

## OBJECTIFS DU DOSSIER :

- ⇒ Identifier les éléments de base nécessaires à l'émission et à la réception de communications téléphoniques
- ⇒ Appréhender des situations de communications téléphoniques internes et externes à l'entreprise



### THEME I : INTRODUCTION A LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

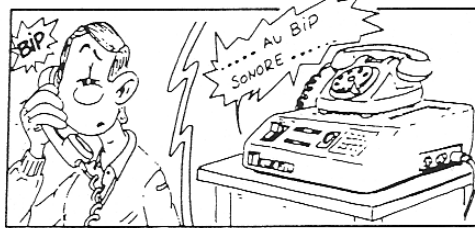
#### 1. Les principales situations de communication orale

Voici quelques situations professionnelles.

Situation n° 1



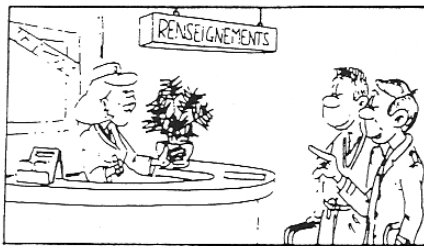
Situation n° 2



Situation n° 3



Situation n° 4



Situation n° 5



Quel est le canal de communication utilisé dans toutes ces situations ?

✎ Le canal oral

Quelles sont les situations où la communication s'établit directement ? Par l'intermédiaire d'un outil ? Quel est l'outil utilisé ?

✎ Directement : n°4 et 5 – Par un outil : n° 1. 2. 3. Le téléphone.

Comment s'appelle l'appareil qui permet d'enregistrer un message en l'absence du correspondant ?

✎ Un répondeur

#### Exercice N° 2

Voici les principales situations de communication orale.

Indiquez en tête de chacun des tableaux, s'il s'agit des opérations concernant :

- ◆ L'émission d'un appel téléphonique
- ◆ La réception d'un appel téléphonique
- ◆ L'accueil
- ◆ Un entretien

RELATIONS PROFESSIONNELLES PAR TELEPHONE	RELATIONS PROFESSIONNELLES DIRECTES
L'émission d'un appel téléphonique	L'accueil
1. S'adresser à un correspondant 2. Laisser un message sur répondeur  Dans les deux cas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• vérifier le n° du correspondant,</li> <li>• se présenter,</li> <li>• formuler le message,</li> <li>• prendre congé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• accueillir,</li> <li>• orienter,</li> <li>• introduire,</li> <li>• renseigner un visiteur, un partenaire de l'entreprise.</li> </ul>
La réception d'un appel téléphonique	Un entretien
<ul style="list-style-type: none"> <li>• se présenter, accueillir,</li> <li>• échanger des informations,</li> <li>• noter l'essentiel du message (feedback),</li> <li>• transmettre oralement l'essentiel du message au correspondant, à son retour,</li> <li>• mettre en attente,</li> <li>• filtrer une communication.</li> </ul>	Echange et transmission d'informations avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les collègues,</li> <li>• la hiérarchie,</li> <li>• les partenaires de l'entreprise.</li> </ul>

## 2. L'importance d'une bonne communication orale

### MISE EN SITUATION

Vous êtes préparateur de commande dans la société LOGIDIS « produits frais », entrepôt qui stocke et expédie les produits frais de consommation courante dans les grandes surfaces, telles que CARREFOUR, CHAMPION, SHOPI, etc. L'approvisionnement s'effectue par voie routière, par camions qui appartiennent à des prestataires de services extérieurs. Le responsable de l'entrepôt, Monsieur EDGARET vous téléphone ce jour (lisez la scène puis jouez-là avec 2 « acteurs » de la classe).

