

## POURQUOI CONFIER VOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE À UNE SOCIÉTÉ SPÉCIALISÉE ?



Votre secrétaire est la première personne que vos clients entendent et avec laquelle ils vont communiquer. Fondamental dans la relation client, ce poste ne peut être négligé ! Quel que soit le moment de l'année et la situation dans laquelle vous vous trouvez, en surcroît d'activité ou en déplacement, vos clients doivent toujours pouvoir s'adresser à quelqu'un et laisser un message.

Pourtant, trouver la solution idéale pour satisfaire vos différents besoins en matière de secrétariat n'est pas toujours simple. Le secrétariat recoupe bien des missions, diverses et variées, qui font appel à des compétences qui le sont tout autant. Parmi ces activités, vous pouvez choisir de confier l'accueil téléphonique à une société spécialisée dans l'accueil et le secrétariat téléphonique.

### *Dans quel cas avoir recours à une standardiste « externalisée » ?*

- Vous partez en vacances et votre secrétaire aussi mais vous devez assurer une permanence téléphonique pour vos clients, et au besoin pouvoir être contacté en cas d'urgence.
- Vous vous installez et vous ne disposez pas des moyens financiers ou de l'espace suffisant pour avoir une secrétaire à plein temps, vous n'avez pas le temps de traiter vos dossiers et répondre au téléphone. Le répondeur n'est pas une bonne solution. Mieux vaut externaliser même si c'est une demi-journée, c'est seulement à ce prix que vous gagnerez en rentabilité.
- Vous devez faire face à un surcroît d'activité, votre secrétaire est beaucoup plus qu'une standardiste, elle a

développé un certain nombre de compétences en matière de secrétariat juridique. Il peut alors être utile de lui libérer du temps de standard en le confiant à une société.

- Votre secrétaire est malade et ne reviendra pas avant 6 mois au moins.

### *Quels sont les gains pour votre cabinet et pour vous personnellement ?*

- Vous assurez une continuité et restez joignable quelles que soient les circonstances, d'autant plus à l'heure du numérique où le temps ne s'arrête jamais...
- Vous partez en vacances l'esprit tranquille et serein, cela n'a pas de prix !
- Vous pouvez réagir quoi qu'il arrive !
- Vous pouvez faire des économies.
- Vous pouvez gagner du temps si vous n'êtes pas dérangé sans cesse par le téléphone.
- Vous gagnez en efficacité.

### *Attention à toujours faire primer la qualité de l'accueil !*

Parce que c'est de votre image dont il est question, un grand soin doit être apporté au choix de votre société prestataire. En effet, votre standard et l'accueil réservé à vos clients au téléphone ne doivent pas être négligés, c'est un facteur de succès de la relation-client. Au delà de votre compétence, c'est aussi de la réactivité que vos clients attendent et seule

une bonne standardiste sera à même de faire passer en priorité tel ou tel appel.

Pour cela, il faut donc privilégier les sociétés qui pourront personnaliser votre offre. Vous n'êtes pas une entreprise lambda, le cabinet d'avocats a ses codes, ses langages et même si cela peut vous sembler évident, il faut que votre secrétaire puisse ne pas perdre son latin, si votre client lui parle d'assignation ou de référé. Ou en est mon assignation ? Votre quoi ?

Cela ne donnerait pas une image de sérieux mais d'amateurisme.

Il faut donc choisir une société qui soit en mesure de vous proposer une télésecrétaire qui connaisse les procédures, le vocabulaire juridique et les habitudes de travail des avocats et soit capable d'obtenir les informations nécessaires à la compréhension du message mais aussi de juger le caractère d'urgence de tel ou tel message.

### *Et le coût ?*

Il est courant que les avocats pensent que ce type de service coûte cher. Pourtant, les coûts liés à l'embauche d'une personne à temps plein ou à temps partiel sont souvent

plus importants que ceux liés à une télésecrétaire. Mais cela n'est pas forcément vrai si on prend en compte les compétences juridiques que votre secrétaire pourrait avoir.

Mais, à l'inverse, si vous n'en avez pas, vous pouvez perdre des appels et donc de l'argent.

Toujours à l'inverse, si vous recevez peu d'appel et peu de clients au cabinet, inutile de recruter, mieux vaut choisir une société qui vous facturera à l'appel décroché.

Pour finir, grâce à la mutualisation des télésecrétaires, vous pouvez même réaliser des économies : jusqu'à 70% par rapport au coût complet d'un appel traité par un standard classique.

### *Une solution temporaire, plus que définitive malgré tout ?*

Malgré les nombreux avantages liés à un l'accueil téléphonique externalisé, cette solution perdure rarement sur le long terme. Une fois le cabinet bien installé ou si le cabinet en a les moyens, les avocats opteront généralement pour un accueil physique et téléphonique avec des personnes ayant des compétences

juridiques ou qu'ils vont former pour qu'elles les acquièrent. Cependant, seule la fidélisation de son personnel permet de rendre cette formule avantageuse. Parce que si votre secrétaire part au bout de deux ans alors que vous avez passé du temps à la former et qu'il faut tout recommencer, ce n'est plus avantageux.

Quoi qu'il en soit l'accueil téléphonique externalisé est une solution très intéressante pour dépanner pendant les vacances ou pendant les éventuels congés maladie ; l'essentiel étant toujours de maintenir le lien avec le client !

*Laurine Tavitian*