



## MÉTHODE →

# FILTRE LES MESSAGES

Pour éviter de déranger son manager inutilement, la personne support à l'action managériale doit être capable d'identifier les messages qui doivent lui être transmis et ceux qui font l'objet d'un autre traitement (prise en charge de la demande par l'Office Manager, réponse ultérieure ou orientation vers un autre interlocuteur).

Avec la multiplicité des contacts professionnels, les sollicitations sont nombreuses.

Pour y répondre efficacement, cela nécessite de connaître :

- les consignes du manager et son agenda ;
- les dossiers en cours ;
- les clients réguliers internes et externes ;
- la blacklist (liste noire) qui recense les personnes indésirables.

Le filtrage doit être réalisé avec beaucoup de diplomatie pour ne pas heurter le visiteur ou l'interlocuteur au téléphone. C'est à l'Office Manager d'apprécier l'importance et la pertinence de la demande et d'assumer un éventuel refus.

Il doit savoir dire NON au moment opportun en adoptant un comportement assertif.

Le filtrage nécessite des qualités d'écoute, de diplomatie et surtout de discrétion.

### LE FILTRAGE PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Les possibilités sont les suivantes :

- laisser passer, conduire le visiteur ou transmettre l'appel téléphonique ;
- faire patienter. Phrase type : « *X est en réunion, puis-je lui laisser un message ?* » (ou, en anglais, « *X is in a meeting, would you like to leave a message?* »);
- noter un message et proposer de recontacter : « *je lui transmettrai le message et je lui demanderai de vous rappeler dès qu'il (elle) sera disponible.* » En anglais : « *I'll pass on the message and I'll ask him (her) to call you as soon as he (she) is free* »;
- renseigner directement l'interlocuteur ;
- informer que le correspondant cherché n'est pas le bon puis orienter ;
- convaincre que la requête n'est pas recevable et qu'il est inutile d'insister (éventuellement en proposant d'utiliser un autre canal, courriel par exemple) ;
- bloquer les intrusions de personnes ou de sociétés « blacklistées ».

### LES FILTRAGE ÉLECTRONIQUE

La configuration du pare-feu permet de définir des règles de filtrage comme :

- l'interdiction de l'accès à certains sites ;
- le blocage de la diffusion de certaines informations internes ;
- le blocage de la réception de données de certains sites identifiés comme dangereux ou suspects.

La signature électronique peut permettre d'authentifier certains documents.

Le paramétrage du logiciel de messagerie est aussi très utile pour trier les messages non désirés (voir Fiche Outil Configurer sa messagerie).

Les techniques pour lutter contre les spams :

[http://www.journaldunet.com/solutions/0303/030312\\_faq\\_spam.shtml](http://www.journaldunet.com/solutions/0303/030312_faq_spam.shtml)