

EXPERT EN COMMUNICATION : LA PRISE DE CONTACT AU TÉLÉPHONE

Date de mise en ligne : 2022

Quelques astuces pour réussir un appel téléphonique dans un cadre professionnel.
Obtenir un rendez-vous par téléphone.

- **Thème** : professions
- **Niveau** : A1
- **Prérequis** : les jours de la semaine
- **Public** : adultes
- **Durée indicative** : 50-60 minutes, pouvant être réparties sur 2 séances

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Étape 1 – Réflexion	2
• Réfléchir aux techniques de prise de contact au téléphone (activité 1)	2
Étape 2 – Compréhension	2
• Identifier le sujet de la vidéo (activité 2)	2
• Repérer les actes de parole pour une prise de rendez-vous au téléphone (activité 3)	2
Étape 3 – Manières de dire	3
• Identifier les actes de parole pour une prise de rendez-vous au téléphone (activité 4)	3
Étape 4 – Action	3
• À l'écrit : conseils pour obtenir un rendez-vous au téléphone (activité 5)	3
• À l'oral : obtenir un rendez-vous par téléphone (activité 6)	3

OBJECTIFS COMMUNICATIFS / PRAGMATIQUES

- Identifier le sujet de la vidéo.
- Repérer les informations clés de la vidéo.
- Participer à une discussion.
- Proposer un rendez-vous.

OBJECTIFS LINGUISTIQUES

- Dire la date.
- Dire l'heure (heures pleines).
- Demander les disponibilités.
- Établir le contact au téléphone.
- Montrer son accord.



Déroulement : deux options pour animer la séance.



Parcours « classe inversée » :

Les activités 1 à 4 sont réalisées en autonomie, en dehors de la classe.

L'activité 5 peut se faire en autonomie ou en classe.

Le jeu de rôle (activité 6) est réalisé en classe.



Parcours « tout en classe » : toutes les activités sont réalisées en classe.



PARCOURS « CLASSE INVERSÉE »

Distribuer la fiche apprenant et expliquer aux apprenant·e·s qu'ils·elles doivent se connecter à Internet et suivre le lien donné sur la fiche pour visionner la vidéo, puis réaliser les activités 1 à 5.

À la séance suivante : l'enseignant·e peut corriger les activités 1 à 5 en classe OU distribuer le corrigé, pour que les apprenant·e·s vérifient leurs réponses individuellement en classe ou à la maison.

Pour l'activité 5 (production écrite), l'enseignant·e peut corriger les productions, proposer une autocorrection OU une correction par les pairs.

Réaliser la production orale (activité 6) en classe : les indications figurent plus bas dans cette fiche.



PARCOURS « TOUT EN CLASSE »

ÉTAPE 1 – RÉFLEXION

→ Réfléchir aux techniques de prise de contact au téléphone (activité 1)

Lexique – groupe-classe, individuel – 5 min (supports : fiche apprenant et fiche matériel)

Projeter la photo de l'appel téléphonique (p.1, fiche matériel) et faire des hypothèses : *c'est quoi ? Ce sont des amis ? Où sont ces personnes ? À la maison ou au travail ? Elles travaillent ? Elles ont un téléphone portable ou un téléphone fixe ?*



Astuce : tout au long des activités (1 à 4), noter le vocabulaire au tableau. Ne pas effacer. Il servira pour les activités suivantes.

Faites l'activité 1 : Quand vous téléphonez à un client/une cliente, que faites-vous ? Cochez les bonnes réponses.

Mettre en commun. Si désaccord, discuter : il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponses, mais des avis différents. Les pratiques/habitudes peuvent varier d'une culture à l'autre. Si besoin, discuter en langue maternelle.

ÉTAPE 2 – COMPRÉHENSION

→ Identifier le sujet de la vidéo (activité 2)

Compréhension audiovisuelle – individuel – 5 min (supports : fiche apprenant et vidéo)

Faire lire les propositions de l'activité 2. Diffuser entièrement la vidéo avec le son. Expliquer le vocabulaire inconnu si nécessaire.

Faites l'activité 2. Regardez la vidéo sur le lien <https://urlz.fr/hPoU>. Cochez les bonnes réponses.

Mettre en commun.

Pistes de correction /corrigés :

Activité 2 : voir fiche Corrigés.

Le début de la vidéo (jusqu'à 1'04), c'est la première conversation. La fin de la vidéo, c'est la deuxième.

→ Repérer les actes de parole pour une prise de rendez-vous au téléphone (activité 3)

Compréhension audiovisuelle – individuel, groupe-classe – 8 min (supports : fiche apprenant et vidéo)

Faites l'activité 3. Regardez à nouveau la vidéo et complétez avec les mots proposés.

Si besoin, faire des pauses pour laisser le temps d'écrire.

Faire lire les propositions de l'activité 3. Si nécessaire, expliquer le vocabulaire inconnu parmi les mots proposés.

Mettre en commun et proposer de reformuler ces propositions.

