

9

Adapter son comportement et son langage au téléphone

Supports à utiliser
Audio n° 3

Objectifs/ À la fin de la leçon être capable de :

- Maîtriser son langage, son paralangage au téléphone
- Maîtriser son comportement et ses attitudes au téléphone
- Faire preuve de professionnalisme au téléphone

Place de la séquence

- Adapter son comportement et son langage au téléphone
- Réceptionner et traiter un appel
- Prendre les messages et les transmettre
- Préparer et émettre un appel
- Gérer les appels

SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous effectuez votre stage à l'accueil de l'entreprise Hôtess Agency Morane. Cela fait 2 semaines que vous assistez Laura dans ses tâches administratives quotidiennes. Maintenant que vous avez pris vos marques et que vous connaissez mieux l'entreprise, son métier et son organisation, Mme Piétri vous confie l'accueil téléphonique pour valider votre dernier objectif de formation.

Activité 1 ■ *Mesurer l'importance de la communication téléphonique*

Pour vous préparer à cette nouvelle mission, Mme Piétri, la directrice et créatrice de l'agence, vous a convoqué(e) dans son bureau pour vous présenter ses attentes et vous prodiguer quelques conseils. Mme Piétri est une femme charismatique qui a la réputation d'être très exigeante. Elle est reconnue pour son professionnalisme et son savoir-être, et est appréciée de tous. Elle vous explique qu'elle a forgé la réputation de l'agence sur un professionnalisme exemplaire et sur la qualité du service rendu à sa clientèle. Elle attend de vous une véritable implication dans la tâche qui vous est confiée. Pour vous aider dans votre mission et pour que vous cerniez bien ses attentes, elle vous remet une documentation sur l'importance de la communication téléphonique dans une entreprise.

TRAVAIL À FAIRE

document 1
annexe 1

[1.1] Répondez aux questions que vous pose Mme Piétri.

Activité 2 ■ *Travailler son comportement et son attitude au téléphone*

Mme Piétri vous prévient que vous allez être confronté(e) à des situations qui vous seront difficiles à gérer. Afin de ne pas être pris(e) au dépourvu et pour y faire face, elle vous communique quelques conseils et astuces utiles, notamment en terme de préparation et de savoir-être dans de telles situations.

TRAVAIL À FAIRE

document 2
annexe 2

[2.1] Répondez aux questions que vous pose Mme Piétri.

Activité 3 ■ Maîtriser son langage et son paralangage au téléphone

Pour conclure et parfaire votre formation, Mme Piétri vous demande maintenant de porter votre attention sur l'impact de la voix et de l'expression orale au téléphone.

TRAVAIL À FAIRE

document 3
annexe 3

[3.1] Répondez aux questions que vous pose Mme Piétri.

document 1 / L'importance d'une bonne communication téléphonique



Pourquoi travailler sa communication téléphonique ?

Dans le cadre de votre métier d'hôte(sse) d'accueil, vous êtes quotidiennement évalué(e) sur votre capacité à répondre vite et bien aux attentes de vos interlocuteurs car la qualité de la communication téléphonique joue un rôle fondamental dans la valorisation de l'entreprise que vous représentez. Ainsi, l'image de marque de la société (tout comme celle que vous donnez de vous même) réside dans votre façon d'accueillir, d'aider et conseiller le client. Il est donc indispensable de maîtriser la situation de communication en faisant preuve d'assurance et d'empathie afin de vous adapter à vos interlocuteurs et ainsi valoriser l'image de marque de l'entreprise.

Lorsque vous appelez des entreprises pour des besoins personnels ou professionnels, vous savez ô combien l'interlocuteur peut parfois être agaçant lorsqu'il répond au téléphone : la personne décroche au bout de 8 sonneries, ne se présente pas, n'est pas forcément très aimable... Et vous, comment vous y prenez-vous pour répondre au téléphone ? Avez-vous certains défauts pouvant être améliorés lorsque vous répondez ? Répondre au téléphone est avant tout une histoire de compétences et de pratique. En effet, le téléphone reste l'un des principaux vecteurs de contact avec les clients et usagers. La 1^{re} impression que se font les gens de votre entreprise, vient de la façon dont vous répondez. Et vous le savez bien : la première impression est décisive, en bien comme en mal.

Pourtant, les compétences requises pour bien accueillir et bien renseigner les appels téléphoniques font l'objet de peu d'attention. En fait, répondre au téléphone est l'un des points les moins travaillés par les entreprises ! C'est pourquoi il est nécessaire de bien former la personne qui répond aux appels, notamment sur les techniques de communication car il y va de l'aboutissement de toute action commerciale. Et pour cause, l'accueil de la standardiste permet à l'interlocuteur de se faire une petite idée sur l'organisation de l'entreprise.

Une formation permettra ainsi de renforcer l'aisance de la personne et la qualité de ses communications téléphoniques afin de valoriser et incarner l'image de marque de l'entreprise.

