



# LA COMMUNICATION ORALE

## L'ENTRETIEN

LES CINQ PREMIERES MINUTES D' UNE RENCONTRE .....	2
A QUI PARLEZ – VOUS ? .....	4
LE DEROULEMENT DE L' ENTRETIEN DE RECRUTEMENT .....	5
PASSER UN APPEL TELEPHONIQUE .....	7
L' ACCUEIL TELEPHONIQUE .....	9
RECEVOIR UN APPEL TELEPHONIQUE .....	11
PRENDRE RENDEZ – VOUS PAR TELEPHONE .....	13
PARLER POUR VENDRE .....	15



# LES CINQ PREMIERES MINUTES D'UNE RENCONTRE

**Tous les gestes et mots d'accueil sont à la fois des traits d'union et des moyens d'entrer en relation avec les autres. Ils permettent une meilleure appréciation du contact humain. La personne aimablement accueillie se conduit de façon positive.**

## ➤ L'accueil verbal

Il s'agit d'exprimer un certain contentement. Evitez la formule convenue de ces rencontres : « Enchanté de vous connaître » c'est une vraie conversation, préférez : « Il y a longtemps déjà que je voulais vous voir en si bonne forme. » « Il me tardait que vous arriviez. »

Employez des formules justes.

Exemple : Un collègue avec qui vous êtes un peu en conflit acceptera une amabilité mais croira que vous vous moquez de lui si vous les multipliez. Un supérieur considérera que des compliments excessifs sont le fait d'une personne flatteuse et maladroite.

## ➤ L'accueil par le geste

Actuellement, nous usons presque tous de deux gestes :

- La poignée de main : les paumes de mains ouvertes se serrent.
- Le salut à l'américaine : bras plié, main à hauteur de l'épaule, paume tournée vers l'autre : « Hello »

## LES ATTITUDES DE LA RENCONTRE

### ➤ Accueillir un visiteur timide

La peur vient de l'inconnu, de la nouveauté. La timidité résulte d'un sentiment plus ou moins conscient d'infériorité souvent injustifié.

Votre objectif : créer la détente.

Les moyens : faites vous connaître de façon rassurante. Formulez sur vous-même quelques révélations qui suscitent l'intérêt, la sympathie. Cherchez-vous des points communs. Laissez quelques instants la conversation sur ce terrain facile.

Faites découvrir à l'autre sa force, en lui demandant de l'aide ou des conseils. Faites le parler d'une technique qu'il maîtrise parfaitement. La personne intimidée deviendra bavarde.

### ➤ Les étapes de la rencontre

Toute rencontre passe un par un certain nombre de phase.

**La préparation** : La personne qui reçoit soigne sa tenue vestimentaire, fait de l'ordre, va parfois chercher l'hôte à la gare ou à l'aéroport.

**Le contact à distance** : Dès que les deux personnes s'aperçoivent, elles échangent des sourires et haussent les sourcils. La main salue à distance, latéralement.

**L'étreinte d'intention** : Les personnes peuvent tendre les bras l'une vers l'autre, symboliser le baiser d'un geste de la main s'éloignant de la bouche.

**Le contact direct** : Il s'effectue par la poignée de main plus ou moins chaleureuse, l'accolade, l'étreinte, le baiser. L'intensité du contact dépend des relations nouées, de la durée de la séparation, du lieu, des circonstances.

**La parole** : Certaines formules accompagnent le geste. « Je suis très heureux de vous voir. Comment allez-vous ? Le sens des mots importe peu, l'intonation compte davantage.

**Lors des adieux** : L'ordre de ces phrases est inversé, les congratulations, les poignée de mains ou embrassades, un dernier geste de la main, l'ultime regard.

## A QUI PARLEZ – VOUS ?

Dans la vie quotidienne, s'adapter à ses interlocuteurs oblige à mettre entre parenthèses sa subjectivité personnelle et à repérer leurs préoccupations. Certains sont tournés vers l'action : ils réalisent, dirigent. Certains sont centrés sur les méthodes : ils organisent. D'autres s'intéressent à la personne : ils communiquent. D'autres s'attachent davantage aux idées : ils théorisent.

### ➤ L'interlocuteur tourné vers l'action

Il est terre à terre, plein d'énergie, direct, impatient, décidé. Il aime les défis et les réalisations menées tambour battant. C'est un décideur.

**L'attitude à adopter** : il faut être bref et incisif, utiliser pour le convaincre des moyens visuels, des schémas, des croquis, des graphiques.

**Le discours à construire** : cette personne parle en terme de résultats, d'objectifs, de performances. Il faut donc se situer sur le terrain du pratique et du concret, énoncer d'emblée les résultats, commencer par les conclusions.