Discussion : À votre avis, est-ce que Jérôme est efficace dans la 2^e conversation ? Quelles différences entre la 1^{re} conversation et la 2^e ?

Pistes de correction /corrigés :

Dans la 1^{re} conversation, Jérôme Berger fait des erreurs : il parle vite ; il lit son texte ; il n'est pas clair -> Alors, le client n'est pas intéressé.

Dans la 2^e conversation, il est plus efficace dans sa communication : il propose un rendez-vous dès le début ; il présente un produit intéressant pour le client ; il dirige la discussion ; il propose la date et l'heure du rendez-vous. Alors, le client

accepte le rendez-vous. Dans la 2^e conversation, il parle encore trop vite, mais il est efficace parce qu'il dirige le dialogue et il obtient le rendez-vous.

Propositions de reformulations :

Dire pourquoi on appelle : J'aimerais savoir si... / Je vous téléphone pour vous rencontrer.

Demander la disponibilité : Quelles sont vos disponibilités ? Vous êtes disponible quand ?

Proposer une heure : Si vous voulez, on peut se rencontrer le matin vers 9h. / 9h, c'est bien pour vous ?

Montrer son accord : Tout à fait d'accord !

Terminer un appel téléphonique : À demain ! À la semaine prochaine !

Activité 3 : voir fiche Corrigés.

ÉTAPE 3 – MANIÈRES DE DIRE

→ Identifier les actes de parole pour une prise de rendez-vous efficace (activité 4)

Culture – individuel – 10 min (supports : fiche apprenant et vidéo)

Faire lire les propositions de l'activité 4.

Faites l'activité 4. Regardez encore une fois la vidéo : lisez bien le texte et cochez les bonnes réponses.

Mettre en commun.

Activité 4 : voir fiche Corrigés.

ÉTAPE 4 – ACTION

→ À l'écrit : conseils pour obtenir un rendez-vous au téléphone (activité 5)

Production écrite, lexique – individuel, en binôme – 12 min (support : fiche apprenant)

Cette activité peut être réalisée en autonomie ou en classe.

Vous allez donner des conseils en communication à vos jeunes collègues commerciaux pour obtenir un rendez-vous au téléphone. Préparez votre présentation. Prenez des notes. Pour chaque conseil, donnez un exemple (réaliste, en lien avec votre activité professionnelle).

Proposer aux apprenant·e·s d'utiliser le vocabulaire noté au tableau et sur la fiche.



Astuce : conseiller une autocorrection en ligne.

Si l'écriture se fait sur ordinateur, tablette ou téléphone, conseiller l'utilisation d'un correcteur d'orthographe et de grammaire en ligne. Par exemple : <https://bonpatron.com/> ou <https://www.reverso.net/orthographe/correcteur-francais/>

Pistes de correction / Corrigés :

Activité 5 : voir fiche Corrigés

→ À l'oral : obtenir un rendez-vous par téléphone (activité 6)

Interaction orale – groupe-classe, binômes – 12 min (support : fiche matériel)

Distribuer la page 2 de la fiche matériel « Comment obtenir un rendez-vous au téléphone ? ». Expliquer l'activité : *c'est un scénario pour un jeu de rôle. Il s'agit d'un appel téléphonique entre un(e) commercial(e) et un(e) client(e) ou un contact professionnel inconnu. Le/la commercial(e) téléphone pour obtenir un rendez-vous.*

Inviter les apprenant·e·s à lire le déroulé du jeu de rôle ainsi que les encadrés « outils ». Si besoin, expliquer à toute la classe certains points des encadrés. Rappeler notamment :

- on se voit jeudi = jeudi prochain
- ce matin, ce midi, cet après-midi, ce soir (= aujourd'hui)
- le matin, le midi, l'après-midi, le soir (d'un autre jour)

Former des groupes de deux, distribuer les rôles : *la personne qui joue le rôle du commercial intervient dans son domaine professionnel. Par exemple, si elle est informaticienne, elle joue le rôle d'un commercial qui vend un logiciel.*

Laisser 5 minutes de préparation. Circuler auprès des apprenant·e·s pour apporter aide et correction si nécessaire et compléter le vocabulaire noté au tableau.

Pistes de correction / Corrigés :

Commercial(e) : Bonjour ! Lisa Steiner, de la société Webmatik.

Client(e) : Bonjour !

Commercial(e) : J'aimerais vous présenter notre produit de l'année. C'est un logiciel très efficace et très demandé. Quelles sont vos disponibilités la semaine prochaine ? Vous pouvez lundi ou mardi ?

Client(e) : Je préfère mardi. Je peux le matin. Et vous ?

Commercial(e) : Je suis disponible également. À 11h, ça va ?

Client(e) : Bon ! D'accord, à 11h, ça me va !

Commercial(e) : Parfait ! On se voit mardi à 11h. Je vais vous envoyer un mail de confirmation. Très bonne journée ! À bientôt !

Client(e) : Très bien ! Merci ! À mardi !