En d'autres termes, il faut acquérir les bons réflexes téléphoniques, notamment savoir se présenter et donner une image valorisante de soi et de l'entreprise, aborder sans stress la communication téléphonique, donner une image chaleureuse et une meilleure qualité de service.

Pour ce faire, il faut travailler sa communication, à savoir la voix, l'élocution et la formulation des messages. Il ne faut pas hésiter à utiliser sa voix comme un outil. « Il faut trouver le ton et les mots justes et surtout être ravi de votre voix ». Autre astuce, n'oubliez pas de sourire en parlant au téléphone et de choisir les tournures de phrases et des temps adaptés afin de valoriser la présentation par un bon vocabulaire et une bonne formulation.

Autre recommandation, il faut s'adapter vite et bien à son interlocuteur. Il est judicieux d'identifier le profil de ce dernier, de le rassurer et surtout de déterminer son besoin et d'y répondre de manière pertinente. En cas de situations difficiles, il ne faut surtout pas paniquer ou être insolent. Respirez un bon coup et réfléchissez vite au ton à adopter.

L'objectif est de trouver les mots justes pour faire face au mécontentement de l'interlocuteur afin de le calmer ou encore pour déjouer ses éventuelles manœuvres d'intimidation.

document 2/ Agir sur son comportement et son attitude au téléphone

Travailler son comportement et ses attitudes pour une communication téléphonique professionnelle de qualité

Le téléphone est avant tout un moyen de gagner du temps en évitant des déplacements inutiles. Il faut donc le considérer comme un outil complémentaire à tous les autres utilisés dans la vie professionnelle. Son utilisation paraît simple, et pourtant, elle n'est pas sans inconvénient, car un mauvais accueil téléphonique peut avoir de graves répercussions sur la bonne marche de l'entreprise.

1. Se préparer avant la communication

→ Avant le dialogue, les comportements suivants s'imposent :

- s'isoler, se rendre mentalement disponible tout au long de la conversation afin de capter chacune des réactions de votre interlocuteur ;
- se détendre : décrocher le téléphone, c'est comme ouvrir une porte, l'interlocuteur se fait immédiatement une image de vous ;
- s'asseoir, s'installer confortablement car téléphoner est avant tout un acte physique. La posture, la manière dont la personne est assise « s'entend » au téléphone ;
- se tenir droit car être avachi engendre une voix peu claire ;
- supprimer les bruits parasites puisque tous les bruits s'entendent (soupirs, circulation extérieure...) amplifiés par le récepteur du combiné ;
- tenir correctement le combiné téléphonique et surtout ne pas obstruer le récepteur ;
- être positif : téléphoner ne doit pas être une corvée, c'est un moyen de communication efficace qui permet un gain de temps ;
- tenir le combiné à 3 ou 4 cm de ses lèvres.

→ Une préparation matérielle aussi :

Lorsqu'on est droitier, il faut placer le téléphone à gauche de façon à pouvoir prendre des notes avec la main droite (inverser la position dans le cas contraire).

Il faut avoir à portée de main : crayon, bloc note, fiches téléphoniques, répertoire, liste du personnel, agenda... tout document utile aux situations téléphoniques habituelles. Il est indispensable d'étaler devant soi tous ces outils de travail.

2. Les convenances dans l'échange téléphonique

Généralement, un client s'impatiente à partir de la troisième sonnerie. Il est préférable de répondre avant celle-ci, car si vous ne décrochez pas rapidement, un interlocuteur difficile le sera plus encore s'il a dû attendre. Tous les interlocuteurs sont importants, même au téléphone ! Que vous parliez à une personnalité haut placée ou non, ne vous laissez pas déstabiliser. Tous les interlocuteurs sont vos clients, ils sont donc tous importants ! Pour gagner en persuasion, n'hésitez pas à personnaliser la communication en appelant par exemple votre client par son nom si vous le connaissez (toujours en le vouvoyant). Il aura ainsi la sensation que vous êtes disponible pour lui seul.

Lorsque vous répondez, n'oubliez pas d'accueillir de façon courtoise les personnes. Et surtout, identifiez-vous, de même que votre entreprise. Par exemple : « *Hotess Agency Morane bonjour, Laura à votre écoute !* »

Trouvez une formulation qui corresponde bien au nom de votre entreprise, et qui permette de répéter la phrase d'accueil 50 fois dans la journée... sans l'accrocher ni en oublier.

Ce conseil permet d'éviter qu'une personne vous demande si elle parle bien à la bonne entreprise, et à la bonne personne. Si vous donnez toutes ces informations et que la personne pose tout de même la question, c'est que vous avez parlé trop vite ou de façon peu claire.

Se présenter et s'exprimer agréablement est une règle de base de la politesse, mais le contexte (stress, surprise, bruit, fatigue...) peut parfois nous faire perdre nos moyens. Pensez surtout à bien prononcer et articuler votre nom et celui de la société. Votre interlocuteur doit immédiatement vous situer et ne pas se trouver décontenancé.

