

RESUME DU COURS ET PLAN D'ACTION PERSONNEL

NUMERIQUE, FACE A FACE OU TELEPHONE : LA COMMUNICATION EFFICACE

1. LA COMPETENCE, c'est **faire les choses comme il faut**, tandis que L'EFFICACITE, consiste à **faire les choses au mieux**.
2. Le Téléphone est l'outil de « Relationship-building » le plus efficace.
3. Une des techniques les plus utiles pour être efficace au téléphone c'est d'accorder **une plus grande importance** aux appels en organisant des **rendez-vous téléphoniques**. De cette manière, vous rendez votre appel plus important en lui accordant plus de préparation. Organiser un rendez-vous vous permet également d'avoir l'avantage car vous contrôlez le moment où la conversation va avoir lieu.
4. Avec les rendez-vous téléphoniques, il y a deux choses à ne pas oublier :
 - A. Ne vous laissez pas **déranger** par ce qui pourrait vous empêcher de vous concentrer.
 - B. Soyez **ponctuel**, comme vous le seriez lors d'une réunion en face à face.
5. Il existe **TROIS ETAPES VOUS PERMETTANT DE GAGNER AU JEU DE TELEPHONE TAG** :

L'ETAPE No. 1 pour gagner au jeu de Téléphone Tag c'est d'abord de **ne jamais commencer à jouer à ce jeu**. Pour cela, George Walther suggère que vous introduisiez une question "maintenant," comme par exemple, "A-t-elle un numéro de portable où je peux la joindre **maintenant** ?"

L'ETAPE No. 2 pour gagner au jeu de Téléphone Tag c'est de laisser des **messages** complets et précis.

L'ETAPE No. 3 pour gagner au jeu de Téléphone Tag c'est de fixer une "**heure de rendez-vous possible**," ce qui consiste à laisser des messages à l'autre personne en lui disant quand vous prévoyez de la rappeler.

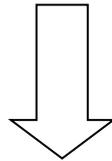
La plupart des gens voient le répondeur comme un obstacle au travail. Walther y voit un outil stratégique de communication. Un des moyens de tirer parti du répondeur est de **Changer** les messages d'accueil de votre répondeur, de façon à ce que les gens sachent quand ils peuvent s'attendre à ce que vous les rappeliez.

EXERCICES EFFECTUES

- **exercice 1** : Les erreurs commises dans l'entretien téléphonique, ou dans les messages successifs qui aboutissent à un rendez-vous manqué : utiliser la liste des 6 points de la Communication Téléphonique efficace
- **exercice 2** : savoir choisir entre Email, Téléphone, ou Face à Face, ou une combinaison, adaptée à chaque situation, en gardant en tête « la Règle de Platine » : communiquer avec les autres comme vous souhaiteriez qu'ils communiquent avec vous.
- **exercice 3** : savoir gagner au jeu du « Téléphone Tag » : demander à joindre la personne non présente « maintenant », laisser un message très précis, et proposer dans le message une heure de reprise de contact.
- **exercice 4** : apprendre à remplacer régulièrement son message d'accueil/répondeur téléphonique, en utilisant les 4 facteurs de qualité : le débit de parole, le langage corporel, le ton de la voix, le choix des mots.

SUGGESTIONS POUR VOTRE PLAN D'ACTION PERSONNEL

- Présenter à votre Equipe le « Jeu du Telephone Tag ». Ensuite, animer un exercice au moyen d'un exemple réel de client ou de contact, avec les 3 Etapes pour gagner à ce jeu.
- Changer et remettre à jour le message de vos répondeurs téléphoniques fixe et mobile lors de vos déplacements
- Pratiquer couramment la technique de la bombe à retardement, avec le message : « si vous ne rappelez pas, c'est que c'est d'accord »
- Lors de chaque situation délicate, préparez en quelques instants la réaction la plus humaine et la plus efficace, en hiérarchisant les approches de communication : FACE FACE – TELEPHONE – EMAIL
- Préparez systématiquement les points clés de vos entretiens téléphoniques.
- OU** votre idée de Plan d'Action Personnel : _____



1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :

- A. (commencer) _____
- B. (arrêter) _____
- C. (continuer) _____

2. Je vais commencer le : _____(précisez la date)

3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :

- A. Bénéfice non-financier : _____
- B. Bénéfice en réduction de coûts : _____
- C. Bénéfice en augmentation de Chiffre d'Affaires : _____