

**MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE**

DIRECTION DES LYCEES ET COLLEGES

PLAN NATIONAL DE FORMATION 1993 - 1994

BACCALAUREAT SCIENCES ET TECHNOLOGIES TERTIAIRES

**COMMUNICATION ET ORGANISATION
CLASSE DE PREMIERE**

EXPLOITATION PEDAGOGIQUE DE CASSETTES VIDEO:

**« L'ART ET LA MANIERE DE TELEPHONER
Livret de l'élève (fascicule 1)**

**Réseau de ressources STT
CNED Institut de VANVES**

**Christine JULLIEN
Patrick ROUSSEL**

NOTE LIMINAIRE

La cassette vidéo « INTER COMMUNIQUER » éditée par Formavision, permet d'initier les élèves aux techniques de communication orale.

Les livrets d'accompagnement fournissent des pistes d'exploitation pédagogique pour les enseignants de communication et plus particulièrement pour ceux qui ont en charge une classe de Première STT « Communication et Organisation ».

Le livret « élève » contient l'ensemble des exercices proposés (fascicule 1).

Le livret animateur contient des conseils d'animation et les corrigés des exercices élèves (fascicule 2).

La cassette vidéo est distribuée par :

FORMAVISION

87-89, rue des rosiers

Le Mont Valerien - 92500 Rueil Malmaison




Livret 1^{ère} STT

Vidéo
L'ART et
la MANIERE
de TELEPHONER »

Livret de l'élève

Christine JULLIEN et Patrick ROUSSEL

SOMMAIRE

| | | | |
|---|---|--------------|-------|
|  | MODULE 1 : Le téléphone: un outil de communication | p. 2 | |
| | Les spécificités de la communication par téléphone | p. 3 | |
| | Les composantes de la communication par téléphone | | p. 4 |
| | | | |
|  | MODULE 2 : Les règles du langage téléphonique | p. 6 | |
| | Découvrir sa voix | p. 7 | |
| | Donner toute sa voix | p. 8 | |
| | Travailler toute sa voix | p. 9 | |
| | Parler juste | p. 13 | |
| | | | |
|  | MODULE 3 : Mener un entretien téléphonique | p. 16 | |
| | La structure d'un entretien téléphonique | p. 17 | |
| | Recevoir un appel téléphonique | p. 18 | |
| | Donner un appel téléphonique | | p. 24 |
| | Faire face aux petits problèmes | p. 25 | |

MODULE 1



ÉLÈVE

MA VISION DU TELEPHONE



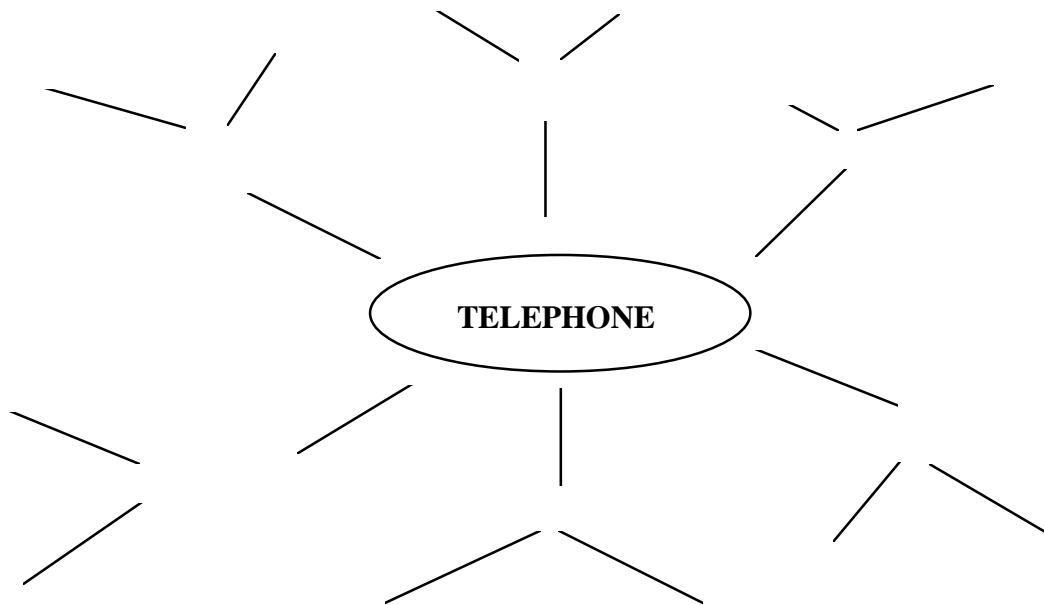
FICHE 1.1
Découvrir la situation



Vous allez composer votre « carte mentale » du mot téléphone.