N'utilisez pas de haut parleur, sauf en cas d'absolue nécessité. Le haut parleur provoque de multiples soucis : l'appelant peut entendre un écho par exemple. L'appelant peut avoir l'impression que vous ne lui accordez pas toute votre attention. Ou alors, vous lui faites penser que son appel est écouté par les 5 collègues qui travaillent à côté de vous.



Demandez toujours si une personne veut bien être mise en attente lorsque vous répondez au téléphone, et ne laissez pas la personne attendre trop longtemps... donnez des informations aux personnes en attente toutes les 30 à 45 secondes si vous le pouvez.

Donnez des alternatives si vous en avez, comme celle-ci : « *Monsieur Durand est au téléphone avec un client. Souhaitez-vous patienter ou voulez-vous que je demande à monsieur Durand de vous rappeler ?* » Notez précisément l'heure de son appel afin de vérifier qu'il a bien été recontacté ainsi que son numéro de téléphone en cas de coupure de la ligne. Vous échapperez ainsi aux réclamations de personnes impatientées par une vaine attente.



3. La bonne réaction à avoir face à des situations difficiles

Bavards et bougons se succèdent au téléphone ? Suivez ces quelques conseils pour rester calme et efficace sans perdre le fil.

Dédrématisez les réclamations : surtout, ne faites pas de promesses impossibles à tenir. Commencez par écouter et poser des questions. Le simple fait de sentir qu'on lui prête une oreille attentive peut suffire à calmer votre interlocuteur.

Si vous n'êtes pas en mesure de lui apporter une réponse vous-même, répétez certaines de ses phrases pour lui montrer que vous prenez note de son problème.

N'hésitez pas à adopter un comportement empathique : « *Vous avez bien fait de nous téléphoner* », « *Nous allons trouver une solution* ».

Ne relevez pas les attaques et utilisez un « nous » collectif : les remarques de votre interlocuteur ne sont pas nécessairement dirigées contre vous.

Calmez les plus agressifs : en cas de comportement vraiment excessif, n'hésitez pas à écouter poliment la communication car ce genre de situation n'est jamais constructif : « *Je vous propose de reprendre cette conversation au calme. Puis-je me permettre de vous rappeler à 16 h ?* »

Canalisez les bavards : encouragez ce sympathique défaut de certains interlocuteurs et c'est une demi-heure de travail perdue ! Privilégiez une écoute passive et rappelez courtoisement à votre correspondant la raison de son appel.

Avec les plus tenaces, ayez recours à la méthode du double appel simulé. Cela obligera votre interlocuteur à se concentrer sur les motifs de la communication en attendant que vous repreniez la ligne. Vous pouvez également prétexter un rendez-vous afin d'écourter la conversation.

Neutralisez la mauvaise fois : si vous devez rappeler à l'ordre un mauvais payeur par téléphone, évitez les menaces et la mise en accusation directe. Demandez simplement des preuves : numéro des chèques, photocopie des courriers. Et rappelez plusieurs fois avec la même détermination.

Prenez congé en douceur : face à un interlocuteur difficile, rien ne sert de conserver son calme si une conclusion sèche et hâtive vient tout gâcher. Essayez de ne pas donner à votre interlocuteur l'impression que vous vous débarrassez de lui. Remerciez-le de son appel et récapitulez-en les différents points avec lui. Il raccrochera rassuré.

document 3/ Maîtriser son langage et son paralangage au téléphone



Soigner sa communication orale

55 % du message passe par le paralangage. Il est donc nécessaire de bien se préparer pour bien communiquer par téléphone.

La voix, le ton, l'intonation et même les silences jouent un rôle important lors d'une conversation téléphonique. Tous ces éléments vont alors conditionner la conversation qui va s'établir entre les interlocuteurs. Et si la parole est le propre de l'homme reste encore à savoir l'utiliser à bon escient...

Si la qualité de l'expression est fondamentale il ne s'agit pas uniquement de la justesse de la langue. Le tout est de savoir mettre sa voix au service d'une communication efficace et de qualité. Ainsi, en arborant une expression chaleureuse et décontractée, votre voix n'en sera que plus agréable pour votre interlocuteur et la qualité de la conversation s'en ressentira immédiatement.

