

Royaume du Maroc

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle  
et de la Promotion du Travail

# MANUEL DE TRAVAUX PRATIQUES

*Secteur : Administration, Gestion & Commerce.*

*Filière : Technicien en Secrétariat et Bureautique*

*(TSB)*

*Module : Techniques de communication et phoning*

*Juillet 2013*



**OFPPT**

*Partenaire en Compétences*

DRH, CDC TERTIAIRE

Document élaboré par :

<i>Nom et prénom</i>	<i>EFP</i>	<i>DR</i>
<i>JEABLOUI Fatiha</i>	<i>ISTA HAY HASSANI I</i>	<i>GC</i>
<i>ZOUHRI MALIKA</i>	<i>ISGI CASA</i>	<i>GC</i>

Document validé par :

<i>Nom et prénom</i>	<i>Entité/EFP</i>	<i>Direction</i>
<i>KAMILI Latifa</i>	<i>CDC TERTIAIRE</i>	<i>DRH</i>
<i>JEABLOUI Fatiha</i>	<i>ISTA HAY HASSANI I</i>	<i>DRGC</i>
<i>ABIDI Nadia</i>	<i>CF EL FIDA</i>	<i>DRGC</i>
<i>KARMOUNI WAFAA</i>	<i>ISTA MOHAMMEDIA</i>	<i>DRGC</i>

### **Remerciements**

La DRH / Le CDC TERTIAIRE remercie toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce manuel des travaux pratiques.

### **NB:**

Les utilisateurs de ce document sont invités à communiquer à la DRH / CDC TERTIAIRE toutes les remarques et suggestions afin de les prendre en considération pour l'enrichissement et l'amélioration du contenu.

## Préambule

**« Une main sans la tête qui la dirige est un instrument aveugle ;  
la tête sans la main qui réalise reste impuissante »**

*Claude Bernard*

*Les Travaux Pratiques sont une méthode de formation permettant de mettre en application des connaissances théoriques, la plupart du temps en réalisant des exercices, études de cas, simulations, jeux de rôles, révélations interactives... L'objectif de ce manuel est une initiation à l'acquisition des techniques de base permettant de mettre en évidence les transferts et les techniques mises en œuvre au niveau de la séance de cours et d'adapter les supports pédagogiques en fonctions des techniques étudiées.*

*Chaque séance de cours est divisée en deux parties :*

- *une partie théorique dont nous rappelons les principaux points à traiter,*
- *une partie pratique qui comprend au moins deux TP à réaliser par les stagiaires à titre individuel ou en sous-groupes.*

*Les sujets abordés ici sont totalement interdépendants et présentent une complexité croissante. Il est donc très conseillé d'assurer une présence continue. Toute absence portera préjudice à la compréhension des séances ultérieures.*

Fiche Module

Filière	Technicien en Secrétariat et Bureautique	
Module	Techniques de communication et phoning	Masse horaire : 75 h
Objectif du Module	<b>Le stagiaire doit être capable de communiquer dans un contexte professionnel en utilisant les outils de communication</b>	

Séquences		Masse Horaire
N° Séquence	Intitulé	
1	Etablir des relations interpersonnelles	15 h
2	Accueillir les clients	15 h
3	Traiter les appels téléphoniques	15 h
4	Appliquer des techniques de gestion du stress et des situations conflictuelles	5 h
5	Appliquer une approche client	15h
6	Appliquer les techniques et les règles d'éthique relatives à un travail d'équipe.	5 h
7	Synthèse	3 h
	EFM	2H

## Fiche séquence

<b>Filière</b>	Technicien en Secrétariat et Bureautique	
<b>Module</b>	Techniques de communication et phoning	Masse horaire : 75 h
<b>Séquence N°1</b>	Etablir les Relations Interpersonnelles	Temps prévu : 15 h
<b>Objectif de la séquence :</b>	Il s'agit <b>de connaître</b> les techniques de base de la communication interpersonnelle	

