



**Association des Responsables  
de Services Généraux**  
*Facilities Managers Association*

## CHARTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE

Avertissement : ce document est un exemple de chartre d'accueil téléphonique établi pour un besoin particulier. Il ne s'agit en aucun cas d'un modèle type élaboré par l'Arseg. Nous vous recommandons de croiser plusieurs sources d'information pour affiner votre document et le conformer à vos besoins.

Pensez à vos collègues : une fois votre propre document élaboré, pensez à le communiquer à l'Arseg. Il servira à enrichir la base documentaire mise à disposition de l'ensemble des adhérents. D'avance merci.

**Paris**  
**Strasbourg**  
**Lille**  
**Nantes/Rennes**  
**Lyon**  
**Nice/Marseille**

24 rue J. Ibert  
92300 LEVALLOIS  
Tél. : 0147489339  
Fax : 0147489340  
E-mail : [arseg@arseg.asso.fr](mailto:arseg@arseg.asso.fr)  
Site web : [www.arseg.asso.fr](http://www.arseg.asso.fr)

Association Loi 1901 – N° de déclaration  
28/8176 à la Préfecture des Hauts-de-Seine  
en date du 19/06/75 – N° Siren 383 964 343

## **LES DIX ENGAGEMENTS DU SERVICE ACCUEIL TELEPHONIQUE**

1. Le service Accueil Téléphonique développe une mission de service pour les sociétés du Groupe (ImmeubleX), qui sont nos clients.
2. Le service Accueil Téléphonique s'engage à traiter les appels téléphoniques entrant avec rapidité, perspicacité, convivialité, en clair à être le sourire de notre Groupe.
3. Le service Accueil Téléphonique s'engage à transmettre les communications téléphoniques aux interlocuteurs demandés, en s'assurant de leur aboutissement dans les meilleurs délais.
4. Le service Accueil Téléphonique s'engage à mettre tout en œuvre pour renseigner ses interlocuteurs sur l'état de leur demande (ligne occupée...) et à communiquer le nom de la personne ou du service qui réceptionnera l'appel.
5. Le service Accueil Téléphonique s'engage à renseigner ses interlocuteurs avec précision tout en respectant l'éthique de la profession.
6. Le service Accueil Téléphonique s'engage à utiliser toutes les bases de données en sa possession afin de satisfaire au mieux les besoins des appelants.
7. Le service Accueil Téléphonique s'engage à tout mettre en œuvre pour diminuer le temps de réponse ou de transfert des appels.
8. Le service Accueil Téléphonique s'engage à prendre et à transmettre via le logiciel utilisé par la société (Lotus...), en collaboration avec les hôtesse, tous les messages déposés aux standardistes et ceci pour tous nos clients internes.
9. Le service Accueil Téléphonique s'engage à s'informer en permanence des modifications des entreprises du Groupe et de leurs clients.
10. Le service Accueil Téléphonique s'engage à représenter par sa voix l'image du Groupe.