

LE TELEPHONE

Le téléphone est un outil de base de la vie professionnelle. Pour valoriser l'image de l'entreprise, certaines règles de savoir-être sont à respecter.

La préparation et l'émission d'un message téléphonique (y compris sur répondeur téléphonique)

Pour que l'émission d'un message soit correcte, il faut le préparer. Pour ce faire, il est d'usage d'utiliser une fiche d'appel téléphonique (voir modèle ci-contre).

- identifier la personne à contacter ;
- établir un « plan d'appel » : noter tous les points du message ;
- avoir à portée de main tous les documents utiles.

Lors de l'appel, il faut :

- saluer, présenter l'entreprise et se présenter ;
- demander la personne ou le service souhaité ;
- présenter l'objet et le but de l'appel ;
- reformuler si nécessaire la décision prise ;
- prendre congé : c'est à celui qui appelle de le faire.

FICHE DE PREPARATION D'APPEL TELEPHONIQUE	
Date :	Heure :
Emetteur :	Destinataire :
	Téléphone :
Documents à consulter :	
Plan du message :	
Que des idées : utiliser des verbes à l'infinitif	

La réception d'un appel téléphonique

Pour être efficace, il faut :

- avoir un crayon et un papier pour noter les informations (ou une fiche téléphonique « En votre absence... » : voir ci-contre)
- décrocher à la 2^e ou 3^e sonnerie ;
- être cordial(e) : sourire, articuler, surveiller son débit.

La communication se déroule en 5 étapes :

- prendre contact : se présenter, présenter l'entreprise ou/et le service ;
- identifier l'interlocuteur (s'il ne l'a pas fait) et demander l'objet de l'appel ;
- traiter le sujet : répondre seul selon ses compétences ou transmettre la communication à la personne compétente ou prendre le message (sur une fiche) ;
- conclure en reformulant rapidement avec précision ;
- prendre congé.

Composer un message d'accueil sur répondeur téléphonique.

Ce message, destiné en cas d'absence à répondre à un correspondant, doit être :

- précis : donner toutes les indications relatives à l'identification de l'entreprise ou du service émetteur ;
- synthétique : c'est le correspondant qui paie la communication ;
- clair : phrases courtes et mots simples ;
- courtois : saluer et prendre congé ;
- audible : bonne articulation et débit correct.

Attention : dans ce cas, le message doit être rédigé intégralement : en effet, dans ce type d'exercice, le correcteur évalue votre syntaxe.

Destinataire :	
Le	A heures
PENDANT VOTRE ABSENCE	
M.	
Société	
Téléphone	
<input type="checkbox"/> A téléphoné	<input type="checkbox"/> Est venu vous voir
<input type="checkbox"/> Veuillez l'appeler	<input type="checkbox"/> Désire vous voir
<input type="checkbox"/> Rappellera	<input type="checkbox"/> URGENT
MESSAGE :	
Que des idées : utiliser des verbes à l'infinitif	
Pris par :	Signature

Des exemples de formulation

Extrait de : *Le téléphone efficace*, Bayart et Deslandes, Entreprise moderne d'édition

Evitez	Dites	Evitez	Dites
Allô (en décrochant)	Société Sportonus, bonjour ! Sylvie Dulotti, bonjour ! Service commercial, Sylvie Dulotti, bonjour !	Je vais m'en occuper	Vous pouvez compter sur moi
C'est qui ? C'est de la part de qui ?	Vous êtes Monsieur (ou Madame) ? Qui dois-je annoncer ?	Je ne sais pas du tout !	Voulez-vous patienter un instant, je me renseigne
C'est à quel sujet ?	Quel est le motif de votre appel ? Puis-je vous aider ? Que puis-je faire pour vous ?	Je ne peux pas faire ceci avant le...	Je vous remercie de m'expliquer de quoi il s'agit ?
Je vous le passe	Je vous mets en communication (en relation) avec... M..... prend la communication	Je ne vous promets rien	Je peux le faire pour le ...
Quel est le message ?	Puis-je lui transmettre un message ?	Vous vous trompez !	Je fais le maximum Tout est mis en œuvre pour ...
Il vous connaît déjà ?	Avez-vous déjà été en relation (en contact) ?	Oui, mais...	Je pense qu'une erreur s'est glissée Il doit y avoir une erreur, un malentendu
Ne quittez pas !	Un instant, je vous prie ! Voulez-vous rester en ligne ? Pouvez-vous patienter ?	C'est votre problème, pas le mien	Oui, et ...
... quand on reprend (après 1 minute maximum)	M..... ? Le poste est encore occupé : pouvez-vous patienter ou préférez-vous que M... vous rappelle ?	Vous n'êtes pas le seul	Voyons cela ensemble
Il (elle) est absent	M..... est à l'extérieur, puis-je vous aider ?	Il n'y en a plus	Le problème s'est déjà posé, nous y travaillons
Il (elle) vient de partir boire un café	M..... sera de retour d'ici ¼ d'heure, voulez-vous qu'il vous rappelle ou puis-je lui transmettre un message ?	Rappelez plus tard	Nous en aurons dès le ...
		On est débordé	Je prends le message, et M..... vous rappellera
		C'est vous qui avez déjà appelé 3 fois ?	Veuillez rappeler dans un ¼ d'heure
			On a beaucoup de travail
			Je crois que nous avons déjà été en contact