Commencez par remplir les 6 bulles du mot central.

A chacun de ces 5 mots que vous venez d'écrire, associez deux mots nouveaux.



LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE



FICHE 1.2a
Identifier les composantes



A partir de la carte mentale collective qui se trouve au tableau, regroupez les différents mots par catégorie.

| CATEGORIES | MOTS |
|-------------------|------|
| COMMUNICATION | |
| VOIX | |
| ATTITUDE | |
| VOCABULAIRE | |
| ORGANISATION | |
| EMISSION D'APPEL | |
| RECEPTION D'APPEL | |
| PROBLEMES A GERER | |



Reprenez les mots trouvés et répartissez-les entre les trois colonnes du tableau ci-dessous.

| AVANTAGES | INCONVENIENTS | SOLUTIONS |
|-----------|---------------|-----------|
| | | |

LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE (suite)



FICHE 1.2b Identifier les composantes



Vous venez d'entendre un responsable d'entreprise donner son appréciation sur l'outil téléphone. Notez en quelques lignes ce que vous avez retenu de ce message.



Vous pouvez maintenant compléter le tableau de la fiche 1.1a, si cela est nécessaire.



Vous venez d'entendre différents extraits d'entretiens téléphoniques : complétez le tableau ci-dessous. Qualifiez le paraverbal des différents intervenants. Quels matériels sont utilisés ?

| Dialogue | Moment de l'entretien | E ou R* |
|--|-----------------------|---------|
| <i>Dring, dring</i> | | |
| <i>Bonjour</i> | | |
| <i>Allo</i> | | |
| <i>Marie Guérin, service commercial,</i> | | |
| <i>je suis à vous tout de suite.</i> | | |
| <i>.Merci, Mademoiselle</i> | | |
| <i>Bonjour, Générale Industrielle à l'appareil.</i> | | |
| <i>Bonjour, ici Sam Albert. Je suis à l'hôtel Belvédère.</i> | | |
| <i>Et il vous en faut trois copies.</i> | | |
| <i>Bien, c'est entendu.</i> | | |
| <i>Je suis à vous tout de suite.</i> | | |
| <i>C'est moi qui vous remercie.</i> | | |
| <i>Au revoir.</i> | | |
| <i>Merci d'avoir appelé. Au revoir.</i> | | |

* : émission ou réception

- **Paraverbal :**
- **Instruments utilisés :**

MODULE 2



ÉLÈVE

MON PROFIL VOCAL



FICHE 2.1
Découvrir la situation



Ecoutez, sans avoir le document sous les yeux, l'enregistrement du texte de Lee IACOCCA que vous avez réalisé chez vous. Soyez très attentif à cette audition et remplissez le plus objectivement la grille ci-dessous.

Nom :

Classe :

Date :

LES CARACTERISTIQUES DE MA VOIX

- | | | | | | | |
|------------|--------|-------|-------|-------|-------|---------|
| •Hauteur | aiguë | __1__ | __2__ | __3__ | __4__ | grave |
| •Intensité | faible | __1__ | __2__ | __3__ | __4__ | forte |
| •Timbre | clair | __1__ | __2__ | __3__ | __4__ | ra uque |

MA DICTION

- | | | | | | | |
|---------------|------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| •Articulation | faible | __1__ | __2__ | __3__ | __4__ | forte |
| •Débit | lent | __1__ | __2__ | __3__ | __4__ | rapide |
| •Pauses | fréquentes | __1__ | __2__ | __3__ | __4__ | rare s |
| •Intonation | variée | __1__ | __2__ | __3__ | __4__ | unie |


Ce que j'aime bien dans ma voix


Ce que j'aimerais changer dans ma voix

DONNER TOUTE SA VOIX



FICHE 2.2
Donner sa voix


 Ecoutez l'extrait vidéo et notez immédiatement l'impression provoquée par les paroles entendues.
Quelle est, pour vous, la cause de cette impression ?

