

**F
O
R
M
A
V
I
S
I
O
N**

**LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE:
5 SUR 5!**

Guide de l'animateur

© *Formavision / Atrix*

87-89 rue des Rosiers, 92500 Rueil Malmaison, France
Tel: 33-01 47 08 12 12 Fax: 33-01 47 08 01 58
email: Formavision@easynet.fr
<http://www.formavision.com>



UNE APPROCHE VRAIMENT EFFICACE DE LA FORMATION

FORMAVISION SARL constituée en 1977, est une société française, pionnière dans la vidéocommunication.

Elle a été créée par des professionnels de la formation continue pour distribuer des films de formation, qui dès l'origine ont su allier le professionnalisme et l'impact pédagogique maximal à partir d'une idée simple : "un vidéo-film de formation n'a nullement besoin d'être ennuyeux pour être efficace".

Aujourd'hui, **Formavision** dispose d'un vidéo-catalogue de 100 films de formation en français, et d'un catalogue de 180 films de formation en anglais. Ces films sont distribués dans 32 pays et utilisés par 100.000 sociétés. Chacun, de ces films utilisent des techniques variées pour transmettre un large éventail de messages de formation à des auditeurs différents.

Quant à la démarche commerciale de **Formavision**, elle tient au respect de ces 3 points :

1. distribuer les meilleures vidéocassettes disponibles dans le domaine de la formation.
2. fournir des vidéocassettes d'excellente qualité, toujours accompagnées de documents qui faciliteront leur exploitation.
3. faciliter l'utilisation et le choix des formateurs et animateurs par des présentations et des journées régulièrement organisées dans toute la France et les pays voisins.



**European Training
Media Association**

LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE: 5 SUR 5 !

Introduction

Le téléphone est un outil très important dans le monde des affaires. C'est la principale source de contact entre une entreprise et ses clients. Depuis sa création en 1876 par Alexander Graham Bell, l'usage du téléphone n'a cessé de se développer.

Nous avons tous appris à nous servir d'un téléphone chez nous, souvent en même temps que nous apprenions à parler et à marcher. Nos conversations courantes étaient avec des amis et des parents. Certaines de ces habitudes ne conviennent pas à l'usage du téléphone au travail, d'autres, comme un ton chaleureux et une attitude amicale peuvent nous servir dans un contexte professionnel.

Nous avons tous acquis des «mauvais» comportements au téléphone avec le temps. Il serait peut être utile d'en faire une «révision générale» de temps à autre, et cette révision s'applique à tout le monde dans une entreprise.

Avant le stage

D'abord évaluez le groupe. Sont-ils nouveaux dans l'entreprise, des employés expérimentés, des cadres ? Travaillent-ils habituellement avec des clients de l'entreprise, avec d'autres services ?

Il est toujours plus facile d'avoir un groupe homogène, mais les thèmes abordés dans le vidéofilm «La Communication Téléphonique: 5 sur 5 !» sont universels et les situations présentées mettent en scène tous les niveaux hiérarchiques dans l'entreprise pour faciliter l'accès d'un groupe de stagiaires mixtes.

Il est conseillé de faire des groupes de 8 à 15 personnes - le stage risque d'être moins interactif avec des groupes plus larges.

Regardez d'abord le vidéofilm, en prenant des notes sur les points de formation qui sont prioritaire pour vous et que vous souhaitez souligner dans le stage. Vous les développerez à travers des discussions et des mises en situation.

Lire les sections du guide traitant les objectifs du stage, la synopsis du vidéofilm et les points de formation (p. 11-14). Prenez des notes sur des points que vous voulez souligner en ajoutant d'autres points que vous jugerez pertinents au groupe.

Lire les discussions et les mises en situation (p. 18-30) et notez les exercices qui sont intéressants pour vos stagiaires.

Regardez les transparents (p.32-39) que vous pourrez également reprendre sur un paperboard.

Vos notes vous serviront pour personnaliser le programme du stage (voir programmes suggérés p.9-10).

La communication téléphonique: 5 sur 5!

Guide de l'animateur

© Formavision / Atrix

Les discussions et les mises en situations sont conçues pour aider les stagiaires à appliquer les points de formation dans leur action quotidienne.

En présentant les points de formation à travers plusieurs médias (vidéofilm, discussion, mise en situation, transparents, paperboard, et prise de notes), la rétention de ces points sera d'autant plus grande.

Préparer la salle

Vérifiez le magnétoscope et le téléviseur, préparez le rétroprojecteur et/ou le paperboard et vos notes. Vérifiez la disponibilité de crayons et papiers pour les stagiaires, la sonorisation de la salle (que l'on puisse vous voir et vous entendre partout dans la salle). Il est utile de vérifier les lumières dans la salle et qu'il y en ait assez pour que les stagiaires puissent prendre des notes pendant la projection du vidéofilm. Vous pourrez également préparer des cartes avec le nom de chaque stagiaire pour faciliter la communication pendant le stage.