Des professionnels de plus en plus nombreux se préoccupent de soigner leur image de marque vocale et demandent un « Lifting » pour leur voix. Tel ex-premier ministre britannique, dont la voix était trop haut perchée pour



qu'il puisse assumer ses fonctions de femme d'État, procéda à un « lifting » de sa voix. Les chasseurs de têtes se mettent à analyser la voix des personnalités auxquelles ils s'intéressent. Les enseignants prennent conscience que leur voix est leur principal outil de travail ; monotone, elle risque d'endormir l'auditoire, aiguë, avec de fréquentes intonations montantes, elle risque de l'irriter. Les entreprises adhérant à l'idée de la « qualité totale » organisent des cours pour leurs téléphonistes ou leurs secrétaires, dont la voix est souvent le premier contact du client. Dans la pratique, avant de « lifter » une voix, il faut déterminer pourquoi on veut le faire car il n'y a pas, en effet, de voix universellement bonnes, ou efficaces en toutes circonstances [...]. La manière de s'exprimer vocalement est influencée aussi par des données géographiques et culturelles. Les habitants des régions chaudes, exposées aux vents violents, ont l'habitude de parler plus fort. Les locuteurs venant de lieux où la vie sociale se déroule souvent à l'extérieur, sur les places ou dans les rues, ont des habitudes vocales très différentes de locuteurs habitués à communiquer dans des lieux fermés. C'est l'une des raisons sans doute pour lesquelles les voix des locuteurs de certaines régions méditerranéennes paraissent criardes, voire agressives, aux oreilles de personnes venant de régions plus septentrionales.



Le ton

Toutes les intonations sont porteuses de signification. En parlant, nous manifestons nos émotions : autorité, indifférence, joie, surprise, tristesse, agacement... Il ne faut donc pas oublier que l'interlocuteur les percevra.

Le débit

Parler trop vite peut rendre le message incompréhensible. Il est donc utile de s'entraîner afin d'obtenir un débit de la parole convenable : bien tenir compte des pauses qui permettent à l'interlocuteur de s'exprimer à son tour et tenir compte de la ponctuation qui, mal marquée, peut dénaturer le sens d'une phrase. On considère que nous pouvons avoir, en face à face, un débit de 120 à 160 mots / minute ; on ne devrait pas dépasser 120 mots / mn au téléphone. Ainsi, parler lentement et clairement lorsque vous répondez au téléphone permet de vous faire comprendre clairement par votre interlocuteur car il n'y a rien de plus désagréable qu'une personne que l'on ne comprend pas et qui récite de manière impersonnelle son texte.

L'articulation

Nos paroles reflètent notre état, une voix nerveuse peut agir négativement sur l'interlocuteur alors qu'une voix calme repose. Comme un comédien, lire des phrases phonétiquement difficiles, à débit différent, améliore la diction afin d'augmenter l'impact de la voix et, de ce fait, permettre une meilleure perception du message. « Ton thé t'as t-il ôté ta toux ? », « Piano, panier », « Je veux et j'exige seize chemises fines et six fichus fins »... autant de petites phrases qu'il est utile de s'entraîner à prononcer pour améliorer sa diction !

L'expression orale

Il est recommandé de ne pas utiliser la forme négative. Entraînez votre voix et votre vocabulaire à être positifs lorsque vous répondez. Même si c'est pour vous un jour « sans ». Par exemple, au lieu de dire « Je ne sais pas », dites plutôt « Je vais me renseigner sur ce point dont je ne suis pas sûr, et

vous rappelle aussitôt ». Autre exemple, « Monsieur X n'est pas là aujourd'hui » ; veillez à trouver une tournure plus satisfaisant pour votre interlocuteur et plus positive pour l'image de l'entreprise : (*Monsieur X est en réunion toute la journée*), donc, plus efficace. Et surtout, ne jamais oublier les mots basiques de la politesse (je vous remercie...) on les appelle « mots magiques » car les personnes aiment les entendre et ils donnent à la conversation téléphonique une image très positive.

Bref il faut bannir de notre langage quelques phrases assassines auxquelles nous ne faisons pas attention et qui ont pourtant des conséquences désastreuses sur notre vie personnelle et professionnelle.

Le vocabulaire

Faites notamment attention à éviter tout jargon, et tout mot trop familier. Préférez utiliser un vocabulaire courant voir soutenu selon les circonstances. Par exemple, au lieu de dire « OK », « Pas de problème », dites plutôt : « C'est entendu », « Parfait », « Nous sommes d'accord ». Si au téléphone vous employez souvent des onomatopées, du genre « Euhhh », « Mmhh », « Oups »,... ou encore des répétitions « parasites » comme « voilà »... entraînez-vous à les éliminer, de sorte que votre propos soit clair en toute occasion. De cette façon, vous donnez une allure très professionnelle à vos propos, vous gagnez en crédibilité.

Les mots que nous véhiculons dans notre langage ont un impact sur notre cerveau et en conséquence sur notre attitude et notre comportement.

Ainsi, transformer notre façon de parler, voilà une façon dynamique de communiquer. Bannir les mots toxiques et le vocabulaire négatif et les remplacer par des mots qui nous valorisent, nous stimulent et conforte l'image de l'entreprise. Il s'agit d'utiliser les mots ayant le plus grand impact constructif pour créer une communication saine et d'éviter la terminologie négative.

Une belle voix et une expression irréprochable, vous avez désormais toutes les cartes en main pour une conversation téléphonique réussie !

annexe 1 / Questions de Mme Piétri

[Question 1] Quels intérêts ont les entreprises à bien former leur personnel à la communication téléphonique ? Développez votre réponse.