 Ecoutez l'extrait vidéo et notez immédiatement l'impression provoquée par les paroles entendues.
Quelle est, pour vous, la cause de cette impression ?

 Notez les conseils donnés.

POUR PARLER NATURELLEMENT IL FAUT

- 1
- 2
- 3

 Cinq élèves volontaires vont sortir afin de téléphoner en disant :
« Allo, ...Bonjour...c'est (prénom) ». Le groupe se répartit les cinq situations suivantes afin que
chacun en interprète une avec les deux tenues du combiné (a et b) :

- 1 mâcher un chewing-gum en parlant,
- 2 parler normalement,
- 3 fumer une cigarette (ou suçoter un crayon),
- 4 prendre une voix d'hôtesse de l'air,
- 5 crier.

*Vous tenez une fois le combiné devant votre bouche à 3 ou 4 centimètres (a), une autre fois, vous mettez le combiné de côté (b).
Pendant l'interprétation, la classe annote la grille ci-dessous.*

| Après interprétation, entourez la réponse qui vous semble être la bonne | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| interprétation 1 | 1a | 2a | 3a | 4a | 5a | 1b | 2b | 3b | 4b | 5b |
| interprétation 2 | 1a | 2a | 3a | 4a | 5a | 1b | 2b | 3b | 4b | 5b |
| interprétation 3 | 1a | 2a | 3a | 4a | 5a | 1b | 2b | 3b | 4b | 5b |
| interprétation 4 | 1a | 2a | 3a | 4a | 5a | 1b | 2b | 3b | 4b | 5b |
| interprétation 5 | 1a | 2a | 3a | 4a | 5a | 1b | 2b | 3b | 4b | 5b |

L'ARTICULATION



FICHE 2.3a
Travailler sa voix



Vous allez lire les phrases suivantes tour à tour :

- *en articulant le plus possible,*
- *en plaçant un crayon entre vos dents, la pointe tournée vers l'avant, concentrez-vous sur vos lèvres et recommencez jusqu'à être compris,*
- *en plaçant le crayon comme un mors de cheval, bien enfoncé,*
- *en lisant normalement, vous devez constater des progrès .*

1. Ciel, si ceci se sait, ces soins sont sans succès
2. Cinq capucins portaient sur leur sein le sein du Saint Père
3. Si 600 scies scient 600 cigares, 606 scies scieront 606 cigares
4. J'examine cet axiome de Xenophon sur les exigences, les excès et l'expiation
5. Vous cherchez à vous excuser, malgré vos explications exposées, vous êtes sans excuses
6. Le fisc fixe exprès chaque taxe excessive exclusivement au luxe et à l'exquis
7. Combien font ces 6 saucissons-ci ? C'est 6 sous ces 6 saucissons-ci
8. Je veux et j'exige d'exquises excuses
9. Son sage chat, son sage chien, son sage singe
10. Pierre a les poches pleines de pommes
11. L'énorme orme morne orne la morne vallée
12. Un prestigieux prestidigitateur exerçait prestigieusement la prestidigitation
13. Les gonds de la grille grise grincent
14. Si c'est ça, sors sans sa sœur
15. Charlotte achète un shampoing cher
16. Tu as tort de tout taire à ta tante

LE DEBIT



FICHE 2.3b
Travailler sa voix



Au téléphone, il est nécessaire d'avoir un débit calme, et ce pour deux raisons :

1^{ère} raison technique:

2^{ème} raison psychologique:



« TOP CHRONO »

Constituez des dyades et mettez-vous dos à dos :

- le personnage « A » dit au personnage « B » la phrase suivante :

« Jamais la voix ne trompe. L'oreille musicienne juge des hommes à la voix (...). Le visage se compose. Les gestes se calculent. Le regard même peut duper. Mais la voix ne trompe point même si les paroles trompent ». André Suarès.

« A » parle d'abord très vite, puis de plus en plus lentement jusqu'à ce que « B » comprenne. A chaque fois, « A » chronomètre son débit. Noter le temps correspondant à la compréhension de la phrase.

B = *secondes*

Inversez les rôles avec la phrase suivante :

« Pour se servir de sa voix, il est nécessaire d'avoir l'oreille musicale (...). Cette oreille musicale coordonne les sons naturels que déclenchent les cordes vocales : elle les guide, les soumet à une règle, les entretient sains et purs ». Sarah Bernhardt.