Pour les formations destinées aux adultes, il est conseillé de créer une ambiance décontractée dès le début du stage pour faciliter l'apprentissage. Encouragez la participation et l'apport personnel des stagiaires sur les points de formation et sur leur expérience professionnelle. Cela augmentera la rétention des points de formation et c'est un excellent moyen de personnaliser le stage.

Positionnez-vous avec le groupe comme « facilitateurs » de communication plutôt que « conférencier ». Demandez aux stagiaires de partager leurs expériences et leurs opinions sur les points de formation présentés - votre attitude neutre et impartiale va encourager leur participation. Faites savoir que tous les points de vue sont valables. Vous ne cherchez pas de « bonnes » ou de « mauvaises » réponses. Souvent le groupe suggérera les points de formation qui sont dans le vidéofilm et les développer d'après son expérience professionnelle. Il faut encourager cette participation pour renforcer le lien entre la formation et sa pratique dans la vie professionnelle des stagiaires.

Gardez le contrôle du stage. Respectez le planning et le programme du stage autant que possible. Si certains stagiaires monopolisent la parole, encouragez d'autres personnes à parler pour égaliser la participation dans le groupe.

Brisez « la glace » dès le début du stage (voir discussion brise glace p.17). Les stagiaires devraient être échauffés et avoir en tête des situations de communication téléphonique dans leur vie professionnelle, avant de voir le vidéofilm.

Voici quelques programmes suggérés pour des séances de 1 ou 2 heures.

PROGRAMMES DE STAGES

1 heure	
	Durée
1. Introduction Discussion Brise-glace	10mn
2. Montrer le vidéofilm	13mn
3. Discussion après le vidéofilm 3 ou 4 Questions pour Discussion	10mn
4. Résumé des points clés	10mn
5. Mises en situation (2 jeux de rôle avec résumé)	12mn
6. Questions pour Résumer	5mn

2 heures	
	Durée
1. Introduction Discussion Brise-glace	15mn
2. Montrer le vidéofilm	13mn
3. Discussion après le vidéofilm Exercice: Prenez des messages	17mn 7mn
4. Pause	8mn
5. Révision des points clés	20mn
6. Mises en situation (5 jeux de rôle et résumé)	35mn

OBJECTIFS DU STAGE

Les stagiaires devraient quitter le stage ayant acquis les points de formation suivants :

?? Quand vous êtes au téléphone, vous représentez votre entreprise tout entière.

?? Vous devez assumer personnellement la responsabilité de vos communications.

?? Pour communiquer efficacement au téléphone, il faut préparer son espace de travail, ses outils et son attitude.

?? Parlez clairement d'un ton naturel et chaleureux, utilisez les noms et les mots de courtoisie pour une meilleure communication.

?? Faites attention lorsque vous devez mettre votre correspondant en attente et lorsque vous le transférez à un autre poste.

?? Saluez les personnes qui vous appellent correctement, écoutez attentivement, prenez des notes et remerciez la personne pour son appel.

Contenu du vidéofilm

Introduction :

Alexander Graham Bell parle du téléphone qu'il a inventé en 1876 et de ses transformations techniques. Il parle de l'importance de bien communiquer au téléphone et de représenter votre entreprise.

La préparation:

Mike, au service des expéditions, explique qu'il commence sa journée en l'ayant organisée : ses crayons, ses dossiers, et le cas échéant, son ordinateur pour prendre des notes.

Carol, au service des ventes, a préparé toutes les informations nécessaires: des catalogues, des prix, etc.

Jean, un cadre, a toujours un rhume mais il sait qu'il faut également préparer son attitude mentale avant de communiquer efficacement.

Le son de la voix, la personnalisation, la courtoisie:

Cathy, la réceptionniste, explique que l'on peut rendre un accueil chaleureux en souriant.

Jean montre, avec un bon et un mauvais exemple, comment communiquer clairement et sincèrement au téléphone. Il explique qu'il faut rester professionnel.

Carol montre comment personnaliser un appel en se servant du nom de son correspondant.

La communication téléphonique: 5 sur 5!

Guide de l'animateur

© Formavision / Atrix

Mike sait qu'il faut se servir des mots magiques de courtoisie: s'il vous plaît, merci, je vous en prie, et parfois je suis désolé. Faites savoir aux clients que vous avez du respect pour eux.

Les attentes et les transferts d'appel :

Carol et Jean nous rappellent qu'il faut tenir informé son correspondant, lui expliquer ce que l'on va faire quand on le met en attente ou quand on transfère l'appel. Personne ne veut se sentir abandonné. Nous voulons tous avoir quelqu'un en ligne qui comprend ce que nous voulons et qui veut nous aider à trouver la solution.

L'accueil :

Cathy nous dit de répondre au téléphone avant la troisième sonnerie. Carol rajoute qu'il faut se présenter (le nom et le service) lorsque l'on répond au téléphone.

