

LES DIFFÉRENTES UTILISATIONS D'UN FICHER AUDIO

Prédécroché :

Message audio qui est immédiatement et intégralement lu à la personne qui tente de vous joindre, avant même que votre poste ne commence à sonner.

Il est généralement utilisé pour vous permettre de donner une information indispensable à communiquer à votre interlocuteur, comme par exemple pour indiquer que l'appel est susceptible d'être enregistré.



Etant joué avant que l'appel ne vous parvienne, nous vous recommandons de prévoir un message de prédécroché bref et de faire patienter ensuite votre correspondant avec un message d'attente personnalisé.

Bonjour et bienvenue chez [votre société]. Dans le cadre de notre démarche de qualité, cet appel est susceptible d'être enregistré. Vous pouvez refuser cet enregistrement en le signalant simplement à notre conseiller. »

Bonjour, [votre société] est joignable [horaires d'ouverture]. Afin de permettre un traitement rapide de votre demande, nous invitons dès à présent à vous munir de votre numéro de client. »

Message d'attente :

Message audio qui est diffusé à votre correspondant afin de le faire patienter en remplacement de la tonalité classique.

Il existe deux types de messages d'attente, celui qui :

- est joué à votre correspondant lorsqu'il vous appelle pendant que votre poste téléphonique sonne,
- et celui qui se déclenche lorsque vous êtes déjà en ligne avec votre interlocuteur et que vous le mettez manuellement en attente.



Le message d'attente est également l'occasion de faire passer un message publicitaire à vos prospects et clients.

Nous vous prions de bien vouloir patienter quelques instants, nous allons donner suite à votre appel. »

Veuillez ne pas quitter, nous mettons tout en œuvre afin d'écourter votre attente. N'hésitez pas à vous rendre sur [votre site internet] afin de consulter notre nouveau catalogue ! »

Standard automatique SVI appelé aussi Serveur Vocal Interactif ou Menu Vocal :

Menu vocal proposant à votre correspondant un choix d'orientations grâce aux touches de son téléphone, afin d'être mis en relation avec un service ou un correspondant en particulier.



Afin d'améliorer l'expérience de votre interlocuteur, nous vous conseillons de limiter le nombre de différents niveaux de serveurs vocaux.

Bonjour et bienvenue chez [votre société]. Si vous n'êtes pas encore client, tapez 1. Si vous êtes déjà client, tapez 2. »

Vous souhaitez être mis en relation avec : Notre Service Commercial, tapez 1. Notre Service Administratif, tapez 2. Notre Service Technique, tapez 3. Pour toute autre demande, merci de patienter. »



Répondeur enregistreur :

Message diffusé à votre correspondant lorsque vous n'êtes pas disponible. A l'issue de la lecture de cette annonce, votre correspondant pourra laisser un message sur votre boîte vocale.

Exemples

Bonjour vous êtes bien en relation avec [votre société], notre agence est ouverte [horaires d'ouverture]. Nous vous invitons à laisser un message avec votre nom ainsi qu'un numéro sur lequel nous pourrions vous recontacter. »

Bonjour, je ne suis pas disponible pour le moment. Je vous invite à me laisser un message avec vos coordonnées afin que je puisse revenir vers vous dans les meilleurs délais. »

Répondeur simple :

Message joué à votre correspondant lorsque vous n'êtes pas disponible.

A l'issue de la lecture de cette annonce, contrairement au répondeur enregistreur, votre interlocuteur n'aura pas la possibilité de vous laisser de message et l'appel s'achèvera donc à ce moment.



Dans cette configuration, nous vous conseillons de communiquer des consignes précises afin que votre interlocuteur ne soit pas étonné de l'arrêt de la communication.