Vous	Société LOGIDIS, bonjour !
Monsieur EDGARET	Allo ! c'est EDGARET au téléphone. Qui est à l'appareil ?
Vous	C'est ....., Monsieur. Bonjour Monsieur EDGARET. Que puis-je faire pour vous ?
Monsieur EDGARET	Carrefour attend le beurre et le fromage de la commande 10246. Le transporteur est-il passé ?
Vous	Ah non, Monsieur. Pas aujourd'hui. Demain seulement, j'ai une livraison notée pour demain le 17 décembre.
Monsieur EDGARET	Quoi ? Pour demain, mais ça va pas non ? Je vous paie pour que vous fassiez votre travail correctement, alors retrouvez le bon de commande et corrigez-moi ça tout de suite.
Vous	Mais je ne comprends pas Monsieur. J'avais pourtant noté le 17, j'ai sans doute fait une erreur. Je vous prie de m'excuser, je vais faire le nécessaire tout de suite Monsieur EDGARET.
Monsieur EDGARET	J'appelle le transporteur pour lui dire de venir dans une heure et vous avez intérêt à ce que la commande soit prête... Je vous passerai le client s'il appelle et s'il demande des explications. Débrouillez-vous pour le calmer.

Au revoir.

1. Qui est l'émetteur de l'appel téléphonique ?

Monsieur EDGARET, le responsable de l'entrepôt de LOGIDIS.

2. Qui est le récepteur de l'appel téléphonique ?

Moi-même le préparateur de commande de LOGIDIS.

3. Dans le tableau page 2, indiquez grâce à **3 couleurs différentes** les phases de **présentation** / de **formulation du message** / et de **prise de congé** de la conversation téléphonique.

4. Quel est le registre de langage utilisé par Monsieur EDGARET ?

Le langage courant et parfois familier.

5. Quel est le registre de langage que vous utilisez ? Qui de vous ou de Monsieur EDGARET utilise le langage le mieux adapté au milieu professionnel ?

Le langage courant qui est celui le mieux adapté au milieu professionnel.

6. Relevez les éléments de la conversation téléphonique que vous pourriez améliorer :

ELEMENTS DE LA CONVERSATION AU DEPART	AMELIORATIONS POSSIBLES PROPOSEES
Société LOGIDIS, bonjour !	Société LOGIDIS, <u>Alexandre SIMON</u> -à votre service-, bonjour !
Allo ? c'est EDGARET au téléphone. Qui est à l'appareil ?	Allo ! Bonjour, c'est <u>Monsieur</u> Edgaret au téléphone (à l'appareil).
C'est ....., Monsieur. Bonjour Monsieur EDGARET. Que puis-je faire pour vous ?	/
Carrefour attend le beurre et le fromage de la commande 10246. Le transporteur est-il passé ?	/
Ah non, Monsieur. Pas aujourd'hui. Demain seulement, j'ai une livraison notée pour demain le 17 décembre.	/ (éventuellement : je suis désolé...)
Quoi ? Pour demain, mais ça va pas non ? Je vous paie pour que vous fassiez votre travail correctement, alors retrouvez le bon de commande et corrigez-moi ça tout de suite.	Pardon ? Pour demain, mais c'est impossible ! Pourriez-vous retrouver le bon de commande et vérifier les dates. Si la commande est notée au 17/12, corrigez la date et faites le nécessaire.
Mais je ne comprends pas Monsieur. J'avais pourtant noté le 17, j'ai sans doute fait une erreur. Je vous prie de m'excuser, je vais faire le nécessaire tout de suite Monsieur EDGARET.	/
J'appelle le transporteur pour lui dire de venir dans une heure et vous avez intérêt à ce que la commande soit prête... Je vous passerai le client s'il appelle et s'il demande des explications. Débrouillez-vous pour le calmer. Au revoir.	Je souhaiterais que la commande soit prête d'ici là.  Faites le nécessaire pour que le client soit satisfait.

7. Si vous aviez répondu sur le même registre de langage et sur le même ton que Monsieur EDGARET, que se serait-il passé ?

