



GUIDE DE L'ANIMATEUR

L'art et la manière de téléphoner

© 2000 NEM/Formavision

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>

L'ART ET LA MANIERE DE TELEPHONER

Contenu de la vidéocassette

	N° Page
Formavision - une approche vraiment efficace de la formation	3
Introduction	4
Questions test	5-6
Réponses	7-8
Points clés du vidéofilm	9
Mise en place de la séance	10
Plan de séance n° 1	11-12
Plan de séance n°2	13
Autres vidéofilms	14
La vidéothèque d'entreprise	15



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 vidéofilm 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**

Introduction

Le téléphone est devenu un outil vital de l'activité économique mondiale. Il relie votre entreprise à toutes celles avec lesquelles vous travaillez. Pourtant, peu de gens se rendent compte à quel point l'utilisation du téléphone avec habilité et courtoisie est un art ...jusqu'au jour où un problème éclate.

Quel que soit votre travail, au téléphone, vous représentez votre entreprise. A vous d'acquérir la maîtrise qui en fera un instrument de travail efficace. Si vous savez être aimable, dire ce que vous voulez, et écouter attentivement ce que disent les autres, une vraie communication sera établie, et vous contribuerez à la bonne marche des choses.

L'art de téléphoner obéit à plusieurs règles simples qui vous aideront à mieux communiquer. Il est important pour vous de les connaître, et de les mettre en pratique, car tout le message doit passer par votre voix. Car seule l'inflexion de votre voix permettra à votre interlocuteur de savoir que vous souriez et que vous êtes prêt à l'aider. Grâce à l'application de ces règles, vous pourrez non seulement faire preuve de davantage de bonne volonté, mais également réduire les risques de malentendus, de messages perdus et d'erreurs.

Le vidéofilm "**L'art et la manière de téléphoner**" est un programme de formation pratique qui vous aidera à faire un meilleur usage du téléphone. Regardez-le, et écoutez-le attentivement. Vous apprendrez comment répondre au téléphone, comment vous identifier, comment indiquer le motif de votre appel et comment communiquer de manière claire et courtoise. Chacun de ces points est étudié et illustré dans le vidéofilm.

Questions test

Après avoir regardé le vidéofilm " L'art et la manière de téléphoner "

Les questions suivantes vous permettront de revenir sur chacun des points essentiels. Pour chaque question, entourez la lettre correspondant à votre réponse.

Exemple

La vidéo que vous venez de voir avait pour thème

- a) La courtoisie professionnelle
- b) Les bonnes manières au téléphone
- c) La bonne tenue vestimentaire

1. Que vous appelez quelqu'un ou que vous répondez à un appel, l'une des premières choses à faire au téléphone est de vous identifier et de donner le nom de votre entreprise.

- a) Vrai
- b) Faux

2. Lorsque vous appelez quelqu'un pour des raisons professionnelles, que devez vous ensuite indiquer ?

- a) Votre adresse
- b) Votre numéro de téléphone
- c) Le motif de votre appel

3. Comment devez-vous parler lorsque vous êtes au téléphone ?

- a) Plus doucement que d'habitude
- b) De votre voix habituelle
- c) Plus fort que d'habitude

4. Comment pouvez-vous contribuer à créer un climat de chaleur et de confiance, bien que votre correspondant ne puisse pas vous voir ?

- a) En l'écoutant attentivement et en utilisant des " mots magiques "
- b) En parlant plus fort
- c) En tenant le récepteur sous votre menton.

5. Donnez 3 exemples de " **mots magiques** " de politesse

- a)
- b)
- c)

6. Lorsque vous mettez un appel en attente, vous devez :.

- a) Conseiller à votre correspondant de rappeler plus tard.
- b) Bavarder avec votre correspondant pour passer le temps
- c) Vous vous manifester régulièrement afin que votre correspondant n'ait pas l'impression qu'on l'oublie.

7. Votre correspondant insiste pour parler à votre supérieur alors que celui-ci est occupé. Que devez-vous faire ?

- a) Expliquer poliment qu'il est occupé et demander si vous pouvez prendre un message.
- b) Expliquer poliment qu'il est occupé et proposer de transférer l'appel à quelqu'un d'autre.
- c) Répondre " Je suis désolé " et raccrocher.
- d) Réponses a) et b).