### ➤ L'interlocuteur tourné vers les méthodes

Il est concret, prudent et patient. Il procède avec méthode et logique.

**L'attitude à adopter** : il faut être aussi précis que possible et ne pas bousculer ce genre de personne.

**Le discours à construire** : cette personne s'exprime en terme de faits, de plans, d'essais, de contrôle et d'organisation. Elle analyse, observe et met à l'épreuve des faits avant d'engager toute action. Il faut donc organiser son intervention de façon logique, présenter le cadre général, décrire la situation actuelle, en venir au résultat prévu. Cet interlocuteur aime qu'on lui soumette d'autres solutions en précisant pour chacune d'elles les avantages et les inconvénients.

### ➤ L'interlocuteur sensible aux facteurs humains

Il spontané, chaleureux, compréhensif, émotif, sensible et perspicace.

**L'attitude à adopter** : il est déconseillé de se lancer tout de suite dans la discussion car cette personne apprécie qu'on échange quelques propos.

**Le discours à construire** : ce type d'interlocuteur parle en terme de besoins, de motivations, de travail d'équipe, de communication, de sentiments. Il attache de l'importance aux valeurs. Il est très sensible aux relations. Pour le toucher, on souligne les liens entre ce que l'on dit et les personnes concernées. On précise l'appui reçu de personnes respectées.

### ➤ L'interlocuteur tourné vers les idées

Il est imaginatif, plein d'idées, c'est un créateur avec parfois un côté provocateur.

**L'attitude à adopter** : avec lui, on consacre du temps à la discussion, il faut avoir envisagé le problème dans tout ses aspects.

**Le discours à construire** : il s'exprime en terme de concepts, d'innovations, de grands projets, d'améliorations, de nouveaux moyens et de nouvelles méthodes. Il aime construire des perspectives à long termes. Face à ce type d'interlocuteur, il faut lier le thème examiné à une idée plus large.

# LE DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

**Le premier entretien dure environ entre trente minutes et une heure. Ce premier contact est décisif. A ce stade, les candidatures sont encore nombreuses. Il doit permettre à l'agent de recrutement de se faire un jugement. Le premier entretien se déroule en trois temps.**

## ➤ Premier temps

Le recruteur fournit au candidat des informations sur la société, sur les postes à pourvoir. Ceci peut se faire directement ou par l'intermédiaire de fiches soumises à la lecture du candidat.

L'intention du recruteur est de donner une image juste de l'entreprise afin d'éviter les mal entendus.

Le candidat écoute les informations qui lui sont fournies. Il lit avec soin les fiches quand elles lui sont transmises. Il pose des questions d'informations complémentaires. Il prend quelques notes.

## ➤ Deuxième temps

Le recruteur se présente, et définit son rôle : il appartient à un cabinet de recrutement ou fait partie de l'entreprise. En collaboration avec le chef de l'entreprise demandeur il a analysé le poste à pourvoir, il a défini le profil recherché, il rédigé l'annonce.

Le candidat n'a pas à intervenir dans cette présentation. Il écoute les données.

## ➤ Troisième temps

Deux possibilités se présentent : soit l'agent de recrutement pose des questions au candidat, soit il demande au candidat de poser des questions.

**1<sup>re</sup> possibilité :** le recruteur reprend le curriculum vitae point par point et pose des questions dans le but de mieux connaître le candidat. Il cherche à clarifier les motivations, à diagnostiquer les possibilités d'intégration du candidat à l'entreprise, à approfondir la connaissance de ses qualités et de ses défauts. L'enjeu est important, il faut éviter l'erreur de jugement dans la décision.

**2<sup>e</sup> possibilité :** le recruteur demande au candidat de lui poser des questions. La qualité des questions est un critère d'appréciation. Les questions posées renseignent sur le niveau de compréhension, les motivations. Les questions qui ne sont pas posées sont aussi révélatrices. Le recruteur pointe ainsi ce qui échappe aux préoccupations du candidat. Il mesure sa capacité à s'adapter à une situation inattendue.

## ➤ Les réponses du candidat

Il s'agit pour lui d'explicitier l'évolution de sa carrière, quels ont été les postes successivement occupés, pour quelles raisons le candidat les a quittés. Le candidat clarifie ses intérêts professionnels en général et pour ce poste-là précisément. Il doit faire preuve d'authenticité, ne pas laisser dans l'ombre certaines zones, ce qui sera vite repéré et interprété. Il exprime ses conceptions du travail.

