

RECEVOIR ET EMETTRE DES APPELS TELEPHONIQUES

La relance

En communication, la "relance" est une technique utilisée lorsque l'interlocuteur fait une réponse insatisfaisante, incomplète ou inadéquate.

Elle se traduit par :

| | |
|---|---|
| L'acquiescement | Il peut être verbal « oui » « je vois » « je comprends », ou non verbal (hochement de tête, regard attentif ou interrogateur...) et fait sentir à l'interlocuteur que l'on comprend ce qu'il dit et qu'on l'écoute. |
| Les phrases neutres | Elles encouragent l'autre à parler, mais sans l'influencer : « Pouvez-vous-m'en dire un peu plus ? » « Pouvez-vous me préciser votre pensée ? » « Que voulez-vous dire par-là ? » |
| L'écho | C'est une technique qui consiste à reprendre, sous forme interrogative, un ou plusieurs mots de ce que vient de dire votre interlocuteur : A - « voilà où j'en suis, et pour moi le choix est simple. » B - « le choix est simple ? » Ou - « simple ? » |
| La reformulation et la synthèse partielle constituent d'autres formes possibles de relance. | |

Il s'agit, en fait, de "relancer la discussion", de faire en sorte qu'un développement puisse s'exprimer.

RECEVOIR ET EMETTRE DES APPELS TELEPHONIQUES

2

La reformulation n'est pas un acte naturel ou spontané. Il demande d'y croire et de l'adopter, c'est à dire de s'exercer.

Son utilisation ne doit pas être systématique, ni aveugle, elle repose sur une attention permanente au vécu de l'autre. Elle demande un minimum de **DISTANCIATION**, pour pouvoir nous situer sur le terrain de notre interlocuteur en essayant de saisir la situation de son point de vue, sans le déformer.

La reformulation, au sens où Carl ROGERS l'entend, doit toujours rester :

- une manifestation de respect,
- une aide pour soi-même dans l'écoute et la compréhension d'autrui.

Les effets de la reformulation

LA REFORMULATION n'est pas seulement un écho, ou une répétition mécanique. Il s'agit de réintégrer le message, le faire entrer en soi pour le dire en d'autres termes, plus concis, plus explicites, soit sous forme d'affirmation, soit de question.

| Effets sur l'interlocuteur | Effets sur l'interviewer |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">□ L'interlocuteur peut approfondir et préciser sa pensée, l'expression de son ressenti ;□ Cela lui permet en outre de vérifier que son message a été perçu et de constater la qualité d'écoute de son vis-à-vis (climat de confiance). | <ul style="list-style-type: none">□ Maîtriser la tendance à induire des réponses sélectionnées ou projetées.□ Diminuer la tendance à la réactivité dans les échanges. |
| Mots- clés : Ecoute – exploration – mesure de l'écart – initiative – précision | Mots- clés : Relance – clarification - réajustement – approfondissement – compréhension – apaisement |

RECEVOIR ET EMETTRE DES APPELS TELEPHONIQUES



FI LE TRANSFERT D'APPEL

Vous basculez un appelant vers un autre poste en composant un autre numéro puis vous raccrochez. Si les postes ne répondent pas, les clients espèrent en vain, las, ils raccrochent. Les appels non récupérés ainsi que les raccrochages accidentels sont des appels perdus.

Rater un transfert, c'est claquer la porte au nez d'un visiteur.