8. Quels sont vos accessoires les plus précieux au téléphone ?

- a) L'annuaire local
- b) Un répondeur téléphonique
- c) Un crayon et un papier.

9. Comment pouvez-vous vous assurer que vous avez bien compris un message

- a) En répétant le message à votre correspondant
- b) En demandant à votre correspondant de répéter plusieurs fois le message.
- c) En notant le message.

10. Quelle est la meilleure façon de conclure un appel professionnel ?

- a) Remercier votre correspondant pour son appel et lui dire au revoir
- b) Dire simplement au revoir à votre correspondant
- c) Simplement raccrocher.

Réponses

1. a) Identifiez-vous immédiatement, que vous répondiez à un appel ou que ce soit vous qui appeliez. Cette règle de politesse élémentaire diminue les risques de malentendus. Quand vous vous identifiez, indiquez également le nom de votre entreprise, à moins que quelqu'un (standardiste ou secrétaire) ne l'ait déjà fait. Dans le cas d'une grande entreprise, il est parfois souhaitable de préciser également le service.

2. b) Après vous être identifié, indiquez toujours le motif de votre appel. Les gens qui traitent des affaires par téléphone apprécient toujours que leur correspondant en vienne directement au fait. (Vous aurez parfois à donner votre adresse et votre numéro de téléphone, soyez donc prêt à cette éventualité).

3. c) Parlez d'une voix naturelle lorsque vous êtes au téléphone. Tenez le récepteur à environ 3 ou 4 cm de vos lèvres et parlez distinctement. Le téléphone est conçu pour transmettre une conversation sur un ton naturel. Abstenez-vous de manger ou de mâcher du chewing-gum en parlant, et ne forcez pas votre voix. Si vous êtes naturel et décontracté, votre correspondant le sera également.

4. a) La meilleure façon de donner à la conversation un ton chaleureux est de savoir écouter. Écoutez ce que dit votre correspondant et soyez sensible non seulement à ce qui est dit, mais aussi au climat de la conversation. Si vous souriez en parlant, votre voix sera amicale et aimable. Par contre, si vous vous laissez distraire par votre environnement, votre voix semblera distante et peu concernée.

5. Voici quelques-uns des " **mots magiques** "

s'il vous plaît, merci, je vous en prie, je suis désolé, puis-je faire quelque chose pour vous ?

Utiliser le nom de votre correspondant est un excellent moyen d'obtenir son attention et de lui montrer que vous l'écoutez avec intérêt.

6. c) Lorsque vous mettez un appel en attente, n'oubliez pas de reprendre votre correspondant en ligne toutes les 10 ou 15 secondes. Celui-ci saura ainsi qu'on ne l'a pas oublié. Il peut aussi s'avérer utile de noter le nom de la personne qui appelle, au cas où la ligne serait accidentellement coupée.

7. d) Si vous ne pouvez pas être utile à votre correspondant, proposez-lui de transférer son appel à une personne qui pourra l'aider. Lorsque vous transférez un appel, restez en ligne jusqu'à ce que le transfert ait abouti. Si aucune personne disponible ne peut être utile à votre correspondant, demandez à celui-ci de laisser un message et assurez-vous toujours que ce message a bien été transmis à son destinataire.

8. c) Vos accessoires les plus précieux au téléphone sont un crayon et un bloc. Notez immédiatement le nom de la personne afin de pouvoir l'utiliser par la suite pour personnaliser la conversation. Prenez toujours des messages complets et écrivez lisiblement afin de pouvoir vous relire plus tard. N'oubliez pas d'indiquer la date et l'heure de l'appel, ainsi que le nom du correspondant et celui de son entreprise. Demandez à la personne d'épeler son nom, afin d'être sûr que l'avez bien noté, ce qui pourra vous être utile pour l'avenir.

9. a) et c) Répétez toujours le message pour montrer à votre correspondant que vous avez bien compris. Il arrive souvent que l'on se trompe dans un numéro ou dans l'orthographe d'un nom. Le fait de répéter le message pourra vous éviter de commettre par la suite des erreurs regrettables.

10. N'oubliez jamais de remercier votre correspondant de son appel et de lui dire au revoir. De même n'hésitez pas à lui exprimer votre reconnaissance pour l'intérêt qu'il a bien voulu porter à votre entreprise.