.....
.....
.....

[Question 2] Expliquez le mot « empathie » souligné dans le **document 1**.

.....
.....
.....

[Question 3] Quels sont les objectifs d'une formation à la communication téléphonique ?

.....
.....
.....

[Question 4] Quels sont les points qui sont particulièrement travaillés pendant les formations ?

.....
.....
.....

annexe 2 / Questions de Mme Piétri

[Question 1] En quoi consiste la préparation avant la communication téléphonique ? Que gagne-t-on à respecter ces préconisations ?

.....
.....
.....

[Question 2] Proposez différentes phrases d'accueil que Laura pourrait utiliser lorsqu'elle reçoit un appel.

.....
.....
.....

[Question 3] Pourquoi est-il important de préciser le nom de l'entreprise ainsi que celui de la personne qui décroche ?

.....
.....
.....

[Question 4] Comment l'interlocuteur peut-il interpréter le fait que vous ayez branché le haut-parleur ?

.....
.....
.....

[Question 5] Que dites-vous si vous ne savez pas apporter une réponse à votre interlocuteur ?

.....
.....
.....

[Question 6] Pourquoi est-il conseillé d'utiliser le « nous » dans une conversation téléphonique professionnelle ?

.....
.....
.....

[Question 7] Pourquoi est-il conseillé de décrocher avant la 3^e sonnerie ?

.....
.....
.....

[Question 8] Proposez 2 autres manières de mettre fin à une communication où l'interlocuteur est agressif.

.....
.....
.....

[Question 9] Que dites-vous pour mettre fin à une communication qui vous fait perdre du temps ?

.....
.....
.....

[Question 10] Quelle phrase pourriez vous dire pour mettre une personne en attente ? Pourquoi faut-il informer régulièrement cette personne ?

.....
.....
.....

annexe 3/ Questions de Mme Piétri

[Question 1] Qu'est-ce que le paralangage ? Pourquoi faut-il y porter une attention particulière ?

.....
.....
.....

[Question 2] Selon vous, quel rôle jouent les silences dans la communication ?

.....
.....
.....

[Question 3] Pourquoi devez-vous attacher de l'importance au débit de parole lorsque vous téléphonez ?

.....
.....
.....

[Question 4] Que transmet l'intonation ?

.....
.....
.....

[Question 5] La diction peut-elle s'améliorer ? Pourquoi et comment le faire ?

.....
.....
.....

[Question 6] Quelle forme de langage faut-il avoir en situation de communication ? Quels sont les objectifs visés ?

.....
.....
.....

[Question 7] Mme Piétri vous propose les situations ci-dessous. Améliorez-les.

Situations négatives	Situations positives
Client : Pouvez-vous me passer M. X ? Vous : Il n'est pas à son bureau...	Vous :
Client : Pouvez-vous m'envoyer les tarifs ? C'est urgent. Vous : Pas de problème...	Vous :
Client : Les travaux vont-ils bientôt commencer ? Vous : Alors là, j'en sais rien du tout (Je ne sais pas).	Vous :
Client : Vous êtes sûre que je serai livré... Vous : Ne vous inquiétez pas...	Vous :
Client : Comment je peux régler ce produit... Vous : Je peux vous proposer un crédit...	Vous :
Client : Et l'autre formule ? Vous : Elle est moins chère...	Vous :
Client : ...j'ai pas le temps. Vous : On a qu'à fixer un rendez-vous ?	Vous :
Client : Je souhaite parler à Mme X. Vous : Votre nom ?	Vous :
Client : La réservation a été enregistrée ? Vous : On a un petit problème informatique...	Vous :
Client : Le voir demain matin, c'est possible ? Vous : Ça ne va pas être possible...	Vous :
Client : L'autre garantie couvre mieux ce risque ? Vous : C'est pas mal comme garantie...	Vous :
Client : Passez-moi le service commercial SVP. Vous : Quittez-pas	Vous :

[SYNTHÈSE] ADAPTER SON COMPORTEMENT ET SON LANGAGE AU TÉLÉPHONE

[1] L'importance de la communication téléphonique pour l'entreprise

Pourquoi les entreprises accordent-elles tant d'importance à la communication téléphonique ?

.....
.....
.....

[2] Préconisations à suivre avant la communication et pendant l'appel

Préparation physique et psychologique	Préparation matérielle

Je décroche avant la :

Je ne dois pas rater ma phrase d'accueil car :

.....

Consignes pour mettre en attente son interlocuteur :

.....

.....

Comment gérer les bavards ?

.....

Conseil pour calmer les comportements agressifs :

.....

J'emploie le « nous » dans mes conversations téléphoniques professionnelles car :

.....

.....

Avoir un comportement empathique est primordial et consiste à :

.....

.....