Ecoutez, posez des questions et proposez une solution :

Mike montre un exemple d'écoute pour cerner l'humeur du client ainsi que ses désirs et ses besoins. Posez des questions pour être sûr de bien comprendre la situation. Ensuite, proposez une solution.

Il est toujours utile de prendre des notes et de répéter les instructions.

Conclure toujours l'appel avec un remerciement.

INTRODUCTION

Questions Préliminaires:

Les questionnaires préliminaires se trouvent à la page 27.

Les questions préliminaires sont conçues pour déterminer, avant le stage, les connaissances des stagiaires sur les points clés de la formation. Vous pouvez en rajouter ou en éliminer selon les priorités de l'entreprise.

Il est conseillé de demander aux stagiaires de compléter et de renvoyer les questionnaires préliminaires quelques jours avant le stage. Vous aurez ainsi le temps d'évaluer les forces et les faiblesses et de modifier le programme en fonction.

Un questionnaire d'évaluation est prévu à la fin du stage (p 29) et la grille de réponses (p.30) inclût la liste des questions qui sont identiques à celles du questionnaire préliminaire. La comparaison vous permettra d'évaluer les points retenus par les stagiaires.

BRISE GLACE

Il faut encourager la participation maximale de chaque individu pendant le stage. Il est important d'établir une ambiance décontractée dès le début du stage pour mettre les stagiaires à l'aise. Certains viendront au stage en espérant éviter toute participation active - il faut faire comprendre à chaque stagiaire que les discussions seront ouvertes et que *tout le monde* devra participer.

Pour maintenir l'attention des stagiaires pendant qu'ils regardent le vidéofilm, expliquez que les discussions et les mises en situation qui suivront seront basées sur les points de formation présentées dans le vidéofilm.

Pour commencer le stage, présentez-vous et demandez aux stagiaires de se présenter.

Phrases d'introduction

Voici un exemple d'introduction pour « briser la glace »:

Nous utilisons tous le téléphone depuis que nous savons parler. Alors ce que nous allons voir aujourd'hui sont des choses que nous observons depuis longtemps. Mais, peut être parce que nous sommes tellement familiarisés avec le téléphone que nous y prêtons peu d'attention et que nous ne nous en servons pas toujours d'une manière efficace dans le travail. C'est probablement une bonne idée pour nous de passer un peu de temps à revoir les bases de la communication téléphonique.

Dans le sport, ce sont les bases qui peuvent faire ou défaire une personne ou une équipe - et c'est pareil pour tout professionnel dans chaque secteur.

Points de Discussion pour Briser la glace

(Ces points peuvent être modifiés selon vos objectifs. Posez la question et donnez à tout le monde le temps de formuler une opinion. Demandez à plusieurs stagiaires de donner leurs opinions. Expliquez clairement que ces opinions seront importantes dans les discussions à venir, peu importe leur contenu. Il est surtout important en ce moment de créer une ambiance décontractée et d'encourager la réflexion sur le sujet).

Pourquoi le téléphone est-il important pour notre entreprise ?

La communication téléphonique est-elle plus importante :

- dans les services commerciaux ou les services administratifs ?
- au sein de l'entreprise ou à l'extérieur ?

Avez-vous déjà eu des communications téléphoniques avec quelqu'un pendant une longue période avant de le rencontrer ? Votre impression sur cette personne, s'est-elle modifiée quand vous l'avez enfin rencontrée ?

- Racontez-nous ce qui s'est passé
- Y avait-il dans leur communication téléphonique qui a changé votre impression ?

Qu'est-ce qui est le plus important : quand vous parlez au téléphone ou quand vous écoutez ?

(Expliquez que les discussions et les exercices seront basés sur le contenu du vidéofilm)

Montrez le vidéofilm

PRENDRE LES MESSAGES

(Option)

Dans la plupart des entreprises, des messages mal notés posent problème. Vous pourrez expliquer aux stagiaires que des messages courants entre collègues, des contacts réguliers ou des membres de la famille, etc. ne doivent pas être complétés jusqu'au dernier détail. Mais, il ne faut pas envisager que la personne pour qui vous prenez un message se souviendra du nom du correspondant, de son entreprise ou service, du numéro de téléphone ou du motif de l'appel.

En prenant des messages, vous devez vous assurer de bien noter les noms (en demandant, « cela s'écrit B- R- U-N... si le correspondant n'épelle pas son nom). Une fois notés, les numéros de téléphone doivent toujours être répétés pour éviter toute erreur.

Prendre des Messages - Mise en situation

Pour renforcer ce point de formation, apportez au stage le bloc-notes habituellement utilisé dans l'entreprise pour prendre des messages téléphoniques et faire une mise en situation de la réception d'un appel. Tous les stagiaires noteront le message en écoutant l'appel.