### Partie théorique

#### Points à traiter

Points à traiter	
1	Identifier les composantes formelles et relationnelles
2	Utiliser efficacement les différents registres de langage
3	Appliquer correctement les techniques de questionnement
4	Adapter de façon appropriée son approche selon les personnes et les situations

## Partie pratique

TP	
1	<p><b>Objectifs ciblés : Identifier les composantes formelles</b> <b>Durée estimée : 1h</b> <b>Déroulement du TP1 : en sous groupes</b> <b>Enoncé : EMETTEUR ; RECEPTEUR ; MESSAGE :</b></p> <p style="text-align: center;">Jeu de rôle : Présentation réciproque</p> <p>Vous venez de faire votre entrée dans un groupe que vous ne connaissez pas, Vous avez devant vous un nouveau professeur .Vous vous trouvez donc en présence d'un certain nombre de personnes avec qui vous allez vivre durant une année de formation.</p> <p>Afin de mieux connaître votre nouvel entourage. vous allez découvrir chacun de la façon suivante, en trois activités successives.</p> <p><b>Première activité</b> Pendant cinq minutes, à voix basse, un élève sur deux interroge son voisin de gauche, pour pouvoir le présenter oralement au groupe par la suite. Il choisit les questions à lui poser, mais le stagiaire interviewé ne répond qu'à celles qui lui conviennent.</p> <p><b>Deuxième activité</b> Pendant les cinq minutes suivantes, celui qui a été interrogé interroge à son tour son voisin de gauche dans les mêmes conditions que précédemment.</p> <p><b>Troisième activité</b> Tour de table. A tour de rôle, chacun prend la parole pour présenter son voisin de gauche. S'il le désire, le stagiaire présenté peut compléter, corriger ou nuancer la présentation qui a été faite de lui.</p>
	<p><b>Corrigé du TP1 :</b> Le formateur montre qu'il est d'emblée prêt à jouer le jeu. Déroulement : Le tour de table doit se faire sans qu'aucune remarque n'intervienne de la part de l'enseignant. Seul le stagiaire qui a été présenté peut compléter ou nuancer ce qui a été dit.</p> <p><b>N'EVALUER EN AUCUN CAS LES QUALITES DE COMMUNICATION DE CHACUN !</b> L'objectif de l'exercice n'est en aucun cas de porter un jugement sur la prestation de chacun. Il permet au contraire d'encourager tous les stagiaires à prendre la parole devant le groupe, de façon à obtenir un maximum de volontaires pour les exercices ultérieurs. Une évaluation risquerait de provoquer l'effet contraire. <b>IL FAUT VALORISER LE CÔTE POSITIF DE L'EXERCICE.</b></p>

2

**Objectifs ciblés : identifier les composantes relationnelles**

**Durée estimée : 30 mn**

**Déroulement du TP2 : Individuel**

**Enoncé :**

Amine et Sara dans leur vie quotidienne

Amine occupe le poste de directeur commercial d'une société d'informatique

Il a trois enfants, âgés de dix, sept, et trois ans

Passionné de chasse, il passe la plupart de ses week-ends dans son village natal avec les paysans de l'endroit

Son épouse Sara est professeur d'anglais au collège ENNOUR de la ville

Sportive accomplie, elle pratique les sports de combat deux fois par semaine

En tant que mère, elle est également secrétaire d'une association de parents d'élèves

Recherchez les différents groupes d'appartenance dont font partie AMINE d'une part. SARA d'autre part, et indiquez quels rôles ils y jouent

Quel est le groupe d'appartenance où chacun d'eux a le statut le plus élevé ?

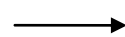
AMINE et SARA adoptent une attitude différente d'un groupe à l'autre. Quels sont les éléments qui changent dans leur attitude ? Pourquoi ?

Imaginez pour chacune des six situations évoquées dans le document ci-dessus, la phrase qu'AMINE et SARA pourraient prononcer, en adaptant bien sûr la forme du message.

