

# Les grandes étapes d'un premier contact (physique / téléphonique)

## Etape 1 : La prise de contact

- Identifier le **client** (nom et adresse)
- Valider ses **coordonnées** (téléphone / mail)
- Identifier son **moyen de communication préférentiel**

## Etape 2 : Identifier le problème et clarifier les intervenants potentiels :

- **Écoute**
- Questions et **reformulation**
- Si problème un peu complexe => **QOQCCP** (Qui, Quoi, Où, Quand, Combien, Comment, Pourquoi) => Moyen mnémotechnique à utiliser et adapter pour **caractériser le problème du client** (par ex. « Où est la fuite ? Est-ce que cela fuit un verre / un seau en une heure ? » etc...).
- **Envoi de photo si possible** / pertinent (par ex. fuite d'eau en gaine technique)
- **Recours au gardien** si c'est possible et pertinent (urgence /complément de diagnostic)
- Identification du **niveau de priorité** : sécurité ? habitabilité ? confort ?
  - Identifier le type de prestataire : **contrat / hors contrat**

## Etape 3 : Organisation du suivi

- Saisie de l'attente dans PIH au fur et à mesure de la conversation
- En cas d'urgence (niveau 1), mobilisation d'une personne en capacité de traiter la situation