1. Le stagiaire (récepteur) prend un message pour Thierry Dupont, un collègue de travail. Vous vous appelez Bernard Duvesne, de la société Mallard Carron. Il est très urgent que Thierry vous rappelle.

Si le stagiaire vous demande s'il peut vous aider ou vous passer quelqu'un d'autre, répondez non (mais expliquer aux stagiaires que normalement ce serait la meilleure solution pour un appel urgent).

Dans ce cas, il s'agit d'un client avec une commande urgente, le message doit être pris en entier, avec la date et l'heure. L'orthographe des noms doit être vérifiée. Le numéro de téléphone et le numéro de poste doivent être répétés. Des indications comme « urgent », « à rappeler » qui se trouvent sur le bloc-notes doivent être cochés et le message doit contenir la mention d'une commande.

Si les stagiaires éprouvent des difficultés à prendre un message clair et complet, vous pourrez refaire l'exercice.

RÉSUMÉ DES POINTS CLÉS DE FORMATION

Il est conseillé de revoir les points clés du vidéofilm en présentant les transparents (p.24...) ou en vous servant d'un paperboard pour renforcer les points clés. Selon le temps dont vous disposez, vous pourrez le faire rapidement en présentant chaque point avec une explication succincte. Si vous disposez de plus de temps, vous pourrez poser des questions aux stagiaires pour renforcer la compréhension et l'acquisition des points de formation.

Introduction

En regardant le vidéofilm, il y avait quelques points utiles sur la communication téléphonique dont nous devrions nous rappeler:

Transparent N°1

- **Organisez-vous : soyez prêt à prendre des notes**
- **Réunissez les informations nécessaires**
- **Conditionnez-vous positivement**

Dans le vidéofilm vous avez vu Mike et Carole s'organiser avant de faire ou de réceptionner des appels, en vérifiant qu'ils avaient de quoi noter (crayons, papier). Votre ordinateur doit être prêt. Aussi des catalogues, des listes de prix, des numéros de téléphone, doivent être également à portée de main pour ne pas perdre de temps entre les différents appels, ou pire, pendant l'appel.

Tout aussi important, c'est la préparation mentale, comme fait Jean dans le film. Il est difficile d'être efficace au téléphone si vous n'êtes pas calme et positif.

QUESTIONNES

De quoi avez vous besoin pour être préparé pour des appels téléphoniques dans votre travail ?

Dans le vidéofilm, vous avez vu Jean prendre de grandes respirations pour se préparer avant de faire l'appel. Comment vous préparez-vous ?

La communication téléphonique: 5 sur 5!

Guide de l'animateur

© Formavision / Atrix

Transparent N°2

- Parlez clairement
- Souriez
- Personnaliser vos appels

Cathy nous a rappelé que vos interlocuteurs sauront que votre entreprise et vous, vous préoccupez d'eux si vous souriez : ils perçoivent le sourire à travers votre voix.

Carol nous a montré un exemple en se servant du nom de la personne pendant la conversation afin de personnaliser l'appel.

Monsieur Bell souhaite que vous vous serviez des mots magiques de courtoisie, «s'il vous plaît, merci, je vous en prie, etc. » N'oubliez pas de dire « je suis désolé » si l'entreprise a fait une erreur. Enfin, n'oubliez pas de conclure l'appel en remerciant votre correspondant.

QUESTIONS

Pensez-vous que le fait de sourire avant de composer un numéro ou de décrocher rend votre voix chaleureuse ?

Est-ce que les gens aiment entendre leur nom pendant la conversation ?

Transparent N°3

- N'oubliez pas votre correspondant

Alexander Graham Bell nous a dit que le fait d'être mis en attente ou transféré fait parti des plaintes favorites du public. Il dit que cela sert si vous expliquez à l'autre personne ce que vous allez faire. Bell vous suggère de reprendre la personne toutes les 30 secondes pour la tenir informée.

Jean a montré un exemple d'un transfert d'appel en assumant la responsabilité vis-à-vis de son correspondant pour l'aboutissement du transfert. Ceci rassure le correspondant d'avoir un être humain en ligne au lieu d'une « machine infernale ».

QUESTIONS

Avez vous déjà « perdu » un client ou un collègue lors d'un transfert d'appel ?

Comment vous sentez-vous lorsque cela vous arrive ?

Transparent N°4

- Soyez accueillant et présentez-vous

Cathy et Carol ont présenté des exemples d'accueil et de présentation. Cathy en tant que réceptionniste a fourni le nom de l'entreprise en demandant comment diriger l'appel. Carol a réceptionné un appel dirigé en annonçant son nom et le nom du service. Elle a tout de suite proposé son aide.

QUESTIONS

Pourquoi le son de la voix est-il important quand vous prenez un appel ?

Pourquoi est-il essentiel de vous servir de phrases comme : «Comment puis-je vous aider ? » en répondant au téléphone ?