**Corrigé du TP2 : les différents groupes d'appartenance**

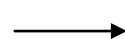
AMINE:

*Groupe d'appartenance*



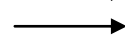
Rôle

Société informatique



Directeur commercial

Famille



Père de trois enfants

Société de chasse de son village natal



Membre

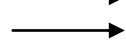
SARA :

*Groupe d'appartenance*



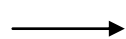
*Rôle*

Collège ENNOUR



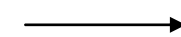
Professeur d'anglais

Clubs sportif



Membre

Association de parents de stagiaires



Secrétaire

	<p>Le groupe d'appartenance où ils ont le statut le plus élevé est :</p> <p>La société informatique pour AMINE;</p> <p>Le collège pour SARA;</p> <p>Car ils y ont un rôle de <i>leader</i> qui leur confère une certaine autorité. Selon leur rôle et leur statut, l'attitude qu'ils adoptent est différente.</p> <p>Tenue vestimentaire</p> <p>Attitude corporelle</p> <p>Langue : Admettre toute proposition cohérente.</p>
--	---



### Fiche séquence

Filière	Technicien en Secrétariat et Bureautique	
Module	Techniques de communication et phoning	Masse horaire : 75
Séquence N°02	Accueillir les clients	Temps prévu : 15 h
Objectif de la séquence :	Maîtriser les techniques de l'accueil client	

### Partie théorique

Points à traiter	
1	Identifier exactement l'objet des demandes
2	Répondre de façon appropriée aux demandes
3	Appliquer les règles d'accueil
4	Reconnaître la qualité de l'accueil

## Partie pratique

TP	
1	<p><b>Objectifs ciblés : connaître le rôle de l'accueil dans un milieu professionnel</b> <b>Durée estimée : 1h</b> <b>Déroulement du TP1 : individuel</b> Enoncé : Vérifions nos acquis L'accueil est important dans une entreprise :</p> <p>Parce qu'il met en valeur son image de marque Parce qu'il rend le visiteur plus réceptif Pour les deux raisons à la fois Un accueil ne s'improvise pas :</p> <p>Vrai <input type="checkbox"/> faux</p> <p>Pour préparer un accueil, il suffit d'organiser le cadre matériel :</p> <p>Vrai <input type="checkbox"/> faux</p> <p>Dans un accueil, chaque détail matériel peut avoir son importance :</p> <p><input type="checkbox"/> Vrai <input type="checkbox"/> faux</p> <p>L'accueil se fait d'abord par la parole :</p> <p><input type="checkbox"/> Vrai <input type="checkbox"/> faux</p> <p>Pour accueillir quelqu'un, il faut parler à voix forte :</p> <p><input type="checkbox"/> Vrai <input type="checkbox"/> faux</p> <p>Si l'on est occupé à l'arrivée d'un visiteur, il faut aussitôt interrompre son activité :</p> <p><input type="checkbox"/> Vrai <input type="checkbox"/> faux</p> <p>Il ne faut jamais adresser la parole à un visiteur qui attend :</p> <p><input type="checkbox"/> Vrai <input type="checkbox"/> faux</p> <p>Pour orienter un visiteur :</p> <p><input type="checkbox"/> On lui indique le chemin à suivre <input type="checkbox"/> On l'accompagne <input type="checkbox"/> Cela dépend des cas</p> <p>Face à un visiteur mécontent ou envahissant, il faut commencer par s'imposer :</p> <p><input type="checkbox"/> Vrai <input type="checkbox"/> faux</p>

**Corrigé du TP1 :**

Vérifions nos acquis

L'accueil est important dans une entreprise :

- Parce qu'il met en valeur son image de marque
- Parce qu'il rend le visiteur plus réceptif
- Pour les deux raisons à la fois

Un accueil ne s'improvise pas :