Le ton serait monté et les 2 personnes ne se seraient pas comprises. Il y aurait sans doute eu conflit et énervement.

8. Par conséquent, quels avantages procure une « bonne » communication téléphonique professionnelle ? Que permet-elle d'éviter ?

Une bonne communication professionnelle permet de mieux se comprendre, de régler les problèmes plus efficacement et d'éviter les conflits. (évite incompréhensions, conflits, etc).

### **MISE EN SITUATION (suite - N° 2)**

1 heure plus tard, le client, Monsieur DUCLOS, de l'entreprise CARREFOUR vous téléphone. Il est très mécontent du retard pris dans la livraison de la commande. Jouez la scène après l'avoir lue attentivement.

Monsieur DUCLOS	Allo, bonjour, c'est Monsieur DUCLOS, responsable des achats des produits frais chez CARREFOUR.
Vous	Bonjour Monsieur, je suis ....., préparateur de commande chez LOGIDIS. Que puis-je faire pour vous ?
Monsieur DUCLOS	Je voudrais parler au responsable du service des ventes. Ca fait 3 fois que j'appelle aujourd'hui et impossible de le joindre. C'est inadmissible, il n'est jamais là ! Les articles de ma commande 10246 ne me sont pas encore parvenus. Ils devaient être livrés ce jour, le 16 décembre.
Vous	Ah, Monsieur DUCLOS, je vous prie de nous excuser. Monsieur FABER, le responsable des ventes est en déplacement pour une semaine. Mais je vais m'occuper immédiatement de votre affaire. Je reprends le bon de préparation de commande, la 10246, c'est ça ?
Monsieur DUCLOS	Oui, du 2 décembre dernier. On m'avait confirmé que le délai serait respecté et il s'agit de beurre, de fromage, des produits qui n'attendent pas pour être vendus et qui ne durent pas éternellement...
Vous	En effet, nous n'avons pas pu vous livrer ce matin. Excusez-nous mais je peux vous affirmer que ces marchandises seront livrées dans l'heure car le transporteur vient de les charger et il n'est déjà plus sur le quai de chargement.
Monsieur DUCLOS	Je peux vraiment compter sur une livraison immédiate ?
Vous	Oui, Monsieur, absolument ! Nous sommes vraiment désolés de cet incident et nous ferons tout notre possible pour apporter nos meilleurs soins à vos ordres. A l'avenir, n'hésitez pas à m'appeler moi-même ou Monsieur EDGARET, responsable de l'entrepôt. Voici ma ligne directe : 03 83 76 55 44. Si vous n'avez pas reçu les colis d'ici une demi-heure, prévenez-moi, j'appellerai le transporteur directement.
Monsieur DUCLOS	Je vous remercie. Au revoir.

Vous	Au revoir Monsieur, à bientôt.
------	--------------------------------

1. Quel était l'état d'esprit de Monsieur DUCLOS au début de la conversation téléphonique ?  
Il était mécontent, en colère, insatisfait...
2. Quel est l'état d'esprit de Monsieur DUCLOS à la fin de la conversation téléphonique ?  
Il est satisfait. Il s'est senti écouté et pris en considération.
3. Par votre attitude lors de la conversation téléphonique, que réussissez-vous à faire ?  
Je réussis à régler la situation, à satisfaire le client et à le conserver pour de futures commandes.
4. Quel type d'écoute avez-vous mise en place pour tenter de régler le problème ? Est-ce efficace ?  
L'écoute active qui permet de mieux comprendre et résoudre les problèmes. C'est efficace puisque le client est maintenant satisfait.
5. Parmi les attitudes suivantes, entourez les numéros de celles que vous avez adoptées pour répondre au client :

1. LE SOURIRE – 2. PRENDRE UN AIR NAVRE – 7. S'EXCUSER – 8. POSER DES QUESTIONS – 9. ADOPTER UNE ATTITUDE CALME – 10. LAISSER LE CLIENT EXPOSER SES GRIEFS – 12 ADOPTER UNE SOLUTION