(La réponse: vous voulez établir un climat de confiance dès le début de l'appel).

Transparent N° 5

Écoutez

Mike, dans une conversation à propos d'une expédition, nous a fourni un exemple d'écoute. Il a prêté au client toute son attention pour comprendre son humeur ainsi que ses besoins et ses désirs.

QUESTIONS

Pourquoi est-il important d'écouter afin d'identifier l'humeur de votre correspondant pendant une communication téléphonique ? (Réponse : Vous devez comprendre son humeur au début de l'appel pour comprendre comment communiquer. Ceci est particulièrement vrai quand quelqu'un est en colère, inquiet, pressé, etc.)

En tant que client, avez-vous eu affaire à un représentant qui avait du mal à comprendre ce que vous vouliez? Qu'aurait-il pu faire de mieux ?

Transparent N°6

- Posez des questions

Mike et Monsieur Bell expliquent qu'il faut poser des questions pour trouver ce que les gens veulent et ce dont ils ont besoin.

Une fois que vous avez compris leurs besoins et leurs désirs, proposez une solution.

QUESTIONS

Les clients savent-ils toujours ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin ?

(Réponse: Pas toujours. Ils peuvent seulement savoir qu'ils ont un problème ou un besoin. Il se peut que vous devriez proposer un produit ou un service pour répondre au besoin ou pour résoudre le problème.)

Transparent N° 7

- Répétez les instructions

La conversation de Jean avec un collègue nous montre à quel point il est important de prendre des notes et de répéter les instructions. Quand le message comporte des chiffres, des détails ou des informations importantes, notez tout et répétez vos notes à haute voix pour confirmation. Faites-le correctement dès la première fois.

📝 QUESTIONS

Quand les gens vous donnent des numéros de téléphone, combien d'entre-vous répètent le numéro après l'avoir noté ? (Levée de main)

Combien d'entre-vous ont déjà mal noté un numéro ?

Transparent N° 8

- Organisez-vous : soyez prêt à prendre des notes
Réunissez les informations nécessaires
Conditionnez-vous positivement
- Parlez clairement
Souriez (avec la voix)
Personnalisez vos appels
- N'oubliez pas votre correspondant
- Soyez accueillant et présentez-vous
- Ecoutez
- Posez des questions
- Répétez des instructions

Vous pouvez laisser ce transparent en évidence pour le sommaire et comme référence pendant les mises en situation.

MISES EN SITUATION

La mise en situation est un excellent moyen d'apprendre les techniques de communication téléphonique parce qu'il est facile de simuler le fait d'envoyer ou de recevoir des appels téléphoniques en petits groupes. Les points clés de formation peuvent servir aux stagiaires pendant les mises en situation, renforçant ainsi ce qu'ils ont déjà appris pendant le stage.

Divisez les stagiaires par groupes de 3 ou 4 personnes. Confiez à chacun des rôles comme ci-dessous:

La personne qui appelle : va débiter l'appel et suivre les instructions fournies sur les fiches de travail.

La personne qui réceptionne : va répondre à l'appel et suivre les instructions fournies sur les fiches de travail.

L'observateur : va noter la personne responsable de fournir un service pendant l'appel d'après ses techniques téléphoniques et ses points de procédure sur la fiche d'observation

Tous les stagiaires doivent recevoir une fiche d'observation pour utiliser lorsqu'ils jouent le rôle d'observateur, et pour référence lorsqu'ils jouent des rôles de faire ou de recevoir l'appel.

Faites deux exemplaires de la mise en situation, en donnant une fiche complète à l'observateur, et en découpant les rôles et les distribuant aux personnes qui jouent les autres rôles.

Ces mises en situation doivent rester simples et amusantes. Ne vous attendez pas à ce que les stagiaires couvrent tous les points de procédure, ou fassent un parcours sans faute.
À la fin de chaque mise en situation, demandez à l'observateur de partager leurs observations sur les bons et mauvais aspects.

FICHE D'OBSERVATION

Organisation

?? informations préparées

?? attitude préparée

Parler clairement

?? ton de la voix (a souri)

?? personnalisation (s'est servi du nom)

?? mots magiques (y compris je suis désolé le cas échéant)

Répondre ponctuellement (avant la 3ème sonnerie)

?? accueil et se présenter

Ecouter

Poser des questions (pour mieux cerner les désirs et les besoins du client)

Proposer une solution

Prendre des notes

La communication téléphonique: 5 sur 5!

Guide de l'animateur

© Formavision / Atrix

Répéter les instructions

Réussir la mise en attente ou le transfert d'appel

Conclure l'appel sur un remerciement

MISE EN SITUATION N°1 - taille-crayons

Niveau 1

1. TAILLE-CRAYONS

« J'appelle »

Vous appelez pour avoir des renseignements généraux pour acheter un taille-crayon. Présentez-vous et dites le motif de votre appel. Demandez les prix et les couleurs disponibles.