Points clés du vidéofilm

- * **Identifiez-vous** et donner le nom de votre entreprise.
- * **Parlez distinctement**, d'une voix naturelle.
- * **Personnalisez** vos appels en vous servant du nom de vos correspondants.
- * Sachez **entendre** l'état d'esprit de votre correspondant autant que son message.
- * **Notez** tous les appels professionnels.
- * **Répétez** tous les messages et instructions.
- * **Utilisez les "mots magiques"** de simple politesse
- * **Reprenez les appels en attente** environ toutes les 10 ou 15 secondes.
- * N'oubliez pas de **rappeler** votre correspondant, si vous vous y êtes engagés.
- * Apprenez à **transférer** les appels sur votre lieu de travail.
- * Terminez la conversation en exprimant vos **remerciements**
- * Traitez chaque appel comme un appel important.
N'oubliez pas qu'au téléphone, vous êtes votre entreprise.

Lorsque vous appelez quelqu'un, pensez à

- * Répondre rapidement. Ceci montrera à votre correspondant que vous et votre entreprise êtes toujours au service des clients.
- * Informer votre correspondant si la personne appelée n'est pas disponible et lui demander si vous pouvez lui être utile. Si vous prenez un message, assurez-vous qu'il est rapidement transmis à son destinataire.
- * Proposer à votre correspondant de transférer l'appel à une autre personne, et assurez-vous que c'est ce qu'il souhaite. Il n'est pas inutile de donner à celui-ci le nom et le numéro de téléphone ou de poste de la personne à laquelle vous le transférez, au cas où la ligne serait coupée.

Si vous souhaitez réétudier les points illustrés dans ce programme, demandez à revoir le vidéofilm. Elle ne dure que 11 minutes et fera de vous un véritable professionnel du téléphone.

Mise en place de la séance

Le détail du déroulement des deux séances indiqué ci - après vous permettra de tirer le meilleur parti du vidéofilm "**L'art et la manière de téléphoner**".

N'oubliez pas de regarder le vidéofilm et de lire attentivement le guide de l'animateur avant de faire votre présentation.

Ce programme s'adresse tout particulièrement à deux catégories de personnes. La première comprend les réceptionnistes, les standardistes, le personnel affecté au service client, les commerciaux et d'une façon générale, à toute personne dont la principale responsabilité consiste à savoir utiliser le téléphone. La deuxième catégorie, ce sont les PDG, chefs de service et autres responsables qui ont l'occasion d'utiliser le téléphone, mais dont ce n'est pas le principal instrument de travail.

Les points illustrés dans la vidéo s'appliquant différemment à chacune de ces deux catégories, vous trouverez ci-dessous deux plans de séance distincts.

Objectif de la séance

Faire la démonstration des règles d'utilisation du téléphone à des fins professionnelles, sensibiliser à l'importance en communications des notions de chaleur humaine, de courtoisie, et de clarté, lorsque l'on représente son entreprise au téléphone.

Equipement / matériel

Le vidéofilm "**L'art et la manière de téléphoner**" le guide de l'animateur. Un magnétoscope ; un tableau de conférence et des feutres, ou un tableau et de la craie ; (facultatif) des téléphones pour les jeux de rôles.

Plan de séance n° 1

Pour des participants dont le téléphone est le principal instrument de travail.

(Durée suggérée 2 à 4 heures)

1. Introduction

Etudier l'introduction du guide de l'animateur au niveau du contenu. Souligner l'importance de l'image de l'entreprise telle que la projettent les membres du personnel lorsqu'ils sont téléphone. Si possible, inviter un représentant de la direction qui exposera, en guise d'introduction, l'importance de ce type de formation pour l'entreprise.

2. Montrer le vidéofilm "**L'art et la manière de téléphoner**".

3. Faire effectuer aux participants le test de contrôle

4. Analyser les questions et les réponses.

Discuter tout point ou question soulevé par les participants.

5. Demander aux participants d'énoncer les règles essentielles des bonnes manières au téléphone, et en dresser la liste au tableau.

Insistez sur l'importance de se familiariser avec celles ci au point de les appliquer de manière automatique et sincère.

