

LE TELEPHONE

Répondre au téléphone réunit plusieurs paramètres:

- Un contexte
- Un message
- Une relation

1 Le contexte

✓ Pouvoir entendre son interlocuteur → endroit calme, silencieux.

✓ Le téléphone sonne alors que:

- **vous êtes en rendez-vous:** excusez vous auprès de votre invité, décrochez et proposer de rappeler ultérieurement. Il faut accorder la priorité à celui qui a pris la peine de vous rencontrer.
- **vous êtes en discussion de travail avec un collègue:** excusez vous auprès de celui-ci, décrochez et accordez la priorité au client.
- **vous êtes déjà en ligne:** excusez vous auprès du premier interlocuteur, prenez le second appel, identifiez le second interlocuteur, proposer de rappeler et revenez immédiatement au premier appel.

✓ Eviter d'interrompre la communication à tout moment => avoir un minimum de matériel à disposition:

- un agenda
- un stylo
- un bloc-notes.

2 La relation

✓ Répondre avant la quatrième sonnerie.

✓ Donner une bonne image de soi, établir la confiance => être aimable, articuler. D'autant plus vrai s'il s'agit du premier contact avec l'interlocuteur.

✓ Faire son possible pour orienter l'interlocuteur vers un service plus compétent lorsqu'on n'est pas en mesure de satisfaire soi-même la demande.

✓ Lorsque l'on se renseigne autour de soi pour répondre à son interlocuteur, ne pas oublier qu'il est toujours en ligne. Utiliser un langage courtois, ne pas se moquer de lui, ne pas engager une autre conversation avec ses collègues.

✓ L'état d'esprit du moment ainsi que la condition physique déteignent sur la conversation (ex: avoir l'impression que quelqu'un est avachi dans son fauteuil, qu'il est fatigué ou au contraire frais et dispos). S'il arrive de recevoir un appel dans un moment de méforme, on peut toujours prétexter la présence de quelqu'un dans le bureau pour différer légèrement l'appel, et ainsi rappeler dans de meilleures conditions.

Il faut donc sourire au téléphone.

Exercice: choisir deux personnes, les mettre dos à dos, demander à l'une de prononcer deux fois, une en souriant et l'autre normalement, une phrase (ex: Allô, entreprise Dupont à l'appareil), faire deviner laquelle était accompagnée d'un sourire.

✓ Adopter une attitude physique adéquate. Ne pas oublier que beaucoup de mouvements s'entendent au téléphone (ex: fouiller dans des papiers, fumer, manger, taper sur son ordinateur, etc.)

✓ Respecter la disponibilité de l'interlocuteur, éviter de lui faire perdre du temps → préparer son appel, prendre des notes sur ce que l'on doit aborder.

✓ Vivre son entretien.

✓ Ecouter attentivement ce que dit l'interlocuteur.

✓ Ne pas couper la parole.

✓ Ne jamais dire à l'interlocuteur qu'il a tort.

✓ Ne pas interrompre les silences quand l'autre réfléchit.

✓ Résumé: dégager amabilité, chaleur, intérêt!

3 Le Message

✓ Remplacer le traditionnel « allô » par une formule de présentation:

- **vous émettez un appel:** si votre interlocuteur vous connaît, annoncez d'abord votre nom puis celui de la société, dans le cas contraire, indiquez le nom de l'entreprise en premier lieu.

- **vous recevez un appel:** présentez vous systématiquement. Votre interlocuteur sait alors à qui il s'adresse, ce qui lui évitera de commencer des explications qui ne vous sont pas destinées

- **la communication est mauvaise ou interrompue:** éviter encore la formule: « allô, vous êtes là? » et remplacer la par: « Monsieur X? vous m'entendez toujours? »

✓ Parler lentement et distinctement dans le combiné. Le débit habituel de langage est de 180 mots à la minute, au téléphone il faut le réduire à 120 mots.