[3] Soigner son langage et son paralangage

Éléments du paralangage	Pourquoi y porter attention ?
La voix	
L'intonation	
Le débit	
L'articulation	
Les silences	

L'utilisation de la forme négative est à bannir car :

.....

.....

.....

La forme positive permet de :

.....

.....

.....

**VOCABULAIRE / NOTES / INFOS COMPLÉMENTAIRES /
POUR ALLER PLUS LOIN...**

10

Préparer et émettre un appel

Supports à utiliser
Audio doc. 1

Objectifs/ À la fin de la leçon, être capable de :

- Préparer un appel téléphonique
- Émettre un appel téléphonique
- Contourner les barrages
- Traiter les objections

Place de la séquence

- Adapter son comportement au téléphone
- **Préparer et émettre un appel**
- Réceptionner et traiter un appel
- Prendre le message et les transmettre
- Gérer les appels

SITUATION PROFESSIONNELLE

Vous effectuez votre stage à l'accueil SAV (service après vente) du magasin DIPOSIT. Votre tuteur, M. Zitouni, vous charge de passer quelques appels. Il vous explique que vous devez préparer avec soin vos appels avant de les émettre afin de gagner du temps, de bien vous faire comprendre par votre interlocuteur et de véhiculer une bonne image de l'enseigne auprès de la clientèle.

Activité 1 ■ *L'analyse d'un appel*

M. Zitouni vous remet l'enregistrement d'une communication téléphonique¹ entre le magasin et un client afin que vous puissiez l'analyser et en tirez les conséquences.

TRAVAIL À FAIRE

document 1
annexe 1

[1.1] Identifiez l'émetteur et le récepteur.

document 1
annexe 2

[1.2] Repérez dans le dialogue les erreurs commises par l'émetteur et listez-les.

document 1
annexe 2

[1.3] Indiquez la réaction de l'agent d'accueil face à chaque erreur de la part de l'émetteur.

document 2
annexe 3

[1.4] Indiquez pourquoi il est indispensable de préparer un appel téléphonique.

Activité 2 ■ *La préparation et la passation d'un appel*

M. Zitouni vous charge de passer des appels. Il vous remet une fiche sur laquelle figurent les consignes et les informations indispensables à la passation de ces appels. Il vous conseille de préparer vos appels en fonction de la méthode CROC.

TRAVAIL À FAIRE

document 3
annexe 4

[2.1] Identifiez les destinataires pour chaque situation en les surlignant sur le **document**. Vous indiquerez les noms des destinataires à l'endroit prévu sur l'**annexe**.

1. Les communications téléphoniques du magasin sont enregistrées afin de repérer les points forts et les points faibles de l'accueil téléphonique. Ces constats permettront de mettre en place des formations pour améliorer les performances de l'entreprise en la matière.

- documents 2 et 3 annexe 4** **[2.2]** Préparez les appels à l'aide des fiches CROC pour les trois situations ; pour la troisième situation vous préparerez l'appel du premier client à contacter seulement.
- document 4 annexe 5** **[2.3]** Indiquez le numéro que vous devez composer sur le standard pour joindre votre correspondant.
- document 4 annexe 5** **[2.4]** Indiquez si vous êtes ou non autorisé(e) à appeler les clients sur leur numéro de portable.
- document 4 annexe 6** **[2.5]** Indiquez les numéros visés par les restrictions d'appel et donnez la principale raison qui explique ces restrictions.
- annexe 7** **[2.6]** Simulez la passation des appels (jeux de rôle) et / ou complétez les scripts.
- fiche ressources** **[2.7]** Analysez votre prestation et les prestations (si jeux de rôle) à l'aide de la grille d'analyse des prestations téléphoniques (fiche ressources).
- document 3** **[2.8]** Mettez à jour les fichiers.
- annexe 8** **[2.9]** Précisez l'intérêt de ces mises à jour.

Activité 3 ■ *Le contournement des barrages et des objections*

Après plusieurs appels, vous vous apercevez que les appels relatifs au contrat « Services Pro » sont plus délicats que les précédents. Vous vous heurtez souvent à des barrages et / ou des objections de la part de votre interlocuteur. Vous décidez de vous remémorer certaines conversations téléphoniques afin d'établir la liste des barrages et des objections les plus rencontrés.

TRAVAIL À FAIRE

- annexe 9** **[3.1]** Prévoyez une phrase type qui vous permettra de contourner chaque type de barrage.
- annexe 10** **[3.2]** Prévoyez une phrase type qui vous permettra de contrer ces objections.

document 1 / Dialogue à analyser

Fichier audio disponible sur CD-Rom.



document 2 / Passer un appel téléphonique

Passer un appel téléphonique en bon professionnel ne s'improvise pas ! Il est très important de bien préparer l'appel avant de le passer afin de gagner du temps, d'obtenir le bon interlocuteur et surtout de communiquer et / ou d'obtenir des informations claires et précises.

