

TELEPHONER

1 - OBJECTIF DE MON APPEL ?

POURQUOI ?

Qu'est-ce que je veux obtenir de mon appel téléphonique ?

Distinguer l'objectif exposé à mon correspondant et mon propre objectif qui peut être différent (objectif caché).

Distinguer l'objectif de la communication téléphonique, du but du projet global.

Qu'est-ce que je veux entendre exprimer de mon correspondant en fin de communication ?

Est-ce que je veux :

- Donner une information ?
- Obtenir une information ?
- Recueillir une opinion ?
- Obtenir une décision (ex : se rendre à une réunion) ?
- Obtenir un rendez-vous ?

2 - CONNAITRE MON CORRESPONDANT

A QUI ?

Obtenir des renseignements sur mon correspondant :

- Où en est-il par rapport à mon but ?
- Comment perçoit-il mon groupe professionnel ?
- Ses besoins fondamentaux (Maslow)
- Ses valeurs
- Ses contraintes personnelles
- Ses contraintes institutionnelles

3 - LA DATE ET L'HEURE DE MON APPEL

QUAND ?

Réfléchir aux conséquences de mon appel sur le travail de mon correspondant.

4 - PREPARER LA COMMUNICATION

COMMENT ?

Préparer les arguments nécessaires qui tiennent compte de mon interlocuteur.

Déterminer le temps minimum qu'il me faut pour les exprimer.

Préparer des arguments supplémentaires en cas d'opposition ou de refus.

Disposer l'espace autour du téléphone :

- Endroit calme
- Renvoi des autres communications
- Disposer mes notes et la documentation devant moi
- Mettre ma montre à portée de vue

5 - APPELER

AGIR

Si le correspondant n'est pas disponible ou absent, laisser mon nom, l'objectif de mon appel et demander à quel heure précise je peux rappeler.

En cas de contact direct avec mon correspondant

Me présenter : nom, lieu, organisation.

Dire brièvement l'objectif de mon appel.

Demander à mon correspondant s'il a le temps nécessaire disponible pour lui expliquer les raisons de cet objectif, et sinon à quelle heure je peux le rappeler.

Développer les arguments nécessaires pour atteindre l'objectif de l'appel.

Conclure

Reformuler ce qui a été dit ou la décision prise.

Préciser qu'un document complet sur le fond du problème sera envoyé.

Prévoir date et heure du prochain contact.