



# Méthodologie de la prise de contact et de l'entretien

Diaporama réalisé à partir de « Guide pour agir - comment contacter une entreprise, un employeur par téléphone ? », ANPE

## Comment contacter une personne avec succès? Comment réaliser un « bon » entretien ?

◎ La prise de contact par téléphone ou par mail.

Avantage du téléphone : efficacité, rapidité, convivialité.

◎ La réalisation d'un entretien.

Si l'entretien paraît à première vue d'une simplicité enfantine, c'est loin d'être le cas...

# Conseils...

- Ayez, avec vous, une feuille sur laquelle vous avez récapitulé tout ce que vous devez dire.
- Enoncez clairement votre objectif : que voulez-vous ?
- Téléphonnez au calme, bien installé, avec de quoi noter à portée de main.
- Attention, votre appel peut être « filtré »...



... dans ce cas, exposez aux secrétaires qui vous êtes et pourquoi vous appelez. Soyez respectueux et agréable !

# Déroulé type d'une prise de contact par téléphone

- ⊙ Saluer, vous nommer et donner une brève information à votre sujet.
- ⊙ Vérifier que votre interlocuteur est le bon.
- ⊙ Expliquer brièvement l'objet de votre appel.
- ⊙ Si vous sentez que vous dérangez, proposer une alternative « à quel moment pourrais-je vous rappeler ? »
- ⊙ Proposer les modalités d'une rencontre (date, lieu, heure, indiquer la durée de l'entretien).
- ⊙ Remercier de l'attention accordée.
- ⊙ Le tout en ayant un ton aimable, souriant et dynamique.

# Erreurs à éviter

- ⊙ Etre prêt à raccrocher au moindre obstacle, à la moindre résistance.
- ⊙ Etre discourtois.
- ⊙ Hésiter, vous excuser, donner à votre interlocuteur l'impression que vous ne savez pas ce que vous voulez.
- ⊙ Employer des formulations trop timides.
- ⊙ Parler très vite, comme pour vous débarrasser d'une corvée.
- ⊙ Raccrocher sans avoir fixé avec votre interlocuteur le moment du prochain contact.

# Pour préparer le guide d'entretien

- ⊙ Pas de questions sans un objectif ! Définir clairement l'objectif visé.
- ⊙ Regrouper les questions par thèmes. Prévoir éventuellement des relances destinées à développer des thèmes.
- ⊙ Il est préférable que les questions soient ouvertes (pas de réponses par oui ou non).
- ⊙ La formulation des questions doit être claire, sans ambiguïté.
- ⊙ Garder les questions « sensibles » pour la fin de l'entretien (salaire, par exemple).
- ⊙ Pré-tester le questionnaire pour éviter un flop !

# Lors de l'entretien

- ⊙ La qualité de la relation entre l'enquêté et l'enquêteur est prépondérante pour la réussite d'un entretien. Il faut être en empathie avec son interlocuteur.
- ⊙ Vous êtes là pour écouter et en savoir le plus possible : proscrire les jugements de valeur.
- ⊙ Il est nécessaire de prendre des notes durant l'entretien. Si vous souhaitez enregistrer l'entretien, il vous faut absolument l'accord de l'interlocuteur.
- ⊙ Et toujours : soyez courtois et remerciez du temps accordé.