**L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE**

**Décrocher un rendez-vous par téléphone**

Prendre rendez-vous par téléphone est un exercice périlleux puisqu'il s'agit

* d'obtenir le bon interlocuteur
* de passer le barrage de la secrétaire ou de l'assistante
* de se présenter à un inconnu
* de présenter l'objet de son appel
* d'argumenter, de rebondir aux objections

**LA PREPARATION DE L'APPEL**

* **Préparer quelques notes sur ce que l'on veut dire**
  + s'assurer d'être au bon endroit
  + se présenter
  + le contexte de la demande
  + la demande : possibilité de rencontre
    - avec qui ? nom et fonction ?
    - date contrainte : proposer date X ou date Y
    - où se présenter ?
    - numéro direct ou email pour pouvoir prévenir en cas d'imprévu
  + Récapituler le jour et l'heure du RdV
  + remercier et saluer
* **Envisager les obstacles**
  + arrivée de l'appel sur un standard : inutile de se présenter, saluer et demander le service supposé qui vous intéresse
  + filtrage par une secrétaire : en dire le moins possible, bannir les pourriez-vous..., je souhaiterais... donner un motif court (c'est à propos d'un rendez-vous) sur un ton assuré et plutôt directif
  + le barrage est sévère ? essayer un autre jour, ce sera peut-être une autre personne... ? ou bien, avant 9h ou en fin de journée ?
  + le répondeur avec message : Donner son nom et demander à être rappelé pour obtenir un rendez-vous pour entretien. Laisser un numéro de téléphone, répété 2 fois.
* **Préparer ses réponses en cas d'objections**
  + "Pas de jeunes lycéens ": nous avons besoin de confronter ce que nous croyons savoir avec la réalité du terrain, nous voulons découvrir une structure du secteur de la santé, ou du social, nous envisageons une profession dans votre domaine...
  + "Pas le temps" : le RdV n'est pas immédiat, nous vous comprenons, nous avons nous aussi des contraintes d'emploi du temps
  + "la personne n'est pas là, rappelez" : Nom de la personne à demander ? Quand rappeler (date, heure) ? Cette personne a-t-elle une ligne directe ?
  + "Faites un courrier" : A qui faut-il l'adresser ? Le destinataire a-t-il une adresse e-mail ?
  + "Refus catégorique" : pourriez-vous nous orienter vers une autre structure ou une autre personne ?

**AU MOMENT DE L'APPEL**

**Le cadre matériel de l'appel**

* Prévoir un lieu calme pour passer l'appel
* Avoir de quoi écrire pour prendre des notes
* Choisir une heure adaptée

**La préparation mentale**

* Souriez, cela s'entend au téléphone
* Adoptez une attitude positive, d'ouverture, imaginez que vous appelez quelqu'un que vous aimez beaucoup. Votre voix, vos intonations seront plus amicales et posées
* Surtout pas d'agressivité !

**L'élocution**

* Evitez de balbutier, adoptez une voix posée et un débit plus lent que normal
* parlez en souriant (ce qui donnera un côté amical et enthousiaste à la voix)
* et prêtez attention au ton que vous employez : pas de récitation monocorde

**La règle des 3C**

* être COHERENT : préparer l'appel (cf fiche outil) et les réponses aux principales objections possibles (cf p.1)
* être CLAIR : c'est utiliser un langage simple, des termes clés en lien le domaine de votre interlocuteur, bannir des termes spécifiques à votre vécu mais qui ne parleront pas à votre interlocuteur (Ex : activités interdisciplinaires...)
* être CONCIS (= court et précis à la fois) : le temps est précieux, allez droit au but, soyez concret (nous sommes 3 lycéens, nous avons choisi de travailler toute l'année sur ..., nous avons besoin de rencontrer

**Autres règles à suivre:**

* la politesse : Bonjour Monsieur ou Madame, Au revoir Monsieur ou Madame
* s'assurer d'être en communication avec la bonne personne : Vous êtes Mme UNTEL ?
* croire à ce que vous faites, à ce que vous dites ! Soyez convaincu pour pouvoir convaincre
* bien écouter jusqu'au bout les questions de son interlocuteur
* se laisser un petit temps de réflexion avant de répondre.
* Employer des phrases complètes, en évitant de répondre simplement par oui ou par non au risque de paraître désintéressé ou distant.