**MISE EN SITUATION (suite – N° 3)**

Vous téléphonez à Monsieur EDGARET pour l'informer de votre conversation avec Monsieur DUCLOS. Pour vous aider à construire cette conversation téléphonique, vous allez collecter des informations sur Internet. Voici des extraits de vos recherches concernant la préparation d'un message oral :

## A. L'EMISSION D'UN MESSAGE TELEPHONIQUE

Que faire ? Que dire pour émettre un message ?

### ① Pour le préparer

- La première chose à considérer est le but que vous visez : formulez clairement dans votre esprit le but de l'appel.
- C'est aussi une bonne idée que celle de noter les points qui composent le message.
- Ayez sous la main les documents qui pourraient vous être utiles.

### ② Pour établir la communication

- N'oubliez pas de vérifier le numéro, attendre la tonalité, composer avec soin.
- Dès que vous entendez la réponse : présentez-vous, demandez la personne ou le service que vous voulez joindre.

Remarque : Si vous obtenez un faux numéro, supposez que c'est vous qui avez commis l'erreur et excusez-vous.

### ③ Pour conclure

- Quel est le meilleur moyen pour mettre fin à la conversation ?  
Quand vous avez réalisé votre objectif, c'est-à-dire obtenu les renseignements que vous vouliez ou transmis ceux que vous aviez à donner, ne terminez pas la conversation trop brusquement, mais ne la prolongez pas non plus sans raison. C'est à vous, qui avez appelé, de prendre congé.

⇒ Vous téléphonez maintenant à Monsieur EDGARET pour lui décrire votre conversation avec le client :

--	--



## THEME II : LE SECRET D'UNE COMMUNICATION TELEPHONIQUE REUSSIE

### 1. Liste des opérations à effectuer lors d'un appel téléphonique

A. Remettez dans le bon ordre les opérations à effectuer lors d'un appel téléphonique :

- N° 6 Se présenter.
- 4 Garder une main libre pour écrire.
- 3 Rechercher le numéro du correspondant.
- 2 Préparer la communication avant l'appel.
- 5 S'assurer de l'identité du correspondant dès sa réponse.
- 1 Avoir à portée de main de quoi écrire pour prendre des notes.
- 7 Noter les points importants de la communication.
- 8 Si nécessaire, transmettre l'essentiel du message à la personne concernée.

**B. Attitudes à adopter lors d'un appel téléphonique :**

Répondez par oui ou par non aux questions posées, donnez les raisons de vos choix.

A VOTRE AVIS, FAUT-IL ?	OUI	NON	POURQUOI ?
Parler plus fort que d'habitude afin d'être mieux compris.		/	Inutile de crier pour se faire comprendre...
Ne pas faire attention à la position du corps (cela ne se voit pas).		/	Une mauvaise posture se ressent au tél
Utiliser des phrases brèves pour aller plus vite.		/	Inutile d'oublier des infos. Chq mot est utile à la compr.
Sourire tout au long de la conversation.	/		Le sourire au tél se ressent
Répéter plusieurs fois une information pour être certain d'avoir été compris.	/		Reformuler/répéter pour s'assurer de la compréhension
Peut-on effectuer autre chose en même temps ? (Faire des gestes, allumer une cigarette ... cela ne se voit pas).		/	Tout « s'entend » ou se ressent au téléphone. Il faut donc être dispo et respectueux de l'interlocuteur.