## REUSSIR L'ENTRETIEN

### ■ Les règles à observer par les partenaires

#### • 1. La préparation

Mieux l'entretien sera préparé, plus l'image laissée sera une image de sérieux. La préparation est aussi une garantie pour porter sérieusement un jugement.

#### • 2. L'authenticité des échanges

Il faut que chacun sache à quoi s'en tenir sur son partenaire. Le comportement du candidat se calque sur celui de son interlocuteur. Si ce dernier est ouvert, honnête, le candidat le sera également.

#### • 3. Le souci d'écoute

Il est souvent plus facile de parler que d'écouter quelqu'un. L'écoute attentive avec de fréquentes reformulations permet de découvrir la personnalité du candidat et empêche de faire des projections ou des interprétations personnelles.

Les partenaires doivent être attentifs aux propos et sensibles à l'aspect non verbal de la communication : les gestes, le regard, le comportement.

#### • 4. Le climat de confiance

Le responsable du recrutement doit chercher les côtés positifs du candidat, éviter de le piéger afin de créer un climat de confiance dans lequel le candidat pourra se révéler.

### ■ Les qualités recherchées

Une bonne élocution orale.

De la ténacité, de la persévérance.

De la combativité.

De l'autonomie, le sens du risque.

De la disponibilité.

De l'adaptabilité.

L'esprit communicatif.

### ■ Les questions les plus fréquentes en entretien

– Parlez-moi de votre expérience professionnelle (de vos anciens postes, employeurs...).

– Quel est votre objectif de carrière ?

– Pourquoi voulez-vous (avez-vous) quitter(é) votre (dernier) employeur ?

– Pour quelles raisons voulez-vous travailler dans notre société ?

– Que savez-vous de notre société ? de nos produits ? de notre marché ? de nos clients ? de nos concurrents ?

– Quel type d'emploi souhaitez-vous occuper ?

– Que voulez-vous devenir dans notre société ? Quels sont vos objectifs à court et moyen terme ?

– Pourquoi postuler chez nous plutôt qu'ailleurs ?

– Aimez-vous les travaux routiniers ?

– Aimez-vous le travail en groupe ? Comment vous insérez-vous dans une équipe ?

– Êtes-vous prêt à déménager pour ce poste ? Êtes-vous prêt à changer de résidence tous les 2 ou 4 ans ?

– Voyez-vous des inconvénients à travailler sous la responsabilité d'une femme ?

– Avez-vous proposé votre candidature ailleurs ?

– Que désirez-vous gagner ? Quelles sont vos prétentions de salaire ?

– Quelle est votre formation ? Jusqu'à quand avez-vous fait des études ? Avez-vous suivi un cycle de formation permanente ?

– À quoi passez-vous votre temps libre ?

– Admettez-vous les gens qui n'ont pas la même formation que vous ?

– Comment vous jugez-vous ? Quelles sont vos plus grandes qualités et vos plus grands défauts ?

– Quelles sont, parmi vos aptitudes et expériences, celles qui vous permettent de penser que vous réussirez dans un tel emploi ?

# PASSER UN APPEL TELEPHONIQUE

**Pour qu'un appel téléphonique soit efficace, on le prépare, on s'y prépare. La communication téléphonique est difficile. On ne peut pas percevoir les réactions physiques de l'interlocuteur.**

## ➤ Le poste téléphonique

Pour être dans les meilleures conditions lorsqu'on donne un appel téléphonique, on place près de l'endroit où se trouve le poste un bloc-notes et un stylo.

## ➤ La préparation du message

Pour chaque appel important, on rédige précisément les moments clés de la communication sur un bloc.

## ➤ L'adaptation à l'interlocuteur

La voix est très importante au téléphone, l'interlocuteur ne peut vous voir. Elle est le reflet de la personnalité. On se construit une image de son interlocuteur à partir de la voix et du ton des paroles. Souriant et alerte au téléphone, on donne l'impression favorable d'un dynamisme à toute épreuve. Pour donner l'image la plus favorable, on veille à :

**L'intensité** : se forcer à ne pas crier dans le micro. Au téléphone, plus on crie, moins on est entendu distinctement. Parler normalement, comme si l'interlocuteur était tout près de nous.

**Le débit** : le débit habituel est d'environ 180 mots à la minute. Au téléphone, il faut ralentir et ramener à 140 mots environ. On ralentit le débit car l'interlocuteur ne peut suivre le discours en regardant les gestes, les yeux.

**Le combiné** : tenir le micro du combiné à quelques centimètres en face de la bouche. La voix est déformée lorsque l'on parle en coin. Placer la main en cornet devant le micro pour diminuer les bruits d'ambiance.