La méthode « CROC » est un bon moyen de préparer l'appel, voici le détail de cette méthode :

C comme Contact	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de l'émetteur • Vérification de l'identité et de la fonction de l'interlocuteur
R comme Raison	<ul style="list-style-type: none"> • Énoncer une raison claire
O comme Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation d'un objectifs claire et concis • Définition de(s) l'objectif(s) attendu(s)
C comme Congé	<ul style="list-style-type: none"> • Reformulation • Remerciements • Salutations

document 3/ Consignes pour les appels sur page



Le 16/09/20N

À l'attention de (votre prénom), stagiaire
Je serai absent toute la matinée. En mon absence, je te remercie de passer les appels dont la liste figure ci-dessous. Merci d'avance.

Bon Courage

M. Zitouni

Appels à passer :

1. Appeler les clients dont le produit en SAV est disponible afin qu'ils viennent le chercher.

2. Contacter Mme Solarisse, chef de caisse (poste 108) pour lui demander de nous adresser tous les clients achetant une télécommande REMOTE référence SV78U vendue en libre service. (problème : il n'y a pas de piles dans l'emballage alors que ce dernier précise qu'elles sont fournies). Nous leur en fourniront donc au SAV.

3. Contacter les clients professionnels ayant acheté dernièrement un ordinateur portable ou un PC. L'objectif de cet appel est double, il convient tout d'abord de vous assurer que le client est satisfait de son achat et ensuite de lui proposer de souscrire au contrat « Services pro DIPOSIT ». Tu devras bien mettre en avant les caractéristiques du contrat (entretien, réparation, dépannage en ligne, mise à disposition gratuitement d'un matériel de remplacement en cas de panne, durée du contrat 3 ans pour seulement 55 € HT par an et par machine). Afin de simplifier la souscription, les contrats seront envoyés par la Poste aux entreprises désirant opter pour ce service.

NB : Tu trouveras un extrait du fichier « suivi SAV » et du fichier clients professionnels pour passer tes appels. Pense à mettre à jour ces documents au fur et à mesure.

Enfin, prépare tes appels avec la méthode CROC pour être plus efficace...

document 3 bis/ Extraits des fichiers nécessaires à la passation des appels

Situation 1 : État suivi SAV au 16/09/20N

Suivi SAV	Commentaires		
	T		
	A		
	R	09/09/N	
	E	28/09/N	02/09/N
	D	28/09/N	01/11/N
Téléphone 2		06 23 58 78 45	
Téléphone 1	05 45 88 63 25	05 45 81 24 83	
Produit remis en SAV	Téléphone fixe - pas de tonalité	Unité centrale HP - Ne fonctionne plus depuis orage	
Adresse	15, rue des Lauriers	12, rue Jacques Cœur	
Prénom	Djamel	Fabienne	
Nom	Bouaza	Rians	
N° bon	128	145	

Légende : D : Date de dépôt par le client au magasin
R : Date de retour au magasin
E : Date d'envoi pour réparation
A : Date alerte du client « produit réparé et disponible »
T : Date de restitution au client

Situation 3 : Fichiers clients professionnels (Extrait)

Entreprise	Contact	Téléphone	Historique des ventes		Contrat « services pro »			
			Date d'achat	Produit(s) acheté(s)	Proposition le	Souscription	Brochure	Refus
Association Rémi	Mlle Lamy	05 35 45 85 24	10/09/20N	Imprimante HP 156C	15/09/20N	X		
Chic'L	Mme Layman	05 45 88 63 18	11/09/20N	Disque dur externe WD 1TB	16/09/20N			X
Aaron photo	M. Souleyman	05 36 58 96 17	12/09/20N	Scanner Canon Lide 454	16/09/20N			X
...								
Easy +	M. Durand	05 58 99 60 00	14/09/20N	3 ordinateurs portables Pakard bell				
Jardi +	Mme Perrais	05 54 17 56 60	13/09/20N	PC Acer 12.85A				
Créatis	M. Veau	05 54 88 34 90	14/09/20N	Imprimante Hp 156C Scanner Hp 254				

document 4/ Note concernant l'émission d'appel téléphonique

Émettre un appel externe

Composez le préfixe **0** de prise de ligne, puis chiffrez le numéro complet de votre correspondant, sans omettre le ou les zéro(s) initial(aux).

Exemples : 0 puis 03 88 xx xx xx, pour un appel local.

Émettre un appel interne

Tous les postes téléphoniques du magasin DIPOSIT sont directement accessibles en interne par leurs numéros à 3 chiffres compris entre 400 et 499.

Font exceptions :

- l'accueil général, composez le **9**,
- l'accueil SAV, composez le **10**.

Restrictions d'accès extérieur

Les restrictions d'accès extérieurs sont les suivantes :

- **Les appels sont limités au département**, seuls les responsables ont la possibilité de passer des appels nationaux directement de leur ligne. Si un salarié doit passer un appel plus large, il doit passer par l'accueil général en composant le « 9 » pour être mis en relation avec son correspondant.
- **Les appels vers les numéros de portable** sont possibles uniquement à partir des postes accueil général, accueil SAV.
- **Les appels vers les numéros spéciaux** (ex. 0800, 0820...) ne sont pas autorisés sauf à partir du poste « accueil général ».

