

L'exemple de l'entretien téléphonique

Le téléphone est devenu de nos jours un outil de communication privilégié. Il paraît essentiel de maîtriser la communication par téléphone, car de caractère spontané, il est absolument impossible de reprendre une conversation qui se serait mal déroulée.

Au téléphone, la vision que nous avons de notre correspondant est fonction de la proximité affective, ou du ton qu'il emploie ou encore de sa position hiérarchique.

La communication téléphonique doit être bien établie, bien maintenue, bien organisée. Pour bien utiliser le téléphone, il faut avant tout le tenir correctement et maîtriser son attitude physique, sa voix, le ton que l'on emploie, le débit et le langage.

Lors d'une communication téléphonique, il s'agit :

- d'adopter un ton courtois, aimable et déterminé
- de sourire
- de ne parler ni trop lentement, ni trop rapidement
- d'articuler
- d'employer des mots simples et des phrases courtes
- d'utiliser fréquemment le nom de l'interlocuteur afin de le mettre à l'aise.

Ces conseils valent également dans une relation directe de face à face, mais ils sont d'autant plus importants dans une conversation téléphonique où le locuteur ne peut plus s'appuyer sur des techniques para langagières qui étoffent son discours.

De façon à créer un climat propice à la communication, il est recommandé de se présenter individuellement et le cas échéant d'indiquer le nom de l'entreprise.

Exemple : « Gabrielle Jouré, parfumerie Chavroche... »

Il est également important de prononcer avec le sourire « bonjour ou bonsoir », selon le moment de la journée.

Dans l'hypothèse où cela n'a pas été fait, il est opportun de faire préciser le nom de l'interlocuteur, nom qu'il faudra ensuite replacer dans la discussion.

Il faut ensuite inviter la personne à exprimer le motif de son appel.

Exemple : « Que puis-je pour vous, Madame Lafont ? »

Enfin, pour paraître plus convaincant, ne pas oublier les points suivants :

- Ralentir le débit de la voix afin de donner davantage de poids aux mots
- Accentuer les mots-clés en les entourant d'un silence avant et après
- Préparer l'argumentaire par écrit

Utiliser des phrases concises et simples.