



Entretien téléphonique





Objectif :

- Réussir son entretien téléphonique



Temps de lecture :

5'

Quelques conseils

*Avant chaque appel, vous devez **déterminer précisément vos objectifs** et préparer un plan de ce que vous allez dire.*

Objectifs de vos appels

- Demande d'information
- Demande de stage
- Demande d'entretien
- Relance après l'envoi d'un CV
- Relance après un entretien
- Réception d'un appel

Quelques conseils



1. Utilisez efficacement les 20 premières secondes

- Ayez un ton aimable, souriant et dynamique
- Saluez et présentez-vous (Prénom Nom)
- Vérifiez que votre interlocuteur est le bon (ou demander la fonction de la personne qui est en ligne avec vous)
- Expliquez brièvement l'objet de votre appel (argumentaire « light »)

Quelques conseils



2. Suscitez l'intérêt de votre interlocuteur

- **Montrez que vous connaissez l'entreprise** et que vous l'avez choisie
- Expliquez votre démarche de façon brève (recherche de stage /poste /durée /objectifs)

Quelques conseils

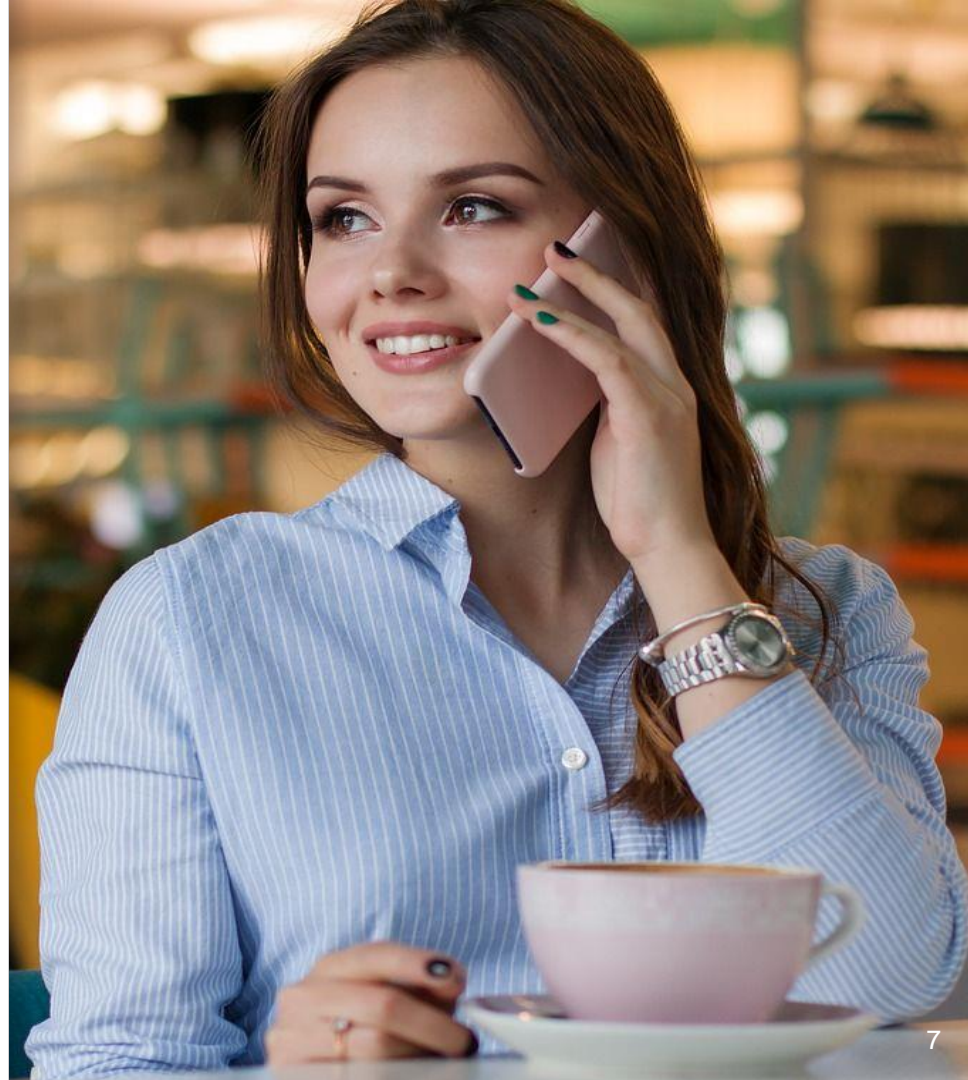


3. Présentez de façon dynamique quelques arguments forts

- Aidez-vous de votre argumentaire qui a été préparé et **sélectionnez les principaux arguments** (contenu de la formation/ atouts personnels /motivation ...)
- **Donnez envie** de vous recevoir (montrer sa motivation)

4. Concluez en gardant l'initiative

- Proposez un Rendez vous
- Remerciez de l'attention accordée



Quelques conseils

- 5. Remerciez de l'attention accordée**
- 6. Gardez une trace de vos appels**
- 7. Tenez à jour votre fichier d'entreprises**
- 8. Ne pas oublier de relancer (10 à 15 jours après l'appel)**



Pour résumer:

- Téléphonnez au calme, bien installé en ayant de quoi noter
- Présentez-vous au secrétariat et soyez poli
- Articulez
- Soyez dans une situation de dialogue
- Invitez votre interlocuteur à parler (questions ouvertes ...)
- Montrez votre écoute, reformulez
- Argumentez
- Concluez
- Remerciez de l'attention accordée