Numéros d'urgence

Ils sont accessibles depuis tout poste téléphonique du magasin, quelles que soient ses restrictions d'accès extérieur (en composant ou non le préfixe 0 de prise de ligne).

Service	SAMU	Police	Pompiers	Services d'urgences européens
Numéro	15	17	18	112

annexe 1/ Les intervenants

Émetteur	Récepteur

annexe 2/ Erreurs à ne pas commettre lors d'un appel

Erreurs commises par l'émetteur	Réaction de l'agent d'accueil

annexe 3/ Pourquoi préparer un appel

-
-
-

annexe 4/ La préparation des appels

	Appel situation 1	Appel situation 2	Appel situation 3
Destinataire			
Contact			
Raison			
Objectif(s)			
Congé			

annexe 5/ La passation des appels

	Appel 1 Contact externe	Appel 2 Contact interne	Appel 3 Contact externe
Destinataire			
N° à composer			
Appel sur portable possible ?			

annexe 6/ N° concernés par les restrictions d'appel et justification

Numéros concernés :

-
-
-

Principale raison :

.....
.....
.....

annexe 7 / Scripts des appels

Situation 1 : Appel client SAV

Client	Allo
Vous	
Client	Oui
Vous	
Client	Ah oui. Je me demandais justement où en était la réparation
Vous	
Client	Très bien. Je passerai au plus vite. Pouvez-vous m'indiquer vos horaires d'ouverture, s'il vous plaît
Vous	
Client	Merci. Au revoir
Vous	

Situation 2 : Appel Mme Solarisse, chef de caisses

Chef de caisse	Mme Solarisse, chef de caisses
Vous	
Chef de caisse	Oui, bonjour. Que puis-je faire pour vous ?
Vous	
Chef de caisse	Que se passe-t-il avec cette télécommande ?
Vous	
Chef de caisse	Ah ok. Comment fait-on alors ?
Vous	
Chef de caisse	Très bien c'est noté ! Je vais en informer les caissières
Vous	
Chef de caisse	Je vous en prie. Bonne journée. Au revoir



Situation 3 : Appel client contrat « Services Pro Diposit »

Client	M. Durand, responsable des achats, société « Easy+ »
Vous	
Client	Bonjour. Que puis-je pour vous, <i>(votre nom)</i> ?
Vous	
Client	Oui, j'en suis très content
Vous	
Client	Effectivement, c'est intéressant car nous avons en permanence besoin de ces 3 ordinateurs
Vous	
Client	Pouvez-vous m'indiquer le prix de ce service
Vous	
Client	C'est très intéressant
Vous	
Client	Oui. Comment procède-t-on pour le contrat de souscription ?
Vous	
Client	Ok, c'est simple, pratique ! C'est parfait
Vous	
Client	Au revoir

annexe 8/ La mise à jour des données

But des mises à jour :

.....

.....

.....

.....

annexe 9/ Le traitement des barrages

Auteurs du barrage	Barrage avancé	Traitement du barrage
Standard	« C'est à quel sujet ? »	
Secrétariat	« Puis-je connaître l'objet de votre appel ? »	
	« M. Magnon est en réunion actuellement »	
Collègue de service	« Mme Lavigne est absente pour la journée »	

annexe 10/ Le traitement des objections

Objections émises	Traitement de l'objection
Je ne suis pas intéressé(e)	
Je suis occupé(e)	
Je n'ai pas les moyens	
Envoyez-moi un prospectus et j'y réfléchirai	
Je vais réfléchir et je vous rappellerai si besoin	

[SYNTHÈSE] PRÉPARER ET ÉMETTRE UN APPEL

[1] La préparation de l'appel

Afin de préparer l'appel, il convient suivre le plan d'appel CROC qui permet de déterminer :

- Le C
- La R
- L'O
- Le C

Il sera également utile de vérifier l'historique des relations que vous avez eues avec votre interlocuteur.

Un appel bien préparé permet à l'entreprise qui l'émet de :

-
-
-

[2] La passation de l'appel

Lors de l'appel vous devez être le plus clair possible d'où l'intérêt de préparer votre appel. Vous devez respecter le CROC tout en vous adaptant aux réponses de votre interlocuteur.

Il convient également de faire attention à votre attitude non verbale :

Ex.

[3] Le contournement des barrages et des objections

Lors de l'émission d'appel, il n'est pas rare d'être confronté à des barrages ainsi qu'à des objections.

Un barrage, c'est

Il faut réussir à contourner les barrages pour parvenir au bon interlocuteur.

Une objection, c'est

Il faut traiter les objections afin de convaincre l'interlocuteur et ainsi poursuivre votre argumentaire.

