

## EXPERT EN COMMUNICATION : LA PRISE DE CONTACT AU TÉLÉPHONE

Date du cours : ... / ... / ....

### → Activité 1

Pas de bonne ou mauvaise réponse. Cela dépend de la situation et dans tous les cas, il faut être clair et précis.

### → Activité 2

- a. Deux hommes parlent.
- b. Ils sont au téléphone.
- c. Il y a deux conversations.
- d. L'objectif de la vidéo, c'est d'apprendre à prendre un rendez-vous commercial.
- e. La bonne technique est présentée dans la deuxième partie de la vidéo.

### → Activité 3

1<sup>re</sup> conversation :

- Bonjour, je suis Jérôme Berger de la société Web Point Conseil.
- Je voulais savoir si vous avez des projets de formation.
- Bonne journée, Monsieur. Au revoir !

2<sup>e</sup> conversation :

- Je vous appelle afin de (= *pour*) vous rencontrer.
- Quelles seraient vos disponibilités la semaine prochaine ?
- La semaine prochaine, vous seriez disponible quel jour ?
- Le 7 juin, vous préférez qu'on se voie le matin ou l'après-midi ?
- Vous avez une heure de préférence ? 9h ou 10h ?
- 11h. Écoutez, ça me va très bien aussi.
- On se voit le 7 juin à 11h.
- Très bonne journée et à bientôt, Monsieur.

### → Activité 4

Il faut	Il ne faut pas	
✓		proposer un rendez-vous dès le début de la conversation.
	✓	poser des questions fermées (avec une réponse oui ou non).
	✓	proposer un produit que le client connaît.
✓		diriger la conversation.
✓		reformuler/répéter les informations à la fin de la conversation.

### → Activité 5

Grille de relecture : j'ai réussi à...



Me présenter	
Dire pourquoi j'appelle	
Demander la disponibilité	
Proposer un rendez-vous	
Montrer mon accord	
Répéter/reformuler pour terminer l'appel téléphonique	