A = *secondes*

LES PAUSES



FICHE 2.3c
Travailler sa voix



A quoi servent les pauses dans un entretien ?

-
-
-



« DE L'UTILITE DE LA PONCTUATION »

Lisez ce texte à votre voisin de gauche (qui ne doit pas le regarder) en marquant les pauses indiquées ($\frac{1}{2}$ = 2 temps, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ = 3 temps d'arrêt). Votre interlocuteur doit, à travers vos pauses, retrouver la ponctuation du texte. Il écrit la ponctuation qu'il reconnaît au fur et à mesure sur une feuille.

Chemin : $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ bande de terre sur laquelle on marche à pied. $\frac{1}{2}\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ La route se distingue du chemin non seulement parce qu'on la parcourt en voiture, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ mais en ce qu'elle est une simple ligne reliant un point à un autre. $\frac{1}{2}\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ La route n'a par elle-même aucun sens ; $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ seuls en ont les deux points qu'elle relie. $\frac{1}{2}\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ Le chemin est une hommage à l'espace. $\frac{1}{2}\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ Chaque tronçon du chemin est en lui-même doté d'un sens et nous invite à la halte. $\frac{1}{2}\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ La route est une triomphale dévalorisation de l'espace, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ qui aujourd'hui n'est plus rien d'autre qu'une entrave aux mouvements de l'homme, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ une perte de temps. $\frac{1}{2}\frac{1}{2}\frac{1}{2}$

Kundera « L'immortalité »

Inversez les rôles avec le texte ci-dessous :

Un soir, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ je m'étais égaré dans une forêt, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ à quelque distance de la cataracte du Niagara ; $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ bientôt je vis le jour s'éteindre autour de moi, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ et je goûtai, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ dans toute sa solitude, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ le beau spectacle d'une nuit dans les déserts du Nouveau Monde. $\frac{1}{2}\frac{1}{2}\frac{1}{2}$

Une heure après le coucher du soleil, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ la lune se montra au-dessus des arbres, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ à l'horizon opposé. $\frac{1}{2}\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ Une bise embaumée, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ que cette reine des nuits amenait de l'Orient avec elle, $\frac{1}{2}\frac{1}{2}$ semblait la précéder dans les forêts comme sa fraîche haleine. $\frac{1}{2}\frac{1}{2}\frac{1}{2}$

Chateaubriand « Génie du christianisme »

L'INTONATION



FICHE 2.3d
Travailler sa voix



« DES MOTS, LE TON »

Les intonations sont porteuses de signification.

Constituez des dyades. Le personnage « A » prononce chacune des phrases tour à tour avec les émotions suivantes :

- joie,
- tristesse,
- autorité,
- indifférence,
- surprise.

Le personnage « B » coche la grille dans la case correspondant à l'émotion ressentie et contrôle auprès de « A » la justesse de sa réponse.

| | Joie | Tristesse | Autorité | Indifférence | Surprise |
|---------------------------------|-------------|------------------|-----------------|---------------------|-----------------|
| Vous partez | | | | | |
| Revenez | | | | | |
| Il y a un cendrier sur la table | | | | | |
| Qu'est-ce que vous voulez ? | | | | | |

Recommencez en inversant les rôles.

| | Joie | Tristesse | Autorité | Indifférence | Surprise |
|---------------------------------|-------------|------------------|-----------------|---------------------|-----------------|
| Vous partez | | | | | |
| Revenez | | | | | |
| Il y a un cendrier sur la table | | | | | |
| Qu'est-ce que vous voulez ? | | | | | |

PARLER JUSTE : Les bons mots



FICHE 2.4a
Parler juste



Quel peut être l'intérêt d'utiliser des formulations ou des mots rapides et courtois ?

