

Mandat pratique

Utiliser le «bon ton» pour communiquer par téléphone

Compétence opérationnelle d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation initiale

Utiliser le «bon ton au téléphone» ça s'apprend! En tant que spécialiste, le téléphone est un moyen de communication essentiel. Avec un peu de pratique et en respectant les règles les plus courantes, tu réussiras bientôt à établir un contact téléphonique avec ton interlocuteur ou interlocutrice de manière tout à fait naturelle.

Ce mandat pratique te permet de t'entraîner à téléphoner dans le cadre de ton travail quotidien.

Mission

Sous-tâche 1: Renseigne-toi sur les directives internes concernant les communications téléphoniques ou les appels vidéo dans ton entreprise. Pour ce faire, crée un aide-mémoire que tu placeras à côté de ton téléphone ou de ton ordinateur. Notes-y par exemple comment répondre au téléphone, comment mettre un(e) correspondant(e) en attente ou quand l'informer de la politique de confidentialité.

Aie toujours une feuille de papier à portée de main pour pouvoir prendre des notes.

Sous-tâche 2: Réponds à différents appels téléphoniques ou vidéo au cours de la semaine à venir. Applique les conseils et les directives spécifiques à l'entreprise pour téléphoner ou pour passer un appel vidéo. Fais part de tes expériences à ton formateur ou ta formatrice ou alors à une personne responsable de ta formation.

Sous-tâche 3: Note les conclusions de la sous-tâche 2 et complète l'aide-mémoire de la sous-tâche 1 avec de nouvelles astuces. Au cours du mois à venir, utilise la liste modifiée pour les différents appels par téléphone ou par vidéoconférence.

Sous-tâche 4: Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation.

Conseils pour la solution

Renseigne-toi auprès de ton formateur ou ta formatrice au sujet des directives spécifiques à l'entreprise concernant les appels ou les appels vidéo.

Organisation

Exécute ton mandat pratique dans le cadre de ton travail quotidien à partir d'un cas concret ou d'une situation rencontrée dans la pratique.

Selon le travail à effectuer, il te faudra entre 30 et 90 minutes pour documenter ta démarche.