**THEME III : QUIZZ : SAVEZ-VOUS TELEPHONER EFFICACEMENT ?**

*Répondez aux questions ci-dessous, puis notez 1 point par bonne réponse lors de la correction collective. Reportez-vous ensuite à l'analyse de vos résultats. Attention ! Plusieurs réponses sont parfois possibles, comptez un point par bonne réponse.*

**1. Lorsque vous émettez un appel téléphonique professionnel, vous devez en premier lieu :**

- a) vous identifier
- b) décrocher rapidement
- c) faire préciser le prénom de votre correspondant
- d) demander s'il s'agit du premier appel
- e) donner le nom de votre entreprise

**2. Lorsque vous appelez quelqu'un pour des raisons professionnelles, que devez-vous ensuite indiquer ?**

- a) votre adresse
- b) votre numéro de téléphone
- c) le motif de votre appel
- d) la date de votre dernier appel

e) votre numéro de dossier

**3. Comment pouvez-vous contribuer à créer un climat de chaleur et de confiance au téléphone, bien que votre correspondant ne puisse pas vous voir ?**

- a) en l'écouter attentivement
- b) en parlant fort
- c) en tenant le récepteur sous votre menton
- d) en parlant doucement
- e) en lui demandant son nom

**4. Votre correspondant insiste pour parler à votre supérieur alors que celui-ci est occupé. Que devez-vous faire ?**

- a) expliquer poliment qu'il est occupé et proposer de prendre un message
- b) expliquer qu'il est occupé et proposer de transférer l'appel à une autre personne
- c) répondre "je suis désolé" et raccrocher
- d) répondre "rappelez plus tard" et raccrocher
- e) mettre l'appel en attente

**5. Quelle est la meilleure façon de conclure un appel professionnel ?**

- a) remercier votre correspondant pour son appel et lui dire au revoir
- b) dire simplement au revoir à votre correspondant
- c) simplement raccrocher
- d) en reformulant le message
- e) en présentant vos excuses pour avoir dérangé votre correspondant

**6. Le téléphone sonne. Vous décrochez :**

- a) immédiatement, en vous précipitant sur le combiné
- b) au plus tard après la troisième sonnerie
- c) au plus tard après la cinquième sonnerie
- d) cela n'a pas d'importance

**7. Après avoir décroché :**

- a) vous dites : "Allô !"
- b) vous dites : "Société LOGIDIS, bonjour !"
- c) vous dites : "Société LOGIDIS qui vous parle !"
- d) vous ne dites rien et attendez que le correspondant parle

**8. Avant d'appeler un correspondant pour des raisons professionnelles :**

- a) vous faites le vide de vos préoccupations personnelles
- b) vous entamez une conversation avec un collègue
- c) vous prenez de quoi noter
- d) vous prenez tous les documents nécessaires
- e) vous prenez un café

**9. Votre correspondant est très en colère :**

- a) vous écoutez attentivement ce qu'il vous dit
- b) vous essayez de lui couper la parole pour vous justifier
- c) vous mettez la main sur le combiné et soufflez en levant les yeux au ciel
- d) vous posez le combiné jusqu'à ce que le correspondant se calme

**10. Par rapport à une communication en face-à-face, le volume de la voix au téléphone doit être :**

- a) plus fort
- b) plus faible
- c) comme d'habitude

## ANALYSE DES RESULTATS

<b>Nombre de points</b>	<b>Analyse</b>
<b>Entre 10 et 14 points</b>	<i>Félicitations ! Vous êtes un as du téléphone. Vous connaissez et vous appliquez les règles d'or d'une communication téléphonique réussie. Bravo !</i>
<b>Entre 6 et 9 points</b>	<i>Attention, vous oubliez parfois quelques règles d'une bonne communication téléphonique. Continuez à vous entraîner et n'oubliez pas de relire les fiches ressources !</i>
<b>Entre 1 et 5 points</b>	<i>Aïe, aïe, aïe... Le téléphone et vous n'êtes pas familiers... Vous perdez vos moyens face à cet outil. Ayez confiance en vous, entraînez-vous sans personne au bout du fil, juste pour tester vos capacités et ..... surtout ne vous découragez pas ! Il est difficile de réussir une communication téléphonique.</i>