## D'AUTRES UTILISATIONS DU TELEPHONE

### ■ La conversation à trois

C'est un service qui permet de converser sur une ligne avec deux autres personnes en même temps ou de communiquer alternativement avec deux personnes différentes.

*Exemple d'emploi* : ce service permet à trois collaborateurs de convenir d'un rendez-vous sans perte de temps en appels successifs.

Comment faire ?

- A est en ligne avec B et veut entrer en communication avec C : appuyer sur la touche R.

Composer le numéro de C, B est mis en attente.

- Pour passer alternativement de B à C : appuyer sur la touche R puis 2.

- Pour engager une conversation à trois : appuyer sur la touche R puis 3.

### ■ La messagerie vocale

Lorsqu'on est absent ou en ligne, la messagerie vocale enregistre les messages de ceux qui appellent et signale l'arrivée de nouveaux messages.

Ces messageries peuvent prendre jusqu'à cinquante messages de deux minutes et cinq messages à la fois.

La consultation des messages peut être réalisée de chez soi, à distance ou depuis le téléphone portable.

Les nouveaux messages peuvent être archivés ou supprimés après lecture.

### ■ Le transfert d'appel

C'est un service qui permet d'être joignable partout en permanence. Il permet de faire suivre à volonté les communications de sa ligne habituelle vers une autre ligne fixe ou vers un téléphone mobile.

Les appels peuvent être transférés vers un centre d'appels dans un cadre professionnel.

*Exemple d'emploi* : on fait transférer les appels du poste fixe vers le téléphone mobile pendant une tournée de prospection commerciale.

Comment faire ?

- Activer le service :

\*21\* numéro de renvoi #

- Désactiver le service :

# 21 # (tonalité) raccrocher.

### ■ Le rappel du dernier numéro

Pour connaître le dernier correspondant, il suffit de composer le 3131. Une voix communique le numéro du dernier appel auquel on n'a pas répondu, la date et l'heure de cet appel.

Pour le rappeler automatiquement, on appuie sur la touche 5 du combiné ou sur la touche de validation.

### ■ Le rappel du numéro occupé

Ce service permet de rappeler automatiquement le numéro occupé et de se mettre en contact avec le correspondant dès que sa ligne se libère.

Comment faire ?

- La ligne est occupée.

- Une mélodie d'accueil et une voix invitent à appuyer sur la touche 5.

- Raccrocher après avoir appuyé.

- Dès que la ligne se libère, le téléphone sonne et le contact est établi.



# L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

**Le téléphone est un des principaux outils de communication des entreprises. C'est particulièrement vrai pour les entreprises de services que le public préfère appeler avant de ce déplacer.**

## ➤ L'accueil téléphonique

**Répondre.** Quand le téléphone sonne, il faut décrocher immédiatement. La première chose à faire pour que l'accueil soit bien ressenti, c'est de ne pas laisser le téléphone sonner. Après cinq sonneries, le correspondant imagine que l'entreprise est fermée ou qu'il n'y a personne.

**Renseigner.** Il faut gérer le trafic téléphonique en différant le traitement des appels téléphoniques dans le temps, en déterminant rapidement l'objet de l'appel, en triant et transmettant au bon interlocuteur.

## ➤ Les caractéristiques de l'accueil téléphonique

### **Un accueil sans corps ni vision**

Le corps de l'autre est absent. Tout l'accueil tient dans la voix, la respiration, le silence.

L'attention portée aux mots est majorée faute des nuances apportées par le langage non verbal.

### **Un accueil forcé par intrusion**

On ne peut pas se protéger de l'appel non désiré par des personnes non désirées. C'est pourquoi les responsables veillent à se protéger de cette écoute forcée par le barrage des secrétaires et des standardistes.

### **Un accueil marqué par l'ubiquité**

Par le téléphone, on reçoit des appels venant de partout, de personnes aux caractéristiques sociales et culturelles différentes. Il y a là un véritable voyage dans l'espace.

Le répondeur permet, lui, un déplacement dans le temps. On parle à un absent qui entendra notre message quand on ne lui parlera plus.

## ➤ Se faire connaître et reconnaître

Il faut montré rapidement au correspondant qu'il a été bien dirigé et qu'il n'est pas un anonyme. C'est pourquoi on personnalise l'accueil téléphonique.

**Se faire connaître.** On se présente par son prénom et son nom, surtout lorsqu'on est le deuxième ou le troisième interlocuteur d'un correspondant qui commence à se sentir perdu. On détermine alors rapidement l'objet de l'appel et son importance avant de donner suite.

**Reconnaître.** On identifie rapidement le correspondant par son nom, et on le note sur le fichier des prospects, puis, pendant toute la conversation, on appelle le correspondant par son nom. S'il s'agit d'un client, après l'avoir identifié on lui montre qu'il fait partie des personnes privilégiées.