-
-



Que ressentez-vous lorsque vous entendez... ?

| | Irrité ou inquiet | Satisfait ou rassuré |
|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Je vais essayer | | |
| Je le transmets dès qu'il revient | | |
| Vous avez fait une erreur | | |
| Je le transmets dès que possible | | |
| Je ne peux rien faire | | |
| Ne vous inquiétez pas | | |
| Je m'en occupe personnellement | | |
| Vous pouvez compter sur moi | | |
| Je vous l'ai déjà dit | | |
| Vous devez rappeler plus tard | | |
| Voulez-vous rappeler plus tard ? | | |



Quelle différence faites-vous entre :

- **Voulez-vous...**
- **Vous devez...**
- **Vous auriez du...**
- **Voulez-vous...**
- **Je vais essayer**
- **Je vais...**

PARLER JUSTE : Les bons mots (suite)



FICHE 2.4a
Parler juste



Entraînez-vous à trouver des formules rapides et courtoises

| Au lieu de... | Dites plutôt... (pourquoi) |
|--|----------------------------|
| 1. Vous devez appeler le poste 25 | |
| 2. Vous avez adressé votre demande au mauvais service | |
| 3. Je vais essayer de vous obtenir cette information | |
| 4. Ce n'est pas le bon poste, vous avez fait une erreur | |
| 5. Votre réclamation a bien été transmise | |
| 6. Que pouvons-nous faire pour résoudre votre problème ? | |
| 7. Vous ne pouvez pas joindre X avant demain | |
| 8. Je vous rappelle dès que possible | |
| 9. Je ne peux rien faire | |
| 10. Pourquoi n'avez-vous pas écrit ? | |

PARLER JUSTE : Les mots magiques



FICHE 2.4b
Parler juste



Vous venez de « regarder » une conversation téléphonique.

- *Quelle est l'ambiance qui s'en dégage ?*
- *Quels sont les mots ou expressions utilisés par la standardiste qui contribuent à cette ambiance ?*
- *Combien de fois est répété le nom de l'interlocuteur ?*



Regardez l'extrait vidéo présenté. Pourquoi l'auteur parle-t-il de « Mots magiques » ?

Recopiez les conseils donnés

UTILISER LES MOTS DE LA POLITESSE

- 1
- 2
- 3



Complétez cette liste de mots magiques.

