

FICHES REFLEXES 5

Briefer les points d'entrées

Distribuer les consignes à l'attention des personnels en première ligne (assistant(e)s, standard, accueil, gardien(ne)s du site, etc.).

Comportement à adopter

- Ne communiquer aucune information à l'appelant.
- Être toujours aimable et conciliant, laisser la personne parler le plus possible.
- Remplir la fiche de prise d'appel et y noter les questions.
- Ne rien promettre, ne formuler aucun engagement.
- Discours à adopter : « Je prends note de votre requête et je demande à une personne compétente sur le sujet de vous rappeler aussi vite que possible. »

- Ne laisser aucun visiteur extérieur circuler dans les locaux sans un accompagnateur de la société.
- Faire patienter les visiteurs ou journalistes (en visite non annoncée) dans les lieux de réception prévus à cet effet.

Seule la direction de la Communication ou le porte-parole désigné est habilité à répondre aux journalistes.