**Clore la communication** de manière à ce que le correspondant n'hésite pas à rappeler, en le remerciant pour son appel : « je suis à votre disposition pour tout autre renseignement ».

## CONSEILS

### ■ Savoir parler au téléphone

- **Préparer.** Si un appel téléphonique est attendu, on prépare le dossier en envisageant les points que l'on souhaite aborder. Lorsqu'on n'a pas tous les documents en main, on propose de rappeler plus tard.
- **Sourire.** L'état d'esprit, les mimiques, s'ils ne se voient pas, se perçoivent au téléphone. On parle en souriant de manière à donner à l'interlocuteur l'impression qu'il est le bienvenu.
- **Faire court.** Au téléphone, le correspondant perd la partie visuelle de la communication. Pour compenser, on parle par phrases courtes, au style direct, avec des formules positives (sans négations).

### ■ Prendre un message

- Quand on prend un message pour quelqu'un qui n'est pas là, on commence par justifier son absence. « Il est en rendez-vous à l'extérieur... ».
- On demande ensuite si on peut renseigner directement l'interlocuteur. « Peut-être pourrais-je vous aider à résoudre votre problème?... »
- On propose un rendez-vous téléphonique si on ne peut renseigner soi-même le correspondant. « Voulez-vous que M. X vous rappelle dès son retour ou en fin de journée?... »
- On demande très précisément le motif de l'appel que l'on note sur une feuille de message avec le nom du correspondant, ses coordonnées, la date et l'heure de l'appel ainsi que son caractère d'urgence.

### ■ Faire patienter

- Si on doit s'absenter, on laisse le numéro, le poste, la salle où l'on doit se rendre.
- Si un correspondant est mis à patienter sur un répondeur musical, on reprend périodiquement contact avec lui afin de lui montrer qu'il n'est pas oublié.
- Si une attente risque d'être très longue, on propose de rappeler le correspondant.

### ■ Les mots clés de l'accueil téléphonique

Ne dites pas	Dites plutôt...
Il n'est pas arrivé...	Il est en rendez-vous à l'extérieur.
Il n'est pas encore là...	Il est en rendez-vous à l'extérieur.
Il n'est pas là...	Il est en rendez-vous à l'extérieur.
Non.	Peut-être, je vais me renseigner.
Jamais.	Nous ne l'avons jamais fait, mais pourquoi pas ?
Ce n'est pas ici.	Je vais vous expliquer où vous adresser.
Rappelez plus tard.	Quand puis-je vous rappeler ?
Vous pouvez me le confirmer par écrit ?	J'en ai pris bonne note. Je fais le nécessaire.
Écrivez, on vous répondra.	Nous tenons compte de chaque lettre qui nous est adressée.
C'est comme ça.	Il m'est difficile de faire autrement.
C'est impossible !	Le problème ne s'est jamais posé.
Je ne sais pas.	Je vais me renseigner.
Débrouillez-vous.	Attendez, je vais vous aider.
Je n'ai pas que cela à faire.	Ça tombe mal. Mais si vous avez un instant...
Où vous croyez-vous ?	Nous n'en avons pas l'habitude.
Vous n'êtes pas le seul.	Le problème s'est déjà posé. Nous y travaillons.
On verra plus tard.	C'est peut-être moins pressé.
Vous êtes qui ?	Avez-vous déjà passé une commande chez nous ?
Au revoir.	Au revoir, merci d'avoir appelé.

### ■ Le message du répondeur

« Bonjour ! Vous êtes bien en communication avec les Laboratoires X. Mais aujourd'hui nos laboratoires sont exceptionnellement fermés. Vous pouvez nous laisser un message sur ce répondeur après le bip sonore. Nous vous rappellerons dès demain, à nos heures habituelles d'ouverture, de 9 heures à 18 heures. Nous vous remercions de votre compréhension, et vous souhaitons une bonne journée. Laissez votre message après le bip sonore. »

# RECEVOIR UN APPEL TELEPHONIQUE

**Le premier instant d'une communication téléphonique détermine la tonalité de l'entretien. En se concentrant sur la communication dès l'appel, on donne à l'interlocuteur une impression favorable.**

## ➤ **Comment faire patienter un interlocuteur**

L'interlocuteur demande à être mis avec quelqu'un qui n'est pas immédiatement disponible. Dans ce cas, on fournit l'explication et on offre un choix au correspondant.