Exemples

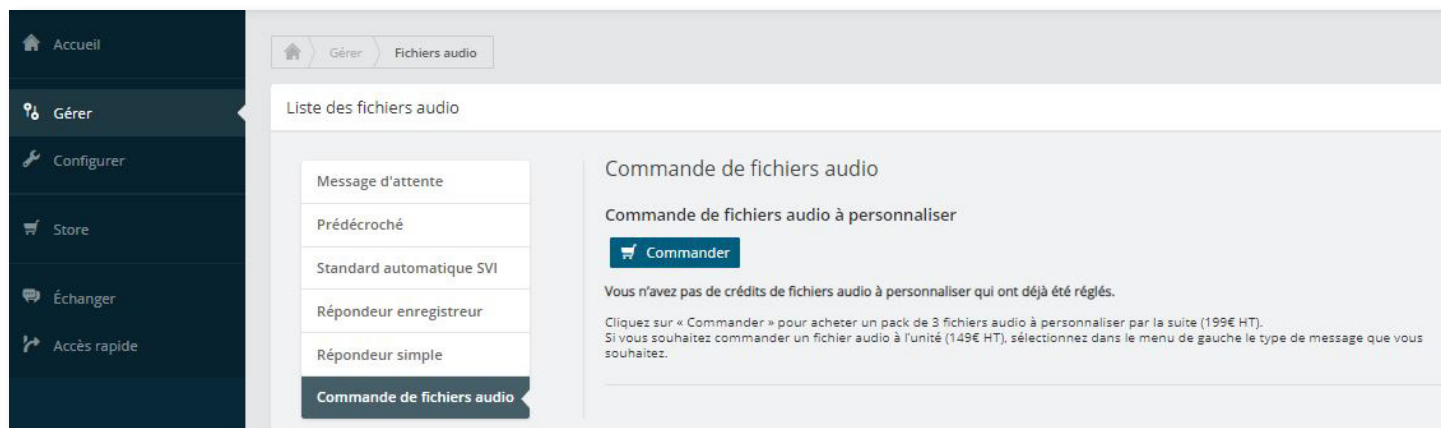
Nos bureaux sont ouverts [horaires d'ouverture], nous vous remercions de renouveler votre appel durant cette plage horaire. »

Nos bureaux sont exceptionnellement fermés. Pour toute urgence, vous pouvez nous envoyer un email à [votre email]. Nous vous remercions de votre compréhension. »

POUR COMMANDER UN FICHER AUDIO PERSONNALISÉ

- Rendez-vous sur l'encart « Fichiers audio » disponible dans la rubrique « Gérer » de votre interface Manager.

Dans le cas où vous souhaiteriez commander un pack de 3 fichiers audio à personnaliser, au tarif de 199€ HT, cliquez sur « Commande de fichiers audio » puis « Commander ». Un crédit vous sera alors attribué. Afin de pouvoir l'utiliser, rendez-vous directement à la prochaine étape.



Vous pouvez également commander vos fichiers à l'unité au tarif de 149€ HT, pour cela suivez les instructions ci-dessous.



- Rendez-vous ensuite dans la catégorie de fichier que vous souhaitez commander puis cliquez sur « Créer ».

- Saisissez le texte de votre annonce, la voix ainsi que votre fond sonore. Vous pouvez également ajouter des commentaires pour le studio d'enregistrement, par exemple pour préciser une prononciation ou des temps de pauses souhaités.

Saisissez votre annonce :

50 mots maximum, en Français ou Anglais.

Choisissez la voix :

Homme

Femme

Choisissez la musique :

Sélectionnez

Ajouter un commentaire :

Vous pouvez apporter des précisions concernant votre annonce

A noter : Lorsque vous commandez un fichier audio personnalisé depuis votre interface Manager, seuls les fonds sonores disponibles dans la catégorie « Musiques hors droits » sont libres de droits. Si vous choisissez une autre catégorie, vous devez en amont vous assurer de vous être acquitté des droits relatifs à cette musique auprès de la SACEM et de la SCPA.



Afin de refléter une image plus professionnelle, votre identité sonore est essentielle !

Pour optimiser l'expérience de vos clients et partenaires, nous vous conseillons d'unifier votre fond musical si vous en souhaitez un ou de rester dans les mêmes tonalités.

Il est également important de régulièrement mettre à jour vos fichiers audios afin que ceux-ci soient en adéquation avec les actualités de votre entreprise (modification des horaires d'ouverture, fermeture exceptionnelle, congés annuels, ...).