MODULE 3




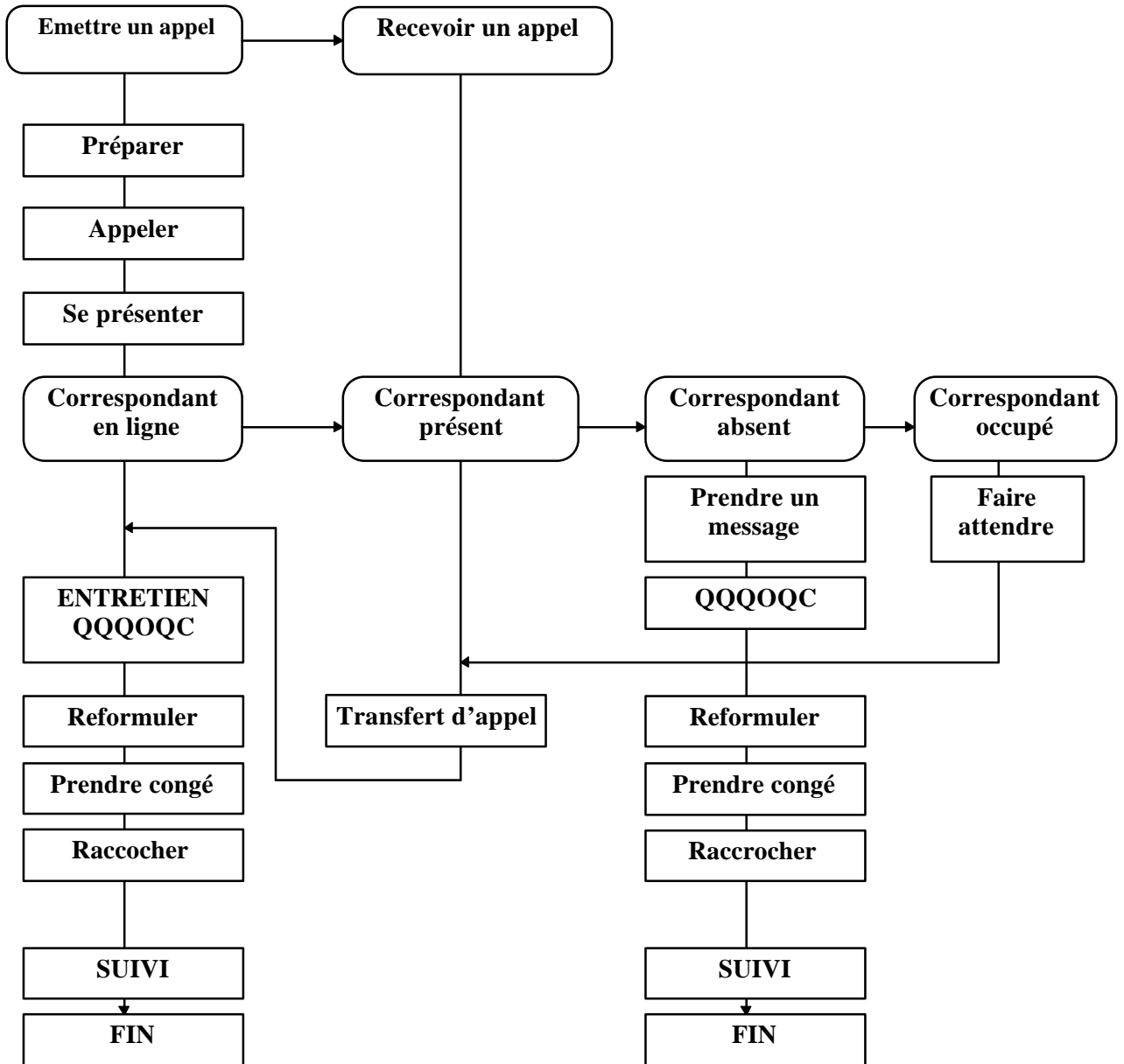
ÉLÈVE


LA STRUCTURE D'UN ENTRETIEN TELEPHONIQUE



FICHE 3.1 Découvrir la situation

 Commentez le schéma ci-dessous.



 Signalez d'un crayon de couleur le parcours suivi dans l'entretien téléphonique que vous venez de visionner, nous sommes en réception d'appel.

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE



FICHE 3.2a
Recevoir un appel



Ecoutez l'extrait vidéo et répondez aux questions ci-dessous.

1. A quel moment de l'entretien téléphonique nous situons-nous ?

•

2. Que font les personnages ? Pourquoi ?

•



Notez les conseils donnés.

POUR ACCUEILLIR AU TELEPHONE

1

2

3



Ecoutez le dialogue et répondez aux questions ci-dessous.

1. Quelle est l'origine du malentendu ?

2. Quelles en sont les conséquences ?

3. Qu'aurait du faire la femme ?

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE (suite)



FICHE 3.2a Recevoir un appel



»AU BON ACCUEIL»

Trouvez une formule d'accueil pour chacune des trois situations présentées ci-dessous.

1. vous êtes le standard de l'entreprise « STADEROUT »,
2. vous êtes la secrétaire de Monsieur Jean PIAT, service du personnel de l'entreprise « AVISEE »,
3. vous prenez en ligne Madame Sandrine DUPRES qui vient de vous passer votre secrétaire.

1.

2.

3.


Répartissez-vous par groupes de trois et interprétez à tour de rôle les trois accueils. Ceux qui ne parlent pas doivent annoter la grille ci-dessous.

| Après chaque interprétation, vous cochez la case correspondante si le critère vous semble atteint | | | |
|--|---------|---------|---------|
| interprétation 1 | élève 1 | élève 2 | élève 3 |
| <ul style="list-style-type: none">• respect des conseils d'accueil• vocabulaire adapté• ton adapté• formule à retenir | | | |
| interprétation 2 | élève 1 | élève 2 | élève 3 |
| <ul style="list-style-type: none">• respect des conseils d'accueil• vocabulaire adapté• ton adapté• formule à retenir | | | |
| interprétation 3 | élève 1 | élève 2 | élève 3 |
| <ul style="list-style-type: none">• respect des conseils d'accueil• vocabulaire adapté• ton adapté• formule à retenir | | | |

GARDER UNE TRACE



FICHE 3.2b
Recevoir un appel


 Notez les conseils donnés dans l'extrait vidéo que vous venez d'écouter.

LES COMPLEMENTS INDISPENSABLES AU TELEPHONE


1

2


3

 Quels intérêts présente la prise de notes au cours d'une conversation téléphonique ?