**APRES L'APPEL**

Noter les coordonnées du rendez-vous : date heure lieu coordonnées de l'interlocuteur

Si possible, écrire un email de confirmation de RdV avec remerciements « suite à notre appel de ce jour, nous vous remercions d'avoir accepté de nous recevoir le »

**ENTRETIEN TELEPHONIQUE**

FICHE OUTIL

**S'assurer d'être au bon endroit**

**Se présenter**

**Le contexte de la démarche**

**La demande :**

**En cas de demande de rencontre ou RdV**

Avec qui ? nom et fonction ?

Date contrainte : proposer date et heure X ....................................................

ou date et heure Y .........................................................

Où se présenter ?

Numéro direct ou email pour pouvoir prévenir en cas d'imprévu ?

Récapituler le jour +date et l'heure du RdV : ..........................................................................

Laisser vos coordonnées : votre nom, un numéro de téléphone

**Si refus, renvoi vers une autre structure ou une autre personne ?**

Essayez de glaner le maximum d'informations (nom, fonction, coordonnées...)

Remercier et saluer

**Tableaux des expressions à remplacer lors de vos appels téléphoniques**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ne dis pas ci** | **Dis plutôt ça** |
| Allo ? | Oui ? |
| Allo, allo ! | Monsieur XY, je vous entends mal |
| Ne quittez pas | Un instant, je vous prie (expliquez pourquoi vous faites patienter |
| Je vais voir | Je m’en occupe personnellement, je me renseigne et je vous rappelle |
| Il est au bout du fil | Il est en communication |
| C’est personnel | Je suis déjà en relation avec… |
| Aucun problème | C’est entendu |
| ok | Nous sommes d’accord |
| Je vais le noter | J’en prends bonne note. Je le note tout de suite |
| Je fais une enquête | Je réalise une étude |
| Jeudi prochain, dans la matinée | Jeudi 8 mars à 10 heures |
| Vous ne m’avez pas compris | Je vous comprends |
| C’est faux | C’est exact que…mais |
|  |  |
| Bonjour madame, j’aurais aimé parler au responsable du service. | Bonjour, je cherche à joindre le responsable du service. |
| Qui se charge de la communication chez vous ? | Qui me conseillez vous de rencontrer ? |
| Merci je peux avoir son nom ? | Merci bien, vous pouvez m’épeler son nom ? |
| Bonjour Monsieur. C’est bon, je ne vous dérange pas ? | Bonjour Monsieur Bertier, vous avez un instant ? |
| Je m’appelle Mlle Cécile UNTEL du Lycée SCHWILGUE | Je suis Cécile UNTEL du Lycée SCHWILGUE de SELESTAT |
| Voilà pourquoi je vous téléphone. Il faut que nous vous rencontrions pour parler de... | Voilà pourquoi je vous téléphone. Nous menons une étude sur toute l'année scolaire sur tel sujet et nous aurions besoin de rencontrer un professionnel comme vous pour ... |
| Je ne comprends pas votre objection | Je comprends votre point de vue |
| Je ne suis pas d’accord avec vous | Je ne partage pas tout à fait votre avis |
| Pourquoi vous n’en voulez pas ? | Qu’est ce qui vous retient ? |
| Vous ne regretterez pas cette décision | Vous pouvez vous féliciter de cette décision |
| Vous paraissez inquiet. Quels sont les points de ma proposition qui vous semblent obscurs ? | Vous ne semblez pas totalement convaincu. Sur quel point souhaitez‐ vous que nous revenions ? |
| Mais avant de vous rencontrer j’ai des petites questions à vous poser | Mais avant de vous rencontrer, j’ai quelques questions à vous poser. Voici la première |
| J’aimerai vous rencontrer ce mercredi à 16 heures. Nous serons le 6, cela vous convient ? | Je vous propose de nous rencontrer ce mercredi à 16 heures. Nous serons le 6, cela vous convient il ? |
| On peut peut‐être essayer de voir cela la semaine suivante ? Mardi 12 à 17 heures, c’est mieux ? | Je comprends. Dans ces conditions, voyons cela la semaine suivante. Mardi 12 à 17 heures, c’est mieux ? |
| Génial ! | Très bien, c’est noté |
| Voilà mes coordonnées, je m’appelle Cécile UNTEL du Lycée SCHWILGUE vous pouvez me contacter au 06 22 25 45 78 | Vous avez de quoi noter mes coordonnées. Je suis Cécile UNTEL du Lycée SCHWILGUE. Vous pouvez me joindre au 06 22 25 45 78, je répète 06 22 25 45 78 |
| Au revoir Monsieur, à mardi prochain ! | Je vous remercie de votre accueil, au revoir Monsieur Bertier, à mardi prochain. |