**Exemple :** « Monsieur M est en communication pour l'instant. Désirez-vous attendre ou préférez-vous qu'il vous rappelle un peu plus tard ? »

## ➤ **Comment renseigner quelqu'un**

Lorsque la question est clairement formulée et que la réponse est connue : donner le renseignement immédiatement.

Parfois sous la question se cache un problème complexe qu'il faut démêler. Une écoute attentive permet d'amener le correspondant à énoncer le but de son appel. Alors, selon le cas, on peut répondre à l'appel ou orienter l'interlocuteur vers la personne la mieux placée pour résoudre le problème.

## ➤ **Comment exploiter l'appel**

Chaque appel émane d'un client en puissance qui a déjà fait un premier pas vers l'achat.

**Proposer** à chaque interlocuteur qui vient d'appeler l'envoi d'un document, d'une documentation ou d'un courrier. Il matérialise par écrit les propos commerciaux qui ont été tenus par téléphone.

**Envoyer** un compte rendu d'entretien téléphonique pour les appels importants, le jour ou le lendemain de la conversation. On peut ainsi informer les autres services de l'entreprise ou les autres membres du service.

**Prendre** un rendez-vous téléphonique en demandant au client où et quand le rappeler lorsqu'on est déjà en communication avec quelqu'un.

## ➤ **Comment affronter un interlocuteur en colère**

Adopter une attitude conciliatrice : écouter et dire « Je ne suis pas sûr de comprendre, dites m'en davantage. »

Ne pas chercher à se justifier ; dites par exemple : « Je vous comprend. »

Déterminer les faits, ce qui est en cause, pourquoi, comment.

Réparer lorsqu'on est en situation de le faire ; dire : « Voyons ensemble les possibilités qui s'offrent à nous. »

## L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

### ➤ Conclure un entretien

#### • Qui doit conclure ?

Celui qui a pris l'initiative de l'appel et qui l'a conduit.

#### • Quand conclure ?

Le plus rapidement possible, dès que l'on a recueilli les informations recherchées. Lorsque l'interlocuteur manifeste son accord avec ce qui lui est présenté.

#### • Comment conclure ?

- Lorsque l'interlocuteur n'est pas conquis : Pratiquer la reformulation « Si je vous ai bien compris, ... »

Laisser parler et écouter.

Résumer l'entretien en faisant ressortir d'abord les objections réelles, en les adoucissant.

Souligner les points d'accord et les mettre en valeur.

- Lorsque l'interlocuteur est conquis :

Faire le bilan des points positifs de l'entretien.

Relever sans insister les points de désaccord.

- Dans les deux cas :

Parler sur un ton convaincant et entraînant. Ne pas hésiter dans sa formulation.

Parler par phrases affirmatives.

Utiliser des verbes conjugués au présent.

#### • Que préciser ?

- Définir qui doit faire quoi.

- Définir quand (pour quelle date précise) les actions décidées doivent être réalisées.

- Récapituler les étapes du déroulement des opérations à venir.

#### • Comment prendre congé ?

- La prise de congé se réalise avec brièveté et courtoisie.

- Remercier de l'intérêt témoigné.

- Aborder brièvement les sujets divers (loisirs, famille...) lorsque l'interlocuteur est un proche.

- Saluer l'interlocuteur, sans oublier les autres personnes présentes éventuellement.

### ➤ Que dire pour...

#### • Connaître le nom d'un responsable :

« Non, je n'ai pas son nom sous les yeux. Il s'agit de Monsieur... Je cherche à joindre le responsable du service, mais je n'arrive pas à lire son nom au bas de cette note. Il s'agit de Monsieur... »

#### • Entrer directement en contact :

« Il est occupé ce matin ? Pouvez-vous m'aider à trouver dans son emploi du temps le moment qui le dérangera le moins afin que je le rappelle.

C'est personnel, Mademoiselle, pouvez-vous me le passer ? »

#### • Quitter un correspondant :

« Je vous remercie, Monsieur M., pour le temps que vous m'avez accordé. Au revoir. Merci beaucoup Monsieur. À lundi prochain. »

### ➤ Donner du poids à ses paroles

Dans une communication téléphonique, pour que la parole soit efficace, on peut :

- ralentir sensiblement le débit ;

- accentuer les mots clés en les enveloppant d'un silence avant et après ;

- parler sans chercher ses mots (d'où la nécessité de préparer son argumentation par écrit et de la répéter) ;

- utiliser un vocabulaire et des phrases simples (sujet + verbe + complément) ;

- ne pas répéter le même argument ;

- enchaîner la conclusion à l'argumentation.