TRANSFERER UN APPEL VERS UN CORRESPONDANT PRESENT

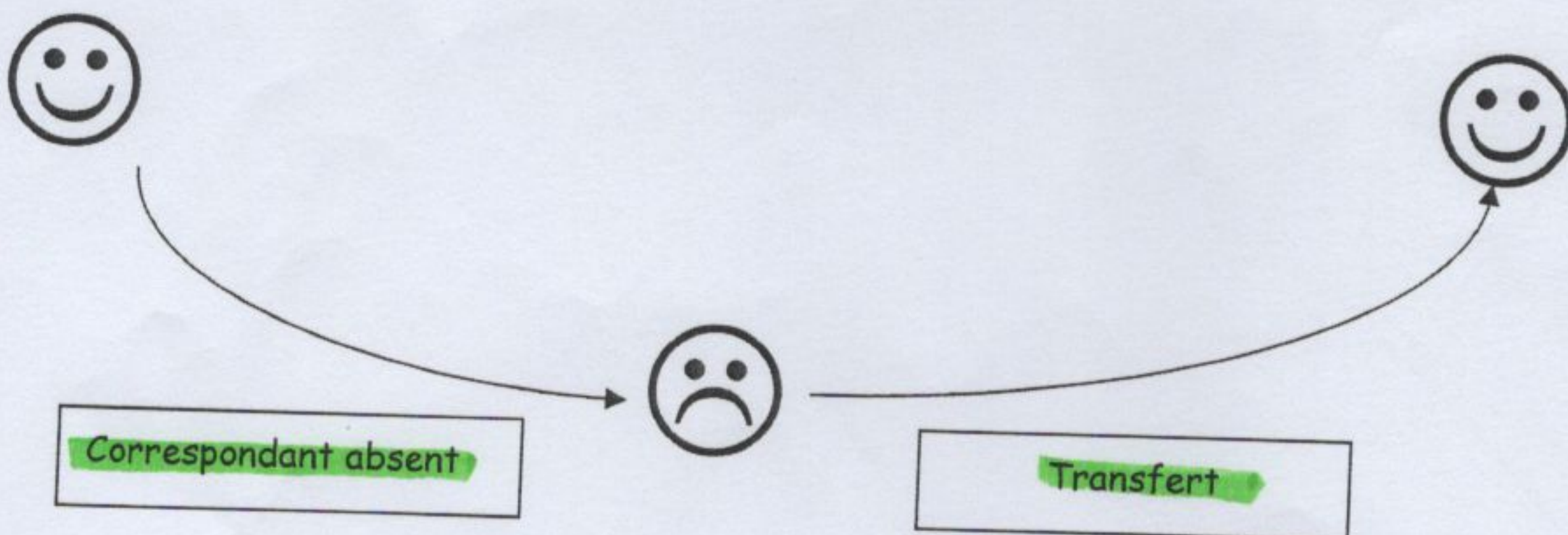
« Société Essa-Airel, bonjour ! »

- Bonjour, vous pouvez me passer M. Adjoint ?
- Qui dois-je annoncer ?
- Michel Vendeur.
- Merci de rester en ligne, M. Vendeur. Je vous passe votre correspondant. »

TRANSFERER UN APPEL VERS UN CORRESPONDANT ABSENT

« Société Essa-Airel, bonjour ! »

- Bonjour, vous pouvez me passer Dominique Absent ?
- Je regrette. Dominique Absent est en rendez-vous à l'extérieur toute la journée. Puis-je vous aider ? » ou transmettre un message



Quand vous annoncez une mauvaise nouvelle, « correspondant absent » ou « poste occupé » par exemple, l'interlocuteur est désappointé.

Le filtrage des visiteurs au téléphone

Transférable également en face-à face

Etape 1

Faire préciser l'identité de l'interlocuteur¹ et l'objet de sa demande².

Exemples :

1 « pouvez-vous me rappelez votre nom, s'il vous plait ? »

2 « Puis-je connaître l'objet de votre appel ? »

Etape 2

Adapter son attitude en fonction de la personne qui appelle

| Faire barrage avec fermeté | |
|--|--|
| Un commercial qui fait de la prospection | « Pouvez-vous m'adresser votre documentation à mon nom ? Je suis désolée mais je ne peux pas prendre de rendez-vous avec le manager. Si votre proposition l'intéresse, nous vous rappellerons ». |
| Un étudiant en recherche de stage | « Je peux vous indiquer la procédure habituelle pour candidater mais je ne connais pas les possibilités de stage » |

Faire barrage à l'appel mais le traiter soi-même avec courtoisie et lui donner suite :

| | |
|-----------------------------|--|
| Un collaborateur subalterne | « Je prends note de l'objet de votre appel, j'en parle à mon responsable et vous rappelle demain » |
| Un client peu important | |

Passer la communication téléphonique à la personne demandée

| | |
|--|---|
| Son supérieur hiérarchique ou un(e) collègue du même rang hiérarchique | Il faut indiquer le nom et la qualité de l'interlocuteur à la personne concernée et attendre son accord pour le mettre en relation avec elle. En cas d'empêchement, il faut proposer de rappeler. Ex. « je vous rappellerai lorsque ... sera disponible » |
| Les interlocuteurs privilégiés dont on détient la liste (clients importants, banque, etc.) | |
| Les membres de sa famille | |