

FICHE ACTION : Maîtriser la communication téléphonique

OBJECTIFS

- Connaître les rudiments de la communication téléphonique
- Pouvoir faire de la prospection téléphonique pour rechercher des stages ou des emplois
- Une fois intégré dans le monde du travail, savoir répondre au téléphone au nom de son entreprise
- Savoir tracer une communication téléphonique, connaître les limites des réponses à donner, savoir identifier les interlocuteurs compétents pour leur transmettre la communication, expliquer les motifs du transfert de la communication.

PUBLIC CIBLE :

- Elèves de terminale Bacs professionnels, 2^{ème} année de BTS, dernière année de CAP ou BEP

CONTENU :

- Mettre en lumière l'importance d'une bonne gestion des entretiens téléphoniques, dans un premier temps dans le cadre d'une recherche d'emploi (démarchage téléphonique, prise de rendez-vous pour un entretien de recrutement).
- Montrer l'importance de l'image transmise par l'entreprise par une communication téléphonique bien ou mal maîtrisée. Expliquer les modalités de gestion d'une communication téléphonique (identification de l'interlocuteur, objet de la communication, identification d'un interlocuteur interne, transmission claire de l'objet de l'appel).
- Proposer des méthodes et des supports pour éviter des errements excessifs durant les premiers jours d'apprentissage.

METHODOLOGIE :

Cet entraînement est organisé autour d'un module d'une journée par groupe d'une vingtaine d'élèves, de préférence d'une même classe. Le nombre de conseillers est fonction du nombre d'élèves à évaluer sur la journée (de 4 à 5 élèves par conseiller sur une journée de mission).

Il est structuré en cinq temps :

1 – Réunion plénière du groupe avec les conseillers pour une présentation de l'importance de la relation téléphonique et des techniques de prospection téléphonique ou de prise de rendez-vous (appels sortants). Durée environ 45 mn

2 – Répartition des élèves en groupe en fonction du nombre d'élèves et de conseillers (de 4 à 6). Simulation individuelle d'entretien téléphonique de recherche d'emploi en présence du groupe. Les élèves réagissent au déroulement de l'entretien en exposant les erreurs commises par l'élève ayant effectué le jeu de rôle avec le conseiller. Les élèves effectuent l'exercice les uns après les autres selon les mêmes modalités. Durée de l'exercice de groupe 2 heures à 2.30.

3 - Réunion plénière du groupe avec les conseillers pour une présentation de l'importance de la qualité de la relation téléphonique en entreprise et de sa gestion (appels entrants). Durée environ 45 mn

4- Exercice de groupe selon les mêmes modalités qu'au point 2, sur la base de la réception d'un appel externe durant un stage en entreprise, de sa gestion et de son orientation. Durée environ 45 minutes

5 – Réunion plénière du groupe pour un commentaire à chaud sur les principales erreurs rencontrées par l'ensemble des conseillers durant les exercices et pour des compléments d'information sollicités par les élèves. Durée environ 30 mn.

La réunion plénière se tiendra dans une salle de classe, les exercices de groupe dans des locaux permettant d'accueillir les différents groupes.