

Contacter une entreprise, un employeur par téléphone

L'OBJECTIF DE VOTRE PRISE DE CONTACT PAR TELEPHONE, C'EST :

- ✂ OBTENIR UN RENDEZ-VOUS POUR UN ENTRETIEN,*
- ✂ OU ALORS QUE L'ON VOUS DEMANDE D'ENVOYER UN COURRIER.*

I/ AIDE MÉMOIRE AVANT DE DÉCROCHER LE COMBINÉ :

- Si j'en éprouve le besoin, je m'entraîne (avec un magnétophone, des amis...).
- Je suis dans un endroit calme et je ne vais pas être dérangé.
- L'heure pour appeler me paraît favorable (ou bien, c'est l'heure que l'on m'a conseillée).
- J'ai de quoi noter (papier, stylo) et mon agenda.
- J'ai le nom et la fonction de la personne que j'appelle.
- J'ai en tête le nom de la personne qui m'a conseillé d'appeler, je sais comment j'ai obtenu le nom de mon interlocuteur.
- Je sais pourquoi j'appelle.
- Je prépare à l'avance les questions à poser.
- Je suis prêt à laisser un message s'il y a un répondeur.
- (J'ai préparé un texte bref, précis et comportant un n° de téléphone où on peut me joindre.)

II/ PRÉPAREZ-VOUS :

Voici une grille pour vous aider lors de votre appel téléphonique :

Nom de la personne à appeler :

N° de tél : Fonction :

Origine du contact / Nom de la personne de la part de qui vous appelez / Précédente rencontre :

Objectif de votre appel :

Préparez un petit texte de ce que vous allez dire pour ne rien oublier, ainsi que les questions à poser :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pendant la discussion, prenez des notes (Date, heure et lieu du RDV, documents à envoyer etc.) :

.....

.....

.....

.....

III/ DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE :

1) Saluez

« Bonjour Monsieur (ou Madame) »

2) Présentez-vous

« Je suis (NOM), apprenti(e) en classe de ... au CFA de Rouffach »

3) Vérifiez que votre interlocuteur est le bon

« Vous êtes bien Monsieur (ou Madame) _____ ? »

Ou :

« Pourrais-je parler à _____ ? »

« Merci »

Puis, présentez-vous à nouveau.

4) Expliquez l'objet de votre appel

« Je vous téléphone pour _____ »

(Expliquez de manière précise ce pourquoi vous téléphonez.)

5) Répondez aux questions et posez celles que vous avez préparées.

6) En conclusion : remerciez l'interlocuteur et saluez-le.

IV/ LES ERREURS À ÉVITER :

- * Etre prêt à raccrocher au moindre obstacle, à la moindre résistance.
- * Les « ouais » à la place des « oui ».
- * Hésiter, donner à votre interlocuteur l'impression que vous ne savez pas ce que vous voulez.
- * Marmonner
- * Expliquer longuement le motif de votre appel, sans être sûr de vous adresser à la bonne personne.
- * Parler très vite, d'un seul trait, comme pour vous débarrasser d'une corvée.

V/ QUELQUES CONSEILS :

- * Téléphonnez au calme, bien installé, avec de quoi noter à porter de main.
- * Ayez avec vous quelques formules à utiliser et les principaux arguments à exposer.
- * Soyez dans une situation de dialogue : parlez, mais faites parler aussi. Ecoutez attentivement.
- * Parlez de manière aimable.
- * Enoncez clairement ce que vous voulez (Ex : un rendez-vous...)
- * Parlez d'une voix assez forte et compréhensible.

SOURCE :

D'APRÈS LE DOCUMENT DU POLE-EMPLOI - « COMMENT CONTACTER UNE ENTREPRISE, UN EMPLOYEUR PAR TÉLÉPHONE »