# PRENDRE RENDEZ - VOUS PAR TELEPHONE

**Pour joindre directement un correspondant afin de convenir d'un rendez-vous avec lui, on doit souvent passer le barrage du standard et du secrétariat. Une stratégie en trois temps permet de parvenir à ses fins : l'identification, l'explication, et la prise de rendez-vous.**

## ➤ **L'appel : le standardiste et le secrétaire**

Le standard est en ligne :

Donner le nom de la société à laquelle on appartient.

Indiquer très rapidement les responsabilités qu'on occupa dans cette société.

Demander le responsable du service que l'on veut joindre, ou le secrétariat de ce service.

Le secrétariat est en ligne :

Donner son nom, les responsabilités qu'on occupe, le nom de la société qui nous emploie.

Convaincre du bien-fondé de l'appel. On donne la raison globale sans entrée dans les détails.

Demander à parler au responsable de service. Lorsqu'on le connaît, on l'appel par son nom et on le désigne par le titre de sa fonction.

## ➤ **L'interlocuteur est en ligne : la prise de contact**

Donner le plus rapidement possible toutes les informations concernant la société dans laquelle on travaille et le rôle qu'on y joue.

La découverte : cette phase consiste à poser une question à réponse induite affirmative. Ainsi l'interlocuteur s'engage positivement dans l'échange. La formulation de cette question a pour objectif de ne laisser aucune possibilité de fuite.

## ➤ **L'argumentation pour obtenir un rendez-vous**

La difficulté consiste à ne pas tout dire au téléphone. On appelle l'interlocuteur pour convenir du rendez-vous. Il ne s'agit pas de vanter le produit, mais de persuader l'interlocuteur qu'il trouvera intérêt à accorder un rendez-vous.

L'argumentation est claire et concise. Pas plus de huit à dix lignes de texte écrit.

Le principe de sélection des arguments : la prise de contact avec votre entreprise va bénéficier à l'interlocuteur. C'est dans son intérêt qu'il accordera de son temps.

Juste après l'argumentation, on propose un choix à l'interlocuteur. Ou il souhaite la rencontre, ou il ne la souhaite pas.

*Exemple* : « Préférez-vous que nous nous rencontrions jeudi à 17 heures ou lundi dans la matinée ? »

## EXEMPLE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TELEPHONE

### ➤ **Au standard**

« Allô, bonjour mademoiselle, ici la société S. Pourrais-je parler à monsieur M du service F ? »

### ➤ **Au secrétariat**

« Allô, service F ? Bonjour mademoiselle, ici Z de la société S. Je suis responsable du service C. Pourrais-je avoir l'avis de monsieur M, responsable du service F, sur un produit que ma société souhaiterait lui présenter ? »

### ➤ **A l'interlocuteur**

« Bonjour monsieur M. Ici, Z de la société S. Nous sommes une entreprise de matériel chirurgical. Je suis chargé de l'amélioration de nos produits. Vous êtes bien, je crois, responsable des achats de l'hôpital H ? Puis-je vous demander si vous employez des scalpels électriques ? »

### ➤ **L'argumentation**

« Voulez-vous me donner votre avis sur un modèle que nous sommes en train de mettre au point ? »

### ➤ **La technique de l'alternative**

« Préférez-vous que nous nous rencontrions jeudi à 17 heures ou vendredi dans la matinée ? »

### ➤ **La confirmation du rendez-vous**

« Bon et bien alors c'est convenu. Je passerai prendre vos remarques et suggestions lundi à 10 heures dans votre service, avec un échantillon du matériel. »

### ➤ **La formule de politesse**

« Monsieur, je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé. Je vous souhaite une bonne journée. Au revoir, à lundi. »

### ➤ **La conclusion de l'entretien**

Lorsque l'interlocuteur accepte le rendez-vous, on vérifie que l'adresse est toujours exacte. On précise le lieu, la date, le jour et l'heure du rendez-vous afin d'éviter tout malentendu. On indique son numéro de téléphone pour qu'en cas d'empêchement l'interlocuteur puisse nous prévenir. La clôture de l'entretien s'opère par une formule de politesse. On la dit avec le sourire, mais sans triomphalisme. On ne donne pas à l'interlocuteur l'impression d'avoir perdu une manche.

# PARLER POUR VENDRE

**L'argumentation orale, contrairement à l'argumentation écrite (que l'on découvre en lisant), se construit au fur et à mesure que l'on parle. Le discours peut se construire en cinq étapes.**

## ➤ Première étape : la recherche d'un terrain d'entente

Le terrain d'entente est un consensus minimum entre les deux interlocuteurs pour amorcer la discussion. Comment dégager un terrain d'entente ?

Se mettre un instant à la place de l'interlocuteur. Que pense-t-il ?