Pour mémoire, ces règles sont

- * **s'identifier**
- * **parler clairement**
- * **personnaliser la conversation**
- * **écouter**
- * **ne pas oublier les appels en attente**
- * **prendre des notes**
- * **utiliser les " mots magiques "**
- * **remercier la personne de son appel.**

Demandez parmi les participants des volontaires pour rapporter des situations dans lesquelles ils ont pu observer qu'une ou plusieurs de ces règles n'avaient pas été respectées.

6. Demandez aux participants quel sont les différents états auxquels ils sont le plus souvent confrontés au téléphone, et discutez avec eux de la manière

a) de les identifier

b) d'y faire face

Exemple

Sentiment	Identification	Attitude à adopter
Colère écouter	Ton véhément et criard	Se montrer patient, savoir
Frustration	Ton sec, plaintes répétées	Se montrer compréhensif et optimiste
Impatience	Débit rapide, propos incomplets	Se montrer serviable et efficace

7. Organisez des jeux de rôles illustrant diverses situations. Si le groupe comporte six personnes ou plus, répartissez-les en équipes de trois. S'il en comporte moins de six, organisez un jeu de rôles avec plusieurs observateurs.

Désignez à chaque fois deux personnes pour parler au téléphone et un ou plusieurs observateurs. Ces derniers seront chargés d'observer si toutes les règles essentielles ont bien été respectées. Adaptez les deux situations servant de point de départ aux jeux de rôles au cas précis de votre entreprise et inventez-en d'autres, suivant le temps dont vous disposez.

Jeu de rôle n° 1

La personne A, qui appelle est en colère, sans en expliquer clairement la raison. La personne B,; qui reçoit l'appel est un employé qui ignore tout des règles des bonnes manières au téléphone. La personne C joue le rôle de l'observateur.

Jeu de rôle n° 2

La personne A joue le rôle de l'observateur. La personne B est le correspondant en colère que l'on a transféré de service en service. La personne C est l'employé qui respecte les règles essentielles des bonnes manières au téléphone, afin de satisfaire la personne qui appelle.

8. Demander à chaque équipe de commenter devant les autres les différences entre les deux conversations.

9. S'il vous reste du temps, remontez la vidéo. Ceci sera une excellente occasion de passer une dernière fois en revue les points étudiés.

Plan de séance n° 2

Pour des participants dont le téléphone n'est pas le principal instrument de travail. (Durée suggérée 1 à 2 heures)

Déroulement de la séance.

Suivre les quatre premières étapes expliquées précédemment, puis poursuivre comme indiqué ci-dessous.

1. Définir les règles observées dans votre entreprise par les réceptionnistes, standardistes, etc ...pour répondre au téléphone avec courtoisie et correction. Discuter avec les participants de leur rôle en tant que responsables chargés de veiller à la courtoisie de leurs employés au téléphone.
2. Demander à chaque participant de noter une situation dans laquelle le respect des règles de bonnes manières au téléphone aurait pu faciliter les choses. Discuter de ces différentes situations avec l'ensemble du groupe.
3. Choisir l'une des situations décrites précédemment au 2 et l'organiser en jeu de rôles avec l'ensemble des participants.
4. Expliquer la procédure à suivre pour transférer un appel et pour mettre un appel en attente.
5. S'il vous reste du temps, remonter la vidéo.

Autres vidéofilms

Pour mieux apprivoiser le téléphone, Formavision tient à votre disposition les vidéofilms suivants

La courtoisie au téléphone ça rapporte bien
La communication téléphonique Cinq sur Cinq

Dans la série " Téléphone Docteur "

Cinq phrases interdites
Les appels téléphoniques de clients mécontents
Halte au ping-pong téléphonique
Bienvenue au standard
Les appels téléphoniques vers l'extérieur

Pour plus de renseignements, contacter

Formavision
87-89 Rue des Rosiers
Le Mont Valérien
92500 Rueil Malmaison

Téléphone: 01 47 08 1212
Télécopieur : 01 47 08 0158
Email: Formavision@easynet.fr
<http://www.formavision.com>

LA VIDEOTHEQUE D'ENTREPRISE

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

Téléphone : 01 47 08 1212

Email: Formavision@easynet.fr

Télécopieur : 01 47 08 0158

<http://www.formavision.com>