Nos bureaux sont exceptionnellement fermés aujourd’hui, retrouvez-nous sur *ADRESSE SITE INTERNET*, merci de votre appel et à bientôt ! »

« idem – version allemande » / « idem- version anglaise »

#### II. Les traductions

Précisez l’ordre de passage des langues : par exemple, 1) Français, 2) Allemand et 3) Anglais.

Précisez si vous souhaitez conserver des termes français pour le nom du site par exemple ou autre terme, pour les traductions en allemand et anglais (ou autre langue le cas échéant).

#### III. Choix des voix et choix musical

Le choix des voix pour chaque langue sera fait en concertation avec l’agence qui sera chargée d’élaborer vos messages.

Le choix musical peut également être fait avec l’agence ou en interne. **ATTENTION à bien choisir des musiques libres de droit.**

#### IV. Touche locale

Des expressions alsaciennes peuvent être utilisées, par exemple, pour la version en français : « A bientôt » → « Hopla bis bol ! »

#### V. Votre installateur téléphonique

Précisez le nom de votre installateur téléphonique et ses coordonnées.

Pour plus d’informations sur QUALITE TOURISME™ en Alsace, vous pouvez contacter :  
Charline Delhaultal au 03 88 15 45 87 ou [qualite.tourisme@adt.alsace](mailto:qualite.tourisme@adt.alsace)