

Le téléphone : un code de politesse

Utilisé quotidiennement dans les relations professionnelles et commerciales, le téléphone suppose le respect d'un code de politesse bien spécifique son usage.

Respectez les priorités !

Vous êtes en réunion et le téléphone sonne. Dès que votre interlocuteur s'est présenté, prévenez-le que vous le rappellerez quand vous aurez terminé,

Vous êtes en ligne, l'autre téléphone sonne... Excusez-vous auprès du premier interlocuteur et décrochez. Excusez-vous auprès du deuxième et revenez immédiatement au premier,

Votre directeur général vous appelle, vous êtes en ligne avec un client... N'abandonnez pas votre client. Excusez-vous et poursuivez votre entretien,

Votre chef de service vous pose une question alors que vous avez un client en ligne... Continuez votre entretien téléphonique sans vous déconcentrer,

Vous expliquerez après qu'il est difficile d'interrompre un client au téléphone,

Une amie vous donne la recette du canard à l'orange.. Le téléphone sonne : un client demande le directeur ; il est en ligne. Ne poursuivez pas vos échanges culinaires. Tout appel personnel passe au second plan quelle que soit son urgence !

La demande de renseignements

Vous devez donner des renseignements :

Ne les énumérez pas en vrac et rapidement : on vous fera répéter et vous donnerez au client l'impression que vous voulez vous débarrasser de lui,

Demandez à votre interlocuteur s'il a de quoi noter,

Posez vous-même les questions de façon à orienter les réponses,

Procédez par ordre, trie les renseignements,

Concluez en demandant les coordonnées de votre interlocuteur.

Vous devez conclure un rendez-vous :

Ne forcez pas votre interlocuteur en refusant de répondre à ses questions par téléphone,

Proposez une alternative,

Prenez systématiquement les coordonnées de votre interlocuteur,

L'attitude

Tenez-vous droit : penché sur votre bureau, votre voix "tombe",

Décrocher son téléphone, c'est ouvrir une porte : on vous imaginera immédiatement. Souriez, le sourire s'entend au téléphone,

Parlez calmement et lentement : votre élocution doit être plus claire et votre débit moins rapide que dans un entretien face à face,

Pas de bruits non identifiables. Ne vous grattez pas la gorge : on croirait un train qui passe ! Ne grommelez pas, ne soupirez pas : l'appareil amplifie,

Pas d'acrobaties. Vous ramasserez votre crayon plus tard : vos efforts peuvent entraîner le téléphone,

Concentrez-vous. Le manque d'attention est ressenti et mal perçu !

Ne cachez pas le récepteur avec la main. On entend quand même ce que vous dites à votre voisin,

Respirez. Le rythme d'une respiration calme donne de l'impact aux propos,

Manifester de la bonne humeur. Vous êtes heureux d'avoir votre interlocuteur en ligne,

Ne bâclez pas les marques de politesse. Raccrocher brutalement équivaut à claquer la porte.