

L'APPROCHE TELEPHONIQUE

Les Préconisations pour une Approche Téléphonique Efficace

Adaptation de l'Attitude :

- Le sourire transparaît dans la voix au téléphone.
- La décontraction se reflète dans une voix accueillante.
- Une posture droite et redressée améliore la clarté de la voix.
- Éviter les bruits indésirables qui peuvent être entendus au téléphone.

Maîtrise de la Voix :

- Utiliser un langage clair et audible en articulant.
- Adapter l'intensité de la voix au contexte sonore.
- Adopter un débit de parole suffisamment lent pour une compréhension optimale.
- Varier l'intonation pour maintenir l'intérêt.
- Intégrer des gestes et expressions pour dynamiser la communication.

Approche Téléphonique - Méthode CROC :

- **Contact** : Une formule de politesse et une présentation claire.
 - Exemple : "Bonjour, Coline Nogué de Béziers Formation. Je souhaite parler à Mr ... Pouvez-vous me le passer s'il vous plaît ?"
- **Raison** : Exposer le motif de l'appel.
 - Exemple : "Je vous sollicite afin de vous présenter le dispositif ... »
- **Objectif** : Clarté sur l'objectif de l'appel.
 - Exemple : "Je vous propose de nous rencontrer pour plus de détails à votre bureau. Vous préférez le jeudi à 14h ou le vendredi à 15h ?"
- **Congé** : Reformulation, confirmation de l'accord, formule de politesse.
 - Exemple : "C'est parfait Mr XXX, le RDV est fixé jeudi à 9h30. Je me permettrais juste de vous envoyer un mail 48h avant pour bien confirmer avec vous. Je reste disponible au 06 51 06 51 89 si vous avez des questions. Je vous souhaite une excellente journée."

Le Guide d'Entretien Téléphonique :

- **Contact Standard** :
 - Exemple : "Bonjour, Coline Nogué de Béziers Formation. Je souhaite parler à Mr ... Pouvez-vous me le passer s'il vous plaît ?"
- **Contact Interlocuteur** :
 - Exemple : "Bonjour, Coline Nogué de Béziers Formation. Vous êtes bien Mr ..., responsable du service Communication ?"

- **Présentation :**
 - Exemple : "Si vous le permettez, je me présente rapidement, je suis *métier* du dispositif... Nous connaissez-vous ?"
- **Objectif :**
 - Exemple : "Je vous sollicite afin de vous inviter à faire partie de nos partenaires et d'apparaître sur notre site web."
- **Conclusion Positive :**
 - Exemple : "Très bien, pourrais-je avoir votre mail afin de vous envoyer les détails du dispositif ? Je vous remercie de votre accueil et vous souhaite une excellente fin de journée. Au revoir Mr ... et à jeudi."
- **Conclusion Négative :**
 - Exemple : "Je vous remercie du temps que vous avez bien voulu me consacrer. Je vous souhaite une bonne journée. Au revoir Mr ..."

Barrages :

- Réponses aux barrages variées selon la situation.

Objections :

- Réponses adaptées à différentes objections possibles.

Conclusion : Une approche téléphonique efficace nécessite une attitude adaptée, une maîtrise de la voix, et l'utilisation d'une méthodologie claire comme la méthode CROC. La flexibilité pour répondre aux barrages et objections est essentielle pour assurer le succès de l'interaction téléphonique.