- Vrai
- faux

Pour préparer un accueil, il suffit d'organiser le cadre matériel :

- Vrai
- faux

Dans un accueil, chaque détail matériel peut avoir son importance :

- Vrai
- faux

L'accueil se fait d'abord par la parole :

- Vrai
- faux

Pour accueillir quelqu'un, il faut parler à voix forte :

- Vrai
- faux

Si l'on est occupé à l'arrivée d'un visiteur, il faut aussitôt interrompre son activité :

- Vrai
- faux

Il ne faut jamais adresser la parole à un visiteur qui attend :

- Vrai
- faux

Pour orienter un visiteur :

- On lui indique le chemin à suivre
- On l'accompagne
- Cela dépend des cas

Face à un visiteur mécontent ou envahissant, il faut commencer par s'imposer :

- Vrai
- faux

2	<p><b>Objectifs ciblés : - Repérer l'importance de l'accueil</b></p> <p style="text-align: center;"><b>- Identifier les règles d'expression</b></p> <p><b>Durée estimée : 30 mn</b></p> <p><b>Déroulement du TP2 : individuel</b></p> <p><b>Énoncé :</b> S'exprimer en situation d'accueil</p> <p>Voici un certain nombre de formules, malheureusement trop souvent utilisées en situation d'accueil, qui sont à bannir et à remplacer par des formules correctes.</p> <p style="padding-left: 40px;">Vous êtes ?</p> <p style="padding-left: 40px;">Vous avez rendez-vous ?</p> <p style="padding-left: 40px;">Monsieur comment ?</p> <p style="padding-left: 40px;">Il n'est pas là...</p> <p style="padding-left: 40px;">Vous pouvez attendre ?</p> <p style="padding-left: 40px;">Vous avez rempli la fiche ?</p> <p style="padding-left: 40px;">Vous n'avez pas lu l'affiche ?</p> <p style="padding-left: 40px;">Vous n'avez qu'à vous asseoir...</p> <p style="padding-left: 40px;">Ce n'est pas de ma faute...</p> <p style="padding-left: 40px;">On s'en occupe.</p> <p style="padding-left: 40px;">Je ne sais pas</p> <p style="padding-left: 40px;">Vous voyez bien que vous êtes au mauvais service !</p> <p style="padding-left: 40px;">Il n'est pas revenu de déjeuner.</p> <p style="padding-left: 40px;">C'est tout ?</p> <p><u>Travail à faire :</u></p> <p>proposez une amélioration pour chacune de ces formules.</p>
---	--

<p><b>Corrigé du TP2</b> : A titre indicatif. NB : ■ Admettre toute proposition cohérente.</p> <p>Pouvez-vous me préciser (ou me rappeler) votre nom, s'il vous plaît ?</p> <p>Est-ce que vous êtes attendu(e) par l'un de nos collaborateurs ? ou : A quelle heure avez-vous rendez-vous ?</p> <p>Comme 1.</p> <p>M... est à l'extérieur actuellement.</p> <p>Avez-vous la possibilité d'attendre un peu ou préférez-vous que l'on vous fixe un autre rendez-vous ?</p> <p>Puis-je vous demander de compléter cette fiche réservée à votre accueil ?</p> <p>Les instructions sont affichées à cet endroit, mais je peux vous les indiquer...</p> <p>Puis-je vous proposer un siège ?</p> <p>Je vais voir qui peut résoudre votre problème.</p> <p>Vous pouvez compter sur nous ; nous traitons votre demande.</p> <p>Je vais me renseigner.</p> <p>Je vais vous orienter vers le service concerné.</p> <p>Il doit arriver d'un moment à l'autre.</p> <p>Avez-vous d'autres renseignements à me demander ?</p>
--

### Fiche séquence

Filière	Technicien en Secrétariat et Bureautique	
Module	Techniques de communication et phoning	Masse horaire : 75
Séquence N°03	Traiter les appels téléphoniques	Temps prévu : 15 h
Objectif de la séquence :	Connaître les techniques de base de la communication téléphonique	

