



Communiquer par téléphone

Comment communiquer efficacement par téléphone ?

Pour bien communiquer par téléphone, il est nécessaire de se préparer psychologiquement et de veiller à sa communication non verbale. Le collaborateur de direction doit donc être capable d'adapter son registre de langage à son interlocuteur. Il sait adopter une attitude d'écoute et d'empathie. Il doit contrôler son comportement et son émotion au téléphone.

1/ La posture

Elle est déterminante dans la réussite de l'entretien téléphonique :

LES ATTITUDES POSITIVES

- ✚ Sourire car cela s'entend au téléphone ;
- ✚ Être au calme et relaxé pour éviter tout stress perturbateur ;
- ✚ Se tenir droit, dos redressé ;
- ✚ Avoir le matériel nécessaire sous la main pour éviter les gestes parasites.

LE TON ET LA VOIX

- ✚ Avoir un langage clair et précis ;
- ✚ Adapter l'intensité et le ton de la voix à l'environnement ;
- ✚ Adopter un débit de parole posé pour une meilleure compréhension ;
- ✚ Faire varier le ton de la voix pour donner du rythme.

2/ L'entretien téléphonique

L'ÉMISSION D'UN APPEL

La Méthode CROC permet de lister les étapes d'un appel en émission :

- **Contact** : Saluer, se présenter, identifier l'interlocuteur
- **Raison** : Exposer le motif de l'appel
- **Objectif** : Développer ses idées/arguments concis pour parvenir au résultat souhaité
- **Conclusion** : Résumer les propos, remercier, prendre congé saluer

LA RÉCEPTION D'UN APPEL

En réception d'appel, l'accueil diffère car le collaborateur de direction doit être en écoute active pour bien comprendre la demande de l'interlocuteur donc Méthode CERC :

- **Contact** : Se présenter, accueillir selon usages de l'entreprise
- **Écoute** : Pratiquer l'écoute active, prendre des notes pour comprendre le besoin
- **Réaction** : Apprécier la situation pour répondre à la requête
- **Congé** : Résumer, remercier, prendre congé