(Ne dites pas à « Je reçois », sauf s'il vous demande si votre patron veut l'ancien taille-crayon avec une manette manuelle. La dernière qu'il a eu lui a servie pendant 20 ans et il veut acheter exactement le même modèle. Ne soyez pas trop expansif : forcez l'autre à vous poser des questions pour extraire ces informations.)

2. TAILLE-CRAYONS

« Je reçois »

Vous êtes au service clientèle de Taille-Crayon SA, première mondiale. Donnez à « J'appelle » tous les renseignements dont ils ont besoin pour commander.

3. TAILLE-CRAYONS

« Observateur »

En plus des autres points sur la fiche d'observation, prêtez une attention toute particulière au questionnement sur le type de taille-crayon désiré par le client.

MISE EN SITUATION N°2 - Dansons-nous?

Niveau 1

1. Dansons-nous?

« J'appelle »

Vous appelez pour vous renseigner sur des cours de danse. Vous ne connaissez rien sur la danse mais vous souhaitez l'apprendre pour des raisons sociales.

Présentez-vous ainsi que le motif de votre appel.

(Vous n'avez qu'un petit budget pour ces cours.)

2. Dansons-nous?

« Je reçois »

Vous travaillez chez l'Ecole de Danse Valentino. L'école offre des cours de ballet, rumba, claquettes, valse, tango, et d'autres danses modernes. Les prix varient selon les cours. (Vous pouvez inventer les prix). Aidez « J'appelle » à se renseigner.

3. Dansons-nous?

« Observateur »

En plus des autres points sur la fiche d'observation, notez particulièrement la pose de questions à propos du type de cours voulu et le budget que « J'appelle » souhaite y consacrer. Notez également la « solution proposée » concernant les leçons que pourrait prendre « J'appelle ».

MISE EN SITUATION N°3 Matin ralenti

Niveau 1

1. Matin ralenti

« J'appelle »

Vous appelez pour vous renseigner sur un type de classeur de documents que vous avez acheté en février dernier. Vous n'avez plus la copie de la facture ni les références du modèle. Tout le monde dans votre service aime ce modèle et vous voulez en recommander.

2. Matin ralenti

« Je reçois »

Vous travaillez chez Bureau 4000, fournisseur de papeterie et matériel de bureau. Vous pouvez rechercher tout sur le réseau informatique, mais ce matin il y a un problème et le réseau tourne au ralenti. Il faut plusieurs minutes pour accéder aux informations.

3. Matin ralenti

« Observateur »

En plus des autres points sur la fiche d'observation, notez particulièrement la procédure appliquée pour contourner le problème du réseau. « Je reçois » doit présenter ses excuses pour ce problème et expliquer la situation (en sympathisant si « J'appelle » se montre désagréable). « J'appelle » doit avoir le choix d'être mis en attente (en reprenant la ligne toutes les 30 secondes) ou alors on peut lui demander son numéro en proposant de le rappeler, etc.

MISE EN SITUATION N° 4 - C'est le patron !

Niveau intermédiaire

1. C'est le patron !

« J'appelle »

Vous appelez de la direction de la part du Directeur Commercial au siège. Celui-ci a besoin des tableaux de ventes pour le mois d'avril, immédiatement.

(Si « Je reçois » vous demande d'appeler son chef de service, dites « oui » et ensuite rappelez « Je reçois » pour lui dire que vous n'avez pu obtenir que sa messagerie vocale. Adoptez un air un peu énervé.)

2. C'est le patron!

« Je reçois »

Vous répondez à un appel de la direction au siège.

Vous n'avez pas les tableaux mais vous savez que votre chef de service doit les avoir.

3. C'est le patron!

« Observateur »

En plus des autres points sur la fiche d'observation, « Je reçois » doit assumer une responsabilité pour s'assurer qu'un collègue de travail important reçoit ces renseignements. Il peut demander à « J'appelle » de contacter son chef de service (sans obtenir de réponse). Mais, en supposant que « Je reçois » travaille à proximité de son chef de service, il doit proposer de lui en parler dès que possible, de faire ce qu'il faut pour le retrouver rapidement et satisfaire la demande de « J'appelle ».

MISE EN SITUATION N°5 - J'attends toujours !

Niveau intermédiaire

1. J'attends toujours !

« J'appelle »

Vous avez commandé un anorak d'une société de vente par correspondance il y a trois semaines. La société s'est engagée à vous livrer sous 15 jours. Vous en aviez besoin pour vos vacances d'hiver, et vous devez partir dans 4 jours, alors vous téléphonez à la société un peu affolé car vous n'avez encore rien reçu. Présentez-vous ainsi que le motif de votre appel.

2. J'attends toujours !

« Je reçois »

Vous êtes commercial chez Dupond Vente par Correspondance. Vous faites ce que vous pouvez pour satisfaire le client.