-
-
-

 Quel document peut-on utiliser pour « rationaliser » la prise de notes ?

-

 Réalisez un tracé de fiche « appel reçu ».

GARDER UNE TRACE (suite)



FICHE 3.2b Recevoir un appel



Vous êtes au standard de l'hôtel CONTINENTAL. Vous recevez l'appel de Monsieur Johnson.

Dring, dring, ...

- « Bonjour, ici la réception, je vous écoute.

- Oui, ici Monsieur Johnson, chambre 406, j'attends plusieurs appels ce matin. Je serai en conférence dans le salon bleu. Demandez-leur de laisser leur numéro et dites leur que je les rappellerai sans faute entre 2 et 3 heures cet après-midi ».

A vous (écrivez votre réponse).



Ecoutez maintenant la réponse donnée par la réceptionniste. Comparez-là à la vôtre et commentez.



Notez les conseils donnés dans l'extrait vidéo que vous venez d'écouter.

AVANT DE CONCLURE UNE CONVERSATION TELEPHONIQUE

1

2



Comment la femme va-t-elle mémoriser cet entretien téléphonique ?

L'INTERPRETATION D'UN APPEL TELEPHONIQUE



FICHE 3.2c
Interpréter un appel



»C'EST AU SUJET DU FILM...»

Mettez-vous par groupe de 4.

1^{er} temps

Un élève est l'émetteur de l'appel. Un autre élève est Claude MOREAU. Ces deux élèves se dotent des outils nécessaires à leur rôle et interprètent l'appel. Mettez-vous dos à dos afin de ne pas vous voir.

Les deux autres élèves sont observateurs, l'un de l'émetteur, l'autre du récepteur. Ils remplissent la grille remise en annexe durant le déroulement de l'entretien téléphonique. A la fin de l'entretien, commentez les grilles avec les acteurs.

2^{ème} temps (inversion des rôles)

Les observateurs deviennent acteurs. Un élève est l'émetteur de l'appel. Un autre élève est Daniel(le) DUPUIS. Ces deux élèves se dotent des outils nécessaires à leur rôle et interprètent l'appel. Mettez-vous dos à dos afin de ne pas vous voir.

Les deux autres élèves sont observateurs, l'un de l'émetteur, l'autre du récepteur. Ils remplissent la grille remise en annexe durant le déroulement de l'entretien téléphonique. A la fin de l'entretien, commentez les grilles avec les acteurs.

Vous êtes l'émetteur de l'appel

Elève en classe de 1^{ère} STT au lycée X (le nom de votre lycée), vous devez contacter Monsieur ou Madame Claude MOREAU de l'entreprise « Aux futurs gourmets » afin de l'avertir qu'en raison d'un empêchement technique (panne du camescope), vous ne pouvez pas venir mardi 10 février à 14 heures, comme cela était prévu pour l'interroger sur son métier de vendeur. L'intendante de votre lycée vous a dit que le camescope serait réparé pour le 20 février.

Préparez votre appel et téléphonez à Claude MOREAU (vous avez son numéro direct).

Récepteur n°1

Vous êtes Claude MOREAU. Vendeur depuis 10 ans chez « Aux fins gourmets », vous êtes d'un naturel jovial et toujours disponible pour rendre service lorsque vous pensez que cela peut être utile.

Vous aviez accepté d'être filmé par un (e) élève du lycée X qui faisait un reportage sur les métiers de la vente. Rendez-vous avait été pris pour le mardi 12 février à 14 heures.

Vous recevez l'appel de l'élève.

Récepteur n°2

Vous êtes Daniel (le) DUPUIS, l'assistant (e) de Claude MOREAU. Ce dernier est absent pour la journée et vous recevez les appels téléphoniques qui lui sont destinés.