### Partie théorique

Points à traiter	
1	Qualité de l'accueil téléphonique
2	Identification exacte e l'objet des demandes
3	Filtrage approprié des appels
4	Transmission cohérente des messages

### Partie pratique

TP			
1	<p><b>Objectifs ciblés : Identifier les règles de base de la communication téléphonique</b>  <b>Durée estimée : 1h</b>  <b>Déroulement du TP1 : Individuel</b>            Enoncé : Parmi les deux expressions proposées chaque fois dans le tableau ci-dessous, cochez celle qui ne vous semble pas adaptée à une communication téléphonique professionnelle ; soulignez les mots qui ne conviennent pas et expliquez pourquoi (cf. . exemple).</p>		
	Propositions	Numéro de la proposition non adaptée	Justification
	1. Je vous envoie l'info de suite 2. Je vous fais parvenir dès aujourd'hui cette documentation.	1	Info = abréviation De suite : incorrect. On doit dire : « tout de suite ».
	1. Il n'y a aucun problème ! 2. C'est très simple !		
	1. Dites-moi qui s'en occupe ! 2. Pouvez-vous me donner les coordonnées de la personne qui gère ce dossier ?		
	1. M. DAOUDI vous téléphonera demain à 9h 2. Quelqu'un vous contactera.		

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vous pouvez attendre un petit peu ?</li> <li>2. Pouvez-vous patienter quelques instants.</li> </ol>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notre commercial peut, si vous le souhaitez, prendre le temps de venir vous présenter les nouveaux produits afin que vous puissiez choisir en connaissance de cause.</li> <li>2. Quand pouvez-vous recevoir notre commercial pour la présentation des nouveaux produits ?</li> </ol>			
<p><b>Corrigé du TP1 :</b></p>			
<p>Choisir l'expression qui convient au téléphone</p>			
<p>Propositions</p>	<p>Numéro de la proposition non adaptée</p>	<p>Justification</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Je vous envoie l'info de suite.</li> <li>2. Je vous fais parvenir dès aujourd'hui cette documentation.</li> </ol>	<p>Je vous envoie l'info de suite.</p>	<p>Info=Abréviation De suite : incorrect. On dit : « tout de suite »</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il n'y a aucun problème.</li> <li>2. C'est très simple !</li> </ol>	<p>Il n'y a aucun problème</p>	<p>Mot noir : Problème</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dites-moi qui s'en occupe ?</li> <li>2. Pouvez-vous me donner les coordonnées de la personne qui gère ce dossier ?</li> </ol>	<p>Dites-moi qui s'en occupe ?</p>	<p>Langage familier, Ton Impératif.</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. M. DAOUDI vous téléphonera demain à 9H.</li> <li>2. Quelqu'un vous contactera demain</li> </ol>	<p>Quelqu'un vous contactera demain</p>	<p>Trop imprécis.</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vous pouvez attendre un petit peu.</li> <li>2. Pouvez-vous patienter quelques instants</li> </ol>	<p>Vous pouvez attendre un petit peu.</p>	<p>Mot négatif : attendre Familier : un petit peu</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notre commercial peut, si vous le souhaitez, prendre le temps de venir vous présenter les nouveaux produits afin que vous puissiez choisir en connaissance de cause</li> <li>2. Quand pouvez-vous recevoir notre commercial pour la présentation des nouveaux produits ?</li> </ol>	<p>Notre commercial peut, si vous le souhaitez, prendre le temps de venir vous présenter les nouveaux produits afin que vous puissiez choisir en connaissance de cause</p>		

