

# Exemples de Messages d'Attente Audio Professionnels

Découvrez des exemples de messages d'attente audio prêts à l'emploi pour votre standard téléphonique. Chaque exemple est accompagné d'un script et de conseils pour un accueil professionnel.

Les fichiers audio sont fournis à titre d'exemple. Avant toute utilisation commerciale, assurez-vous de disposer des droits nécessaires sur les voix et musiques utilisées.

## Mode d'emploi

1. Écoutez les exemples audio ci-dessous.
2. Choisissez celui qui correspond à votre image de marque.
3. Téléchargez le fichier MP3 et le script associé.
4. Personnalisez le script avec vos informations (nom de l'entreprise, horaires, etc.).
5. Enregistrez votre propre version ou utilisez un service de synthèse vocale.
6. Configurez votre système téléphonique pour diffuser le message.

## Exemple 1 : Accueil standard

Ce message accueille l'appelant et l'informe qu'il est en attente. Il est poli et rassurant.

## Exemple 2 : Informations pratiques

Ce message donne des informations sur les horaires d'ouverture et invite à laisser un message si nécessaire.

## Exemple 3 : Urgence

Ce message est destiné aux situations d'urgence, indiquant comment joindre une personne en cas de besoin immédiat.

## Modèle prêt à adapter

Scripts des messages d'attente : 1. Accueil standard : "Bonjour et merci d'avoir appelé [Nom de l'entreprise]. Toutes nos lignes sont actuellement occupées. Veuillez patienter, un conseiller vous répondra dans quelques instants. Nous vous remercions de votre patience." 2. Informations pratiques : "Bonjour, vous êtes bien chez [Nom de l'entreprise]. Nos horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 18h. Si vous appelez en dehors de ces horaires, veuillez laisser un message après le bip, nous vous rappellerons dès que possible." 3. Urgence : "Bonjour, vous avez joint [Nom de l'entreprise]. Si votre appel est urgent, veuillez composer le [Numéro d'urgence] ou envoyer un email à [Adresse email]. Sinon, veuillez patienter, un conseiller vous répondra."

## Checklist

- ☐ Définir l'objectif du message (informer, rassurer, orienter).
- ☐ Adapter le ton à votre image de marque.
- ☐ Indiquer le nom de l'entreprise.
- ☐ Donner une estimation du temps d'attente si possible.
- ☐ Proposer une alternative (site web, email, rappel automatique).
- ☐ Enregistrer avec une bonne qualité audio.
- ☐ Tester le message sur différents téléphones.

## Questions fréquentes

### Combien de temps doit durer un message d'attente ?

En général, entre 20 et 30 secondes. C'est suffisant pour transmettre l'information sans lasser l'appelant.

### Puis-je utiliser de la musique en fond ?

Oui, mais assurez-vous d'avoir les droits d'utilisation. Une musique douce peut améliorer l'expérience, mais elle ne doit pas gêner la compréhension du message.

### **Comment changer le message selon l'heure ?**

Certains systèmes téléphoniques permettent de diffuser des messages différents selon les plages horaires. Configurez cela dans votre standard ou contactez votre opérateur.