ANALYSER UN APPEL TELEPHONIQUE



FICHE 3.2c
Grille entretien

| GRILLE D'ANALYSE D'ENTRETIEN TELEPHONIQUE | | | |
|--|--|---|--------|
| Nom de la personne observée | | Nom de l'observateur | |
| Rôle : | EMETTEUR <input type="checkbox"/> | RECEPTEUR <input type="checkbox"/> | |
| • DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN | | | |
| PREPARATION | OK | NOK | Raison |
| PRESENTATION | OK | NOK | Raison |
| OK | OK | NOK | Raison |
| REFORMULATION | OK | NOK | Raison |
| PRISE DE CONGE | OK | NOK | Raison |
| SUIVI | OK | NOK | Raison |
| • ATTITUDE ET LANGAGE | | | |
| VOIX | OK | NOK | Raison |
| VOCABULAIRE | OK | NOK | Raison |
| PRISE DE NOTES | OK | NOK | Raison |
| • APPRECIATION GLOBALE | | | |
| | | | |

DONNER UN APPEL TELEPHONIQUE



FICHE 3.3 Donner un appel



Ecoutez l'extrait vidéo et répondez aux questions suivantes :

1. A quel moment de l'entretien téléphonique nous situons-nous ?

.

2. Que fait Marie Guerin ? Pourquoi ?

•



Notez les conseils donnés.

LORSQU'ON TELEPHONE

1

2

3



Ecoutez le dialogue et répondez aux questions ci-dessous.

1. Quelle est l'origine du malentendu ?

.

2. Quelles en sont les conséquences ?

.

3. Qu'aurait du faire l'homme ?

.

.

.

TRANSFERER UN APPEL EN DOUCEUR



FICHE 3.4a
Faire face



Ecoutez l'extrait vidéo et remplissez la grille ci-dessous.

| Dialogue | Commentaires |
|--|--------------|
| <p><i>Dring, dring, ... Cabinet Brisbal, ...</i></p> <p><i>Ici Paul Grange. Puis-je avoir Anne, s'il vous plaît ??</i></p> <p><i>Elle est en conférence pour l'instant Monsieur Grange. Puis- je prendre le message ?</i></p> <p><i>J'ai besoin de la joindre d'urgence. Sa réunion se termine à quelle heure ?</i></p> <p><i>Je suis navrée, Monsieur Grange, mais elle en a pour le reste de l'après-midi. Puis-je vous passer quelqu'un d'autre ?</i></p> <p><i>Bien, ...Peut-être que Ken Johnson pourra me renseigner.</i></p> <p><i>C'est parfait, je vous passe Monsieur Johnson.. Toutefois, s'il ne peut rien pour vous, j'essayerai de faire passer un mot à Anne. D'accord. Ne quittez pas, Monsieur Grange. Je vous passe Monsieur Johnson.</i></p> <p><i>Ken Johnson.</i></p> <p><i>Salut mon vieux comment ça va ?</i></p> | |



Quels conseils peut-on en retirer ?

LORSQUE L'INTERLOCUTEUR EST ABSENT

1 -

2 -

GERER L'ATTENTE



FICHE 3.4b
Faire face



»NE QUITTEZ PAS...«

Réagissez aux différentes situations décrites ci-dessous (c'est vous qui êtes l'émetteur de l'appel) :

1. Quelqu'un décroche et dit « Quittez pas, ... ». Un grand silence suit.
2. La standardiste vous dit : « Je vous passe Monsieur Z ». Vous entendez une sonnerie et il ne se passe rien d'autre.
3. La secrétaire vous signale que votre interlocuteur est en ligne et vous dit « Désirez-vous rappeler plus tard ou préférez-vous attendre ? ».
4. La ligne s'établit et vous entendez de la musique. Puis une voix vous dit « Bonjour, vous êtes en correspondance avec la société DUBROC. Une correspondante va vous répondre ». Vous entendez ensuite plusieurs fois le même message entrecoupé de musique.

| SITUATION | VOS REACTIONS | RAISONS |
|-----------|---------------|---------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |



Quelle doit être la démarche à mettre en œuvre lorsque l'on met un correspondant en attente ?

LORSQUE L'INTERLOCUTEUR EST OCCUPE

- 1 -
- 2 -
- 3 -



Que peut-on dire lorsqu'on transfère l'interlocuteur après avoir mis en attente ?

Ces cours sont strictement réservés à l'usage privé de leurs destinataires et ne sont pas destinés à une utilisation collective. Les personnes qui s'en serviraient à d'autres usages, qui en feraient, une reproduction intégrale ou partielle, une traduction, sans le consentement du Centre National d'Enseignement à Distance s'exposeraient aux poursuites judiciaires et aux sanctions pénales prévues par la loi n° 92-597 du 1^{er} juillet 1992.

Directeur de la publication: Jean-Guy LARREGOLA