2	<p><b>Objectifs ciblés : Demander un interlocuteur au téléphone</b> <b>Emettre et recevoir un message au téléphone</b></p> <p><b>Durée estimée : 1 h</b></p> <p><b>Déroulement du TP2 : en sous groupe (jeu de rôle)</b></p> <p><b>Énoncé :</b></p> <p>Vous travaillez au secrétariat de la compagnie générale de pilage (Cogepli). Le directeur de cette société, M BELAMINE, vous demande d'appeler M DIYANI, Directeur du Crédit du Maroc, à qui il souhaite parler personnellement. Vous composez le numéro de la banque.</p> <p>Travail à faire</p> <p>Indiquez ce que vous diriez dans les trois cas suivants :</p> <p style="padding-left: 40px;">Votre correspondant annonce : « pizza top, bonjour ! »</p> <p style="padding-left: 40px;">Vous obtenez un employé de la banque.</p> <p style="padding-left: 40px;">Vous obtenez M. Diyani lui-même.</p> <p><b>Emettre des messages simples (jeu de rôle)</b></p> <p>Vous devez effectuer les démarches ci-après par téléphone.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Réserver des places d'avion pour deux personnes de moins de 25 ans – un (e) ami (e) et vous, destination Paris, départ lundi prochain, retour mardi soir après 18h, si possible en vol bleu. Demander le tarif</li><li>2. Connaître les démarches à effectuer pour obtenir un emploi de moniteur de colonie de vacances pour cet été en s'adressant à un directeur de centre. Vous avez une première expérience en centre aéré, mais vous n'êtes pas titulaire d'un certificat attestant la compétence. Ce directeur a embauché pour cet été une de vos camarades.</li></ol>
	<p><b>Corrigé du TP2 : NB : ■ Admettre toute proposition cohérente.</b></p> <p><u>1. Demander un interlocuteur au téléphone</u></p> <p>« Excusez-moi. J'ai dû commettre une erreur en composant le numéro. Au revoir, Monsieur (ou Madame).</p> <p>« Bonjour. Ici le secrétariat de la Cogepli. Monsieur Dulac, directeur de la société, désire parler à Monsieur Diany, personnellement. »</p> <p>« Bonjour, Monsieur DIYANI. Ici la Cogepli. Je vous mets en ligne avec Monsieur BELAMINE, directeur de la société. »</p> <p><u>2 .Emettre des messages simples</u></p> <p>Préparez votre plan d'appel.</p> <p>Simulez ma communication à l'oral, en demandant à l'un de vos camarades de tenir le rôle</p>



de votre interlocuteur.

Évaluez la qualité de votre appel à l'aide de la grille 3, située en fin d'ouvrage.

Préparation des plans d'appel

**COMMUNICATION 1**

Saluer. Vérifier que l'on est bien à l'agence de voyages.

Se présenter (nom, prénom).

Demander à réserver 2 places d'avion pour Paris, lundi prochain, avec retour mardi soir après 18h.

Les deux passagers ont moins de 25 ans.

Vol bleu souhaité.

Demander le tarif.

Remercier, saluer.

**COMMUNICATION 2**

Saluer. Vérifier l'identité du correspondant.

Se présenter (nom, prénom).

Indiquer que vous êtes un(e) ami(e) d'Anne Leblanc, qui travaillera dans le centre de vacances cet été.

Demander quelles sont les démarches à effectuer pour obtenir un emploi de moniteur de colonie de vacances pour cet été.

Préciser que vous n'avez pas le BAFA, mais que vous avez déjà travaillé en centre aéré.

Poser toutes les questions nécessaires. Reformuler les réponses si besoin.

Remercier, saluer.

Jeu de rôle (Pas de difficulté)

*Placer les élèves dos à dos ou placer entre eux une cloison, car ils ne doivent pas se voir si l'on veut respecter les conditions de ce type de communication.*

Si possible, mettre un combiné téléphonique entre leurs mains (même s'il ne fonctionne pas).

*Placer les deux joueurs au fond de la classe, les observateurs ne doivent pas les observer, puisqu'ils évaluent uniquement le langage et la voix.*

3. Pour l'évaluation, faire ressortir surtout les éléments positifs, pour ne pas décourager.

Utiliser la grille 3, située en fin d'ouvrage : l'évaluation porte ici uniquement sur l'émetteur ; le récepteur, lui, avait trop peu d'informations.