3. J'attends toujours !

« Observateur »

En plus des autres points sur la fiche d'observation, notez particulièrement la présentation des excuses et la proposition d'une solution. Une solution possible sera de retrouver le colis et s'il n'est pas prêt à être livré, proposez une livraison par courrier spécial.

MISE EN SITUATION N°6 - 3 gagnants

Niveau intermédiaire

1. 3 gagnants

« J'appelle »

Vous appelez de la part du directeur-adjoint du PDG qui veut que vous offriez une remise spéciale de 35 % à trois des meilleurs clients de l'entreprise. Donnez à « Je reçois » la liste des trois personnes.

Mme Catherine Hamais, Sté Lagarneau, Tél: 04 95 67 03 64

Monsieur Bernard Korczinski, Sté William Brettonwood, Tél: 05 67 68 50 51

Monsieur Yves Halfidrian, Sté Korwee, Tél: 01 42 94 56 71

2. 3 gagnants

« Je reçois »

Vous recevrez des instructions de la part de « J'appelle ».

3. 3 gagnants

« Observateur »

Vérifiez si « Je reçois » a pris des notes précises et s'il a répété les instructions, y compris l'orthographe des noms.

1) ORGANISEZ-VOUS

? ? **Soyez prêt à prendre des notes**

? ? **Réunissez les informations nécessaires**

? ? **Conditionnez-vous positivement**

2) Parlez clairement

? Souriez (avec votre voix)

**? Personnalisez vos appels
(avec des noms)**

3) N'oubliez pas votre correspondant

? ?en attente

? ?en transfert d'appel

Transparent N°4

4) Soyez accueillant et identifiez-vous

Transparent N°5

5) Ecoutez

Transparent N°6

6) Posez des questions

Transparent N°7

7) Répétez des instructions

Transparent N° 8

- 1) Organisez-vous : soyez prêt à prendre des notes**
Réunissez les informations nécessaires
Conditionnez-vous positivement

- 2) Parlez clairement**
Souriez (avec la voix)
Personnalisez vos appels (avec des noms)

- 3) N'oubliez pas votre correspondant**

(en attente ou en transfert d'appel)

4) Soyez accueillant et présentez-vous

5) Ecoutez

6) Posez des questions

7) Répétez des instructions

Conclusion

Vous pouvez modifier la conclusion suivante ou la personnaliser:

Je vous remercie de votre attention lors de cette séance. N'oubliez pas les conseils d'Alexander Graham Bell dans le vidéofilm et rappelez-vous surtout que lorsque vous êtes au téléphone vous représentez votre entreprise tout entière. En effet, c'est vous l'entreprise !

QUESTIONS D'ÉVALUATION

Distribuez les questionnaires d'évaluation.

QUESTIONNAIRE PRÉLIMINAIRE

► Réponses

1. Que devriez-vous préparer avant de faire un appel professionnel ?

Des catalogues, des prix, des numéros de téléphone, tout renseignement détaillé qui est souvent demandé et enfin votre attitude mentale.

2. Qu'est ce qui montre votre désir d'aider lorsque vous êtes au téléphone ?

le ton chaleureux de votre voix
le fait d'être franc et sincère
le fait de vous servir du nom de votre interlocuteur
tous les points ci-dessus

3. Que sont les trois premières choses que vous dites en répondant au téléphone ?

Accueillez, identifiez-vous (votre service, et vous-même), demandez comment vous pouvez aider la personne qui appelle.

4. Dans une conversation téléphonique, qu'est ce qui est le plus important, ce que vous dites ou ce que vous entendez ?

Les deux sont importants mais on oublie souvent d'écouter.

5. Quels mots sont représentatifs d'une courtoisie essentielle selon les situations ?

S'il vous plaît

Comment puis-je vous aider ?

Quand pensez-vous passer la commande ? ***Merci***

Je vous suis reconnaissant

Combien en voulez-vous ?

Où voulez vous être livré ?

Je vous en prie

Je suis désolé

6. Que veulent savoir en priorité les gens en attente ou en transfert d'appel ?

Qu'un être humain sait qu'ils attendent

7. Quelles sont les questions les plus importantes à poser à un client ?

Qu'est ce qu'il veut et quel est son besoin

8. Comment pouvez-vous être sûr de comprendre les instructions au téléphone ?

Demandez à la personne de vous envoyer une télécopie

Prenez des notes et répétez les instructions

Posez des questions sur chaque détail
Tous les points ci-dessus

9. Qu'est ce qui est le plus importante : des communications téléphoniques avec un client ou avec un collègue de travail ?

Les deux sont d'importance égale.