- ✓ Ne parler ni trop fort ni trop bas. Inutile de crier lorsque le correspondant est à l'autre bout du monde.
- ✓ Parler d'une voix ferme et assurée.
- ✓ Donner du poids à ce que l'on dit → appuyer sur les mots clés; éviter toute hésitation; ne pas répéter plusieurs fois la même chose; employer des mots simples et clairs qui ne demandent pas d'explication.
- ✓ Poser sa voix → réduire la vitesse d'élocution, adapter le ton à l'interlocuteur (ex: les personnes âgées entendent généralement moins bien).
- ✓ Adapter le vocabulaire à l'interlocuteur (ex: les personnes âgées ne sont pas habituées à certaines déformations de notre langage: ...*quoi*).
- ✓ Ne pas lire un texte préparé.
- ✓ Garder une trace de la communication → prendre des notes sur le message de l'interlocuteur.
- ✓ Prendre le nom et les coordonnées de l'interlocuteur. Ne pas hésiter à le faire répéter ou épeler si on a mal compris. Répéter chaque mot après l'interlocuteur pour qu'il puisse éventuellement corriger.
- ✓ Lors d'un filtrage, autrement dit quand l'interlocuteur demande à parler à quelqu'un d'autre, éviter la formule « c'est de la part de qui? » et remplacer par « vous êtes Monsieur? » ou encore « qui dois- je annoncer? »
- ✓ Remplacer la formule: « *Quittez pas* » par les phrases suivantes:
 - « Merci de rester en ligne »
 - « Un instant je vous prie » N.B.: éviter de prononcer le mot patience si votre interlocuteur est déjà énervé.
- ✓ Eviter de dire « peut- être » car l'interlocuteur ne se sent pas rassuré.
- ✓ Pour ce qui est de l'attente au téléphone, il faut savoir que les disques ou attentes musicales ne sont pas toujours appréciés. La qualité n'est pas toujours très bonne et les messages parfois rébarbatifs; le mieux serait de les tester.
- ✓ La mise en attente ne doit pas durer plus de 30 secondes.
- ✓ En guise de conclusion, préciser le contenu des décisions prises durant l'entretien (date d'un rendez-vous, heure, lieu, envoi prochain d'un courrier, etc.)
- ✓ Résumé: les formules utilisées doivent être rassurantes et positives.

Exercice: « Acquisition des formules types » in Bayart et Deslandes, *Le téléphone efficace, Entreprise moderne d'Édition, Paris, 1985.*

4 Les situations particulières

4.1 La prise de message

Il peut arriver que l'on vous transmette le correspondant d'un collègue absent, si vous ne pouvez lui venir en aide il faut alors prendre un message. Celui-ci doit pouvoir répondre aux questions suivantes:

- **Pour qui ?** à quelle personne ce message est- il destiné?
- **Qui ?** nom + société + téléphone de la personne qui a téléphoné.
- **Quand ?** quel jour a-t-elle téléphoné, à quelle heure,
- **Quoi ?** quel était le sujet de son appel?
- **Ensuite ?** qui doit rappeler qui?

On peut alors disposer d'un bloc de message se présentant, par exemple, sous la forme suivante:

| | | |
|---|---------------------------------|--------------------|
| A l'attention de | | |
| <input type="checkbox"/> Monsieur | <input type="checkbox"/> Madame | a téléphoné, |
| | le / / 19.... | àh.... |
| au sujet de | | |
| | | |
| | | |
| <input type="checkbox"/> vous rappellera le | / / 19.... | àh.... |
| <input type="checkbox"/> le rappeller le | / / 19.... | àh.... |
| <input type="checkbox"/> viendra vous rencontrer le | / / 19.... | àh.... |
| Observations: | | |
| | | |
| | | |
| Signature: | | |

Lorsque l'on remplit ces fiches, il faut lire à mi-voix ce que l'on écrit. De cette façon l'interlocuteur pourra corriger d'éventuelles erreurs.

Le message doit ensuite être transmis au plus vite à son destinataire. IL faut donc le déposer sur son bureau ou dans son casier pour qu'il en prenne connaissance dès son retour.

4.2 Reconnaître la voix de son correspondant

Il est déconseillé de vouloir identifier son interlocuteur par la voix, cela risque en effet de conduire à des quiproquos:

- Confondre deux personnes.
- Reconnaître un correspondant un jour et pas la fois suivante.

4.3 Confondre une voix masculine et une voix féminine

- Dans le doute éviter de trancher entre Monsieur et Madame jusqu'à ce que l'on soit renseigné;
- S'excuser si on se trompe et prétexter la mauvaise qualité de la ligne.

4.4 L'étranger

Lorsqu'on ne comprend pas la demande, essayer tout de même de l'interpréter en émettant quelques hypothèses. On peut également se faire aider par un collègue parlant la langue.

4.5 Le mécontent

- ✓ Respecter la réclamation, ne pas minimiser une affaire que votre interlocuteur juge sérieuse.
- ✓ Montrer de l'intérêt par une écoute active. Ne pas poser le téléphone sur le bureau pendant que le mécontent vous insulte!
- ✓ Prendre des notes sur la revendication pour clarifier le problème.
- ✓ Vérifier l'exactitude des faits.
- ✓ Ne pas provoquer davantage le mécontent en répondant à son agressivité.
- ✓ Si l'origine du malentendu provient d'une erreur de sa part, ne pas lui faire remarquer, il pourrait se vexer davantage. Essayer de lui expliquer de manière positive la situation.
- ✓ Proposer une solution et s'y tenir. Ne pas se laisser démonter par l'agressivité, garder une certaine fermeté sinon, l'interlocuteur se servira de votre faiblesse pour négocier lors de vos prochains contacts.
- ✓ Ne pas se débarrasser de la situation en faisant des promesses qu'on ne pourra tenir.
- ✓ Ne pas rejeter la faute sur quelqu'un d'autre.