### Fiche séquence

Filière	Technicien en Secrétariat et Bureautique	
Module	Techniques de communication et phoning	Masse horaire : 75 h
Séquence N°04	Connaître les techniques de gestion des situations conflictuelles	Temps prévu : 5 h
Objectif de la séquence :	Appliquer des Techniques de Gestion du Stress et des Situations Conflictuelles	

### Partie théorique

Points à traiter	
1	Définition du stress
2	Identification es freins et bruits liés à la communication
3	Utilisation appropriée des techniques de gestion du stress et des situations conflictuelles

### Partie pratique

TP	
1	<p><b>Objectifs ciblés : Gérer le stress dans les situations d'accueil à l'interne ou à l'externe</b>  <b>Durée estimée : 1 h</b>  <b>Déroulement du TP1 : - jouer les rôles des personnages du dialogue (pour mieux analyser la situation)</b>  <b>- Répondre aux questions individuellement</b></p> <p>Enoncé : Répondre à un correspondant en colère</p> <p>Vous êtes en stage avec Maria Bennis, Secrétaire du service d'hygiène et sécurité de la société les Bâtisseurs du Grand Sud. Vous assistez à une communication entre elle et un de ses clients M. Rami.</p> <p style="text-align: center;"><u>AMERTUMES</u></p> <p>M.BENNIS.- Service hygiène et sécurité, bonjour !          LA STANDARISTE.- Ah, enfin ! J'ai en ligne M. Rami, qui est furieux...Bon courage !          M.BENNIS.-Bonjour, Monsieur RAMI, que...          M.RAMI - Ah tout de même ! ça fait plus d'une heure que j'essaie de vous joindre pour une urgence, c'est inadmissible ! Vous imaginez sans doute que je n'ai rien d'autre à faire que de perdre mon temps au téléphone !</p> <p>M.BENNIS.- Mais Monsieur, j'étais en réunion du...          M.RAMI- En réunion, en réunion...Mais je m'en fiche de savoir où vous étiez ! Tout ce que je sais ; c'est que dans cette entreprise on ne peut compter sur l'aide de personne...          M.BENNIS.- Monsieur Rami, je vous prie de bien vouloir vous contrôler...          M.RAMI- Me contrôler ! Je crois rêver...Je croule sous les difficultés de toute sorte, je dois me battre tous les jours pour faire respecter les consignes de sécurité sur mon chantier et il ya tout de même des « pépins » et tout ce que vous trouvez à me dire, c'est de me contrôler !</p> <p>M.BENNIS.- Bien, j'en ai assez entendu ! Je ne suis pas là pour écouter vos hurlements !          M.RAMI- Mes hurlements ? Mais je me fatigue à vous expliquer, Madame Bennis. Que...          M.BENNIS.- Eh bien, votre façon d'expliquer n'est absolument pas à mon goût ! Rappelez</p>

lorsque vous serez calmé et prêt à me parler sur un autre ton !  
(*Elle raccroche le combiné téléphonique.*)

Travail à faire

Analysez la communication présentée ci-dessus en répondant aux questions suivantes.  
Pourquoi M. Rami est-il en colère ?

Comment Maria Bennis tente-elle de désamorcer le conflit ? Qu'en pensez-vous ?

Quels conseils vous efforceriez-vous d'appliquer en pareille situation.

**Corrigé du TP1 : Répondre à un correspondant en colère :**

Analysez la communication présentée en répondant aux questions suivantes.  
Pourquoi M. Rami est-il en colère ?

Comment Maria Bennis tente-t-elle de désamorcer le conflit ? Qu'en pensez-vous ?

Quels conseils vous efforceriez-vous d'appliquer en pareille situation ?

