

## Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

### Tâche 18

**Utiliser les techniques de communication orale pour parler au téléphone efficacement.**

(Niveau 2)

*Durée approximative : 90 minutes, selon la capacité de votre groupe*

**Note :** Durant cette activité, les personnes apprenantes apprennent des techniques importantes pour communiquer efficacement au téléphone, surtout dans le cadre des services d'une entreprise. Elles prennent conscience du fait que le premier contact avec la clientèle doit être positif et que même la communication paraverbale y joue un grand rôle. L'activité s'inscrit dans tous les descripteurs du rendement du niveau 2 du groupe de tâches *Interagir avec les autres*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information*.

## Pistes d'animation suggérées

- Discuter avec les personnes apprenantes de l'importance du téléphone comme outil de communication pour une entreprise.
- Discuter des questions suivantes :
  - *Relatez de bonnes et de mauvaises conversations téléphoniques auxquelles vous avez participé.*
  - *Parmi les stratégies de communication utilisées par les réceptionnistes, lesquelles trouvez-vous les plus efficaces?*
- Présenter la page 1 de l'**Annexe 17**, *Techniques pour communiquer au téléphone efficacement*. Souligner que la communication téléphonique est une partie importante des communications au sein d'une entreprise. Être capable de communiquer efficacement et de bien représenter l'entreprise peut avoir d'importantes répercussions sur le succès de celle-ci. Durant une conversation au téléphone, le langage non verbal n'entre pas en jeu, mais le langage paraverbal (la voix, le ton, etc.) en dit beaucoup. On dit même qu'il est important de sourire en parlant au téléphone.
- Inviter les personnes apprenantes à créer des messages originaux et amusants pour les répondeurs téléphoniques puis à les partager à tout le groupe.
- Ensuite, jouer à des jeux de rôles pour pratiquer la communication au téléphone. Voir les 4 scénarios fournis aux pages 2 et 3 de l'Annexe 17 ou créer vos propres scénarios.

## Annexe 17

### Techniques pour communiquer au téléphone efficacement

Voici quelques techniques de communication efficace.

1. **Tente de répondre avant la 3<sup>e</sup> sonnerie** lorsque tu reçois un appel.
2. **Projette une attitude positive.** Souris, car ton sourire se transmet à travers l'appareil.
3. **Sois à l'aise pour parler.** Évite les bruits externes qui peuvent nuire à ton écoute.
4. **Salue l'interlocuteur** d'une voix calme, en t'identifiant ou en nommant l'entreprise.
5. **Parle d'une voix claire, utilise un vocabulaire approprié et articule bien.**
6. **Ralentis le débit de ta voix** pour t'assurer d'être compris. Parle un peu au ralenti, sans toutefois exagérer.
7. **Assure-toi que l'autre a bien compris** le message si tu donnes des explications.
8. **Reformule le message** pour t'assurer d'avoir bien compris si tu reçois des explications.
9. **Utilise les mots «magiques»** durant la conversation afin de personnaliser l'appel, c'est-à-dire le nom de la personne et les marques de politesse comme *s'il vous plaît* et *merci*.
10. **Note l'information** reçue, pour t'assurer de transmettre un message exact.
11. **Note correctement les coordonnées de la personne** s'il faut la rappeler à un autre moment.

## Annexe 17 (suite)

### Scénarios pour communiquer efficacement au téléphone

#### Scénario 1

*Réceptionniste dans un bureau de dentiste*

Tu es réceptionniste dans un bureau de dentiste et tu dois t'informer des services que nécessite un nouveau client et lui donner un rendez-vous. Tu dois aussi lui demander d'apporter les détails de l'assurance qui couvrira une partie des coûts de la consultation.

*Personne qui souhaite voir un dentiste parce qu'elle a mal aux dents*

Tu as mal à une molaire. Tu appelles au bureau d'un dentiste pour tenter d'obtenir un rendez-vous.

#### Scénario 2

*Réceptionniste pour un magasin en ligne*

Tu es réceptionniste pour un magasin qui reçoit des commandes en ligne. Tu reçois un appel d'une personne qui est frustrée parce qu'elle a tenté de placer sa commande mais a eu des problèmes avec son mot de passe et ne peut donc plus accéder au service en ligne. Tu dois apaiser cette personne, lui indiquer comment corriger son mot de passe et prendre sa commande.

*Personne qui veut placer une commande*

En tentant de placer une commande en ligne, tu te trompes quelques fois de mot de passe, de sorte que tu ne peux plus accéder au service. Frustré, tu composes le numéro du service à la clientèle. Tu désires commander 5 articles par téléphone et avoir accès de nouveau aux commandes électroniques.

#### Scénario 3

*Représentant d'un service d'assistance routière (par exemple, la CAA)*

Tu es représentant d'un service d'assistance routière. Tu dois obtenir les coordonnées d'une personne pour vérifier son numéro de client. Tu dois aussi obtenir des renseignements sur la nature de la panne et des directives exactes sur l'endroit où se trouve la voiture, afin d'y envoyer la remorqueuse.

*Personne en panne qui a besoin d'une remorqueuse*

Tu as une panne d'essence sur une autoroute assez occupée. Comme tu es abonné au service d'assistance routière CAA, tu composes le numéro du service de dépannage pour avoir de l'aide. Il te faut expliquer le problème (une panne d'essence) et donner des directives précises pour que le conducteur de la remorqueuse te trouve.

## Annexe 17 (suite)

### Scénario 4

*Parent dont l'enfant est invité à une fête*

Ton enfant est invité à la fête d'un ami de sa classe. Pose des questions pour t'assurer que tout se passera bien à la fête et que ton enfant sera en sécurité. Obtiens aussi des renseignements sur l'endroit où elle a lieu et sur la façon de te rendre utile, etc.

*Personne qui organise une fête pour son enfant et invite des amis de la classe*

Tu organises une fête pour ton enfant de 8 ans. L'activité prévoit une sortie à la piscine du centre sportif, un souper de pizza et une soirée de visionnement de vidéos pour les enfants. Il y aura aussi des friandises. Certains des amis invités ne sont jamais venus chez vous, donc tu dois leur donner les directives pour se rendre. Tu dois aussi obtenir divers renseignements :

- ✓ Est-ce que certains enfants ont des allergies?
- ✓ Les enfants savent-ils nager?
- ✓ Y a-t-il des parents disponibles pour superviser la baignade et véhiculer quelques enfants?
- ✓ Comment les enfants se rendront-ils à la maison?
- ✓ Qui va venir les chercher à la fin de la fête?
- ✓ Quelqu'un a-t-il des vidéos à suggérer ou à prêter?