Poser une question qui entraîne une réponse positive. Déjà l'interlocuteur affirme un accord.

*Exemple* : Ne pensez-vous pas, monsieur D, qu'un stock important de pièces de tissu dans un magasin d'ameublement, c'est de l'argent qui dort ?

Parfois les opinions sont tellement éloignées qu'il est difficile de trouver un terrain d'entente. On peut alors tenter d'analyser le désaccord.

## ➤ Deuxième étape : exposer un avantage

C'est souligner ce qui améliorera le comportement de l'interlocuteur.

Comment découvrir le comportement de l'interlocuteur ?

Repérer qui il est, à travers ses paroles, ses attitudes.

Pour convaincre il faut laisser l'interlocuteur s'exprimer.

*Exemple* : Vous venez de dire que vous souhaiteriez augmenter votre rayon linge de maison. C'est une bonne idée. En présentant nos échantillons plutôt que les pièces de tissu, vous pourriez gagner de la place.

## ➤ Troisième étape : illustrer cet avantage

L'exemple doit être proche de la vie quotidienne de l'interlocuteur. Plus on s'éloigne de celle-ci, plus on diminue ses chances de convaincre.

*Exemple* : Votre confrère de la Maison du Rideau s'est rallié à cette politique de présentation. Ça lui a permis d'éviter la manutention des pièces pour chaque vente. Et ce n'est pas à vous que je dirais le poids d'une pièce !

## ➤ Quatrième étape : évoquer les conséquences d'un accord éventuel

On montre à l'interlocuteur les avantages qu'il pourrait en tirer.

*Exemple* : Le présentoir pour les échantillons occupe une surface de 3 m<sup>2</sup>

## ➤ Cinquième étape : vérifier l'impact de ses arguments

Amener l'interlocuteur à apprécier positivement la proposition qu'on lui fait. Reprendre brièvement l'ensemble de la démonstration sous forme d'une question fermée à réponse positive.

*Exemple* : Il vous faut gagner de la place. La vente sur échantillon vous permet de diminuer le capital immobilisé et surtout vous libère de la surface au sol. Admettez que ma proposition vous offre de sérieux avantages.

## LA PERSUASION

### ■ Comment être persuasif ?

Personnaliser les avantages.  
Citer des références.  
Citer des témoignages.  
Raconter une anecdote, histoire réelle ou non.  
Illustrer à l'aide de dessins, schémas.  
Fournir des explications.  
Effectuer une démonstration.

### ■ Pour conserver la parole

L'interlocuteur tente d'interrompre l'argumentation. Vous répliquez :  
- Un instant, s'il vous plaît, laissez-moi terminer. Je voulais dire...  
- Je n'ai pas terminé, je disais que...  
- Je voudrais continuer jusqu'au bout, si vous n'y voyez pas d'inconvénient. Je disais que...  
- Je vais jusqu'au bout, si vous le voulez bien. J'étais en train de dire que...

### ■ Douze manières de convaincre les gens, selon Carnégie Dale

1. Le seul moyen de remporter la victoire dans une discussion : l'éviter.
2. Respectez les opinions de l'adversaire. Ne lui dites jamais qu'il a tort.
3. Si vous avez tort, admettez-le promptement et de bon cœur.
4. Commencez à parler avec douceur.
5. Posez des questions qui amènent automatiquement des réponses positives.
6. Laissez parler l'autre tout à son aise.
7. Laissez-lui croire que l'idée suggérée par vous vient de lui.
8. Essayez sincèrement de voir le point de vue de vos interlocuteurs.
9. Donnez aux autres la sympathie, la compréhension dont ils sont avides.
10. Faites appel aux bons sentiments de votre interlocuteur.
11. Frappez la vue et l'imagination.
12. Lancez un défi.

### ■ Le discours, les effets persuasifs

	Exemples	Intentions - objectif visé
1. L'effet de méthode	<i>Énoncer des chiffres, des références</i>	Clarifier, classer.
2. L'effet d'évidence	« <i>Il est nécessaire... Il faut...</i> »	Mettre en avant des convictions.
3. L'effet de doute	« <i>Comment pouvez-vous d'une part... et d'autre part... ?</i> »	Mettre en difficulté en questionnant.
4. L'effet d'implication	« <i>Vous avez pu constater vous-même...</i> »	Mettre en cause ou impliquer le partenaire.
5. L'effet d'exemplarité	« <i>Moi-même j'utilise...</i> »	Faire valoir ses idées ou ses attitudes comme gages de réussite.
6. L'effet de complicité	« <i>Je partage votre avis...</i> »	Empêcher la critique en reprenant ce qui est accepté dans les propos du partenaire.