---

M. Rami est en colère parce que, depuis plus d'une heure, il n'arrive pas à joindre par téléphone Mme Bennis, alors qu'il a un problème urgent à régler.

Maria Bennis essaie de désamorcer le conflit en commençant par se justifier. Puis, quand elle se rend compte que M. Rami ne l'écoute pas, elle se fâche et lui répond sur le même ton. Elle finit par raccrocher sans avoir connu la raison de l'appel.

Bien entendu, cette façon de réagir est inefficace. En effet :  
Le problème n'a absolument pas été réglé (il n'a même pas été évoqué) ;

Une situation de conflit est née entre les deux interlocuteurs. Elle nuira aux prochains échanges.

En pareille situation, il serait bon de prévenir le (la) standardiste de la durée de la réunion et de lui demander de prendre les messages.

En cas de conflit au téléphone, il faut :

Ecouter l'interlocuteur et le laisser aller jusqu'au bout de son message ;

Partager son état d'esprit et comprendre qu'il puisse être mécontent ;

Lui demander des précisions et des explications ;

Suggérer une solution ;

Remercier d'avoir porté ce problème à votre connaissance afin que vous puissiez en tenir compte à l'avenir.

2

**Objectifs ciblés : tester vos capacités dans une situation de communication téléphonique**

**Durée estimée : 30 mn**

**Déroulement du TP2 : individuel**

Enoncé :

Répondez à ces questions en vous plaçant dans une situation de prise de parole déjà rencontrée (exposé public, participation à une réunion, etc.).

Situations de communication téléphonique ou de face à face	Jamais	Parfois	Toujours
Vous sentez-vous paralysé, les gestes figés ou crispés ?			
Etes-vous tendu ?			
Avez-vous la gorge sèche ?			
Avez-vous l'estomac noué ?			
Avez-vous l'impression d'avoir faim ou soif ?			
Ressentez-vous le besoin d'aller aux toilettes ?			
Vos mains sont-elles moites ou vous mettez-vous à transpirer ?			
Avez-vous l'impression d'avoir froid ou chaud ?			
Vous sentez-vous sans voix ?			
Avez-vous la sensation de parler beaucoup ?			
Modifiez-vous le débit de vos paroles ?			
Avez-vous des tics ?			
Avez-vous des trous de mémoire ?			
Réussissez-vous à dire tout ce que vous vouliez dire ?			
Ressentez-vous un sentiment de peur, de panique ?			
Avez-vous la respiration bloquée ou courte ?			
Avez-vous envie de fuir ?			
Est-ce que vous bafouillez ?			
Avez-vous l'impression de perdre vos capacités intellectuelles, d'être ridicule ?			
Ressentez-vous de l'hostilité ou de l'ironie de la part de vos interlocuteurs ?			
Avez-vous tendance à répéter certains mots très souvent ?			
Craignez-vous le silence ?			

**Corrigé du TP2**

- Dépouillement

Si vous n'avez plus de 14 « Jamais », cela provient probablement d'une trop grande de contraction. Cette attitude risque de vous faire passer pour quelqu'un de désinvolte et peu intéressé par la situation .Si vous avez plus de 14 « toujours », cela montre que la situation vous perturbe beaucoup. Les informations des pages suivantes vous seront très utiles

Si vos réponses sont relativement équilibrées et que vous avez une majorité de « Parfois », vous êtes conscient de votre stress et votre trac. Il ne vous reste plus qu'à le gérer

### Fiche séquence

Filière	Technicien en Secrétariat et Bureautique	
Module	Techniques de communication et phoning	Masse horaire : 75 h
Séquence N°05	Maîtriser les techniques de négociation et d'argumentation	Temps prévu : 15 h
Objectif de la séquence :	Appliquer une approche client	

### Partie théorique

Points à traiter	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des techniques de ventes en situation de face à face</li> <li>- Adaptation de ces techniques à la vente à distance</li> <li>- Réception d'appel (prise de commande, renseignement, télé assistantat, réclamation, service après-vente