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION

1. Avant de faire un appel professionnel quelles sont les choses à préparer ?

2. De quelles façons pouvez-vous indiquer à votre interlocuteur que vous êtes disposé à l'aider ?

3. Quelles sont les premières choses que vous dites en répondant au téléphone ?

4. Quand vous mettez quelqu'un en attente , vous devriez reprendre la ligne toutes les :

10 secondes

30 secondes

45 secondes

5. De quels mots vous servez-vous pour être courtois au téléphone ?

6. Que pouvez-vous faire pour ménager les sentiments de ceux que vous avez mis en attente ou en transfert d'appel ?

7. Que cherchez-vous à connaître quand vous posez des questions aux clients ?

8. Quelles sont les bonnes astuces pour être sûr de comprendre les instructions au téléphone ?

9. Les conversations téléphoniques avec des collègues de travail ne sont jamais aussi importantes que celles avec un client : vrai faux

10. Il est préférable de répondre à un appel professionnel en moins de :

1 sonnerie

3 sonneries

6 sonneries

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION

► Réponses

1. Avant de faire un appel professionnel quelles sont les choses à préparer ?
*Des catalogues, des listes de prix, (tout renseignement détaillé) etc.
Enfin, il faut également préparer son attitude mentale.*
2. De quelles façons pouvez-vous indiquer à votre correspondant que vous êtes disposé à l'aider ?
Accueillez avec « Comment puis-je vous aider? », un ton chaleureux, une communication franche et sincère et l'utilisation du nom.
3. Quelles sont les premières choses que vous dites en répondant au téléphone ?
Accueillez, identifiez-vous (votre service et vous-même), demandez comment vous pouvez aider la personne.
4. Quand vous mettez quelqu'un en attente , vous devriez reprendre la ligne toutes les :

10 secondes *30 secondes* 45 secondes
5. De quels mots vous servez-vous pour être courtois au téléphone ?
S'il vous plaît, merci, je suis désolé, je vous en prie, comment puis-je vous aider?, je vous suis reconnaissant, etc.
6. Que pouvez-vous faire pour ménager les sentiments de ceux que vous avez mis en attente ou en transfert d'appel ?
Faites-leur savoir ce que vous allez faire. Rassurez-les en expliquant que quelqu'un va prendre l'appel ou vous les reprendrez.
7. Que cherchez-vous à connaître quand vous posez des questions aux clients ?
Ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin.
8. Quelles sont les bonnes astuces pour être sur de comprendre les instructions au téléphone ?
Prendre des notes et répéter les instructions.

9. Les conversations téléphoniques avec des collègues de travail ne sont jamais aussi importantes que celles avec un client : vrai *faux*

10. Il est préférable de répondre à un appel professionnel en moins de :

1 sonnerie

3 sonneries

6 sonneries

LA VIDÉOTHÈQUE D'ENTREPRISE

une ressource permanente à portée de la main

Qu'est-ce que la vidéothèque d'entreprise ?

La réponse pratique, économique et complète à tous vos besoins en formation, stages, séminaires ou réunions. Réunissant les meilleurs vidéofilms et CD Roms existant sur le marché, avec leurs documents d'accompagnement, la vidéothèque d'entreprise vous propose une sélection hors pair de vidéofilms traitant de tous les thèmes clé de la formation.

Les cinq thèmes clés de la vidéothèque d'entreprise et les titres correspondant

Mieux s'organiser et organiser les autres

- ?? Bonne Question,
- ?? Ce n'est pas une question d'intuition,
- ?? La puissance d'une vision,
- ?? Le Piège du temps,
- ?? Bâtir une équipe,
- ?? Quand le manager devient coach,
- ?? L'équipe mythe ou réalité

Mieux vendre...

- ?? Comment décrocher un marché et comment le conserver,
- ?? La route de la vente,
- ?? Comment faire face aux objections des prix,
- ?? La négociation dans la vente, L'avantage caché,
- ?? Negotraining (CD ROM)

Mieux Communiquer

- ?? La Guerre des couleurs,
- ?? Nous sommes tous dans le même bateau, INTERcommuniquer,
- ?? Parler à 1 ou à 1000 personnes,
- ?? Le traitement des conflits,
- ?? A la découverte du futur : Les paradigmes

La qualité

- ?? Je n'ai pas de clients,
- ?? La courtoisie au téléphone,
- ?? Halte au ping pong téléphonique,
- ?? Qui a sauvé l'entreprise ?,
- ?? Iso 9000
- ?? Nous sommes tous dans le même bateau,

Assurer un service excellent

- ?? Vous vous souvenez de moi ?
Les clients mécontents,
- ?? Service et fatigue,
- ?? Les 5 phrases interdites,
- ?? Sélectionner pour servir,
- ?? Encadrer pour servir,
- ?? Le client au cœur

Pour toutes informations concernant le concept de la "Vidéothèque d'entreprise", contacter:

FORMAVISION
87-89 Rue des Rosiers
Le Mont Valérien, 92500 Rueil Malmaison
<http://www.formavision.com>

Téléphone : 01 47 08 12 12
Télécopieur : 01 47 08 01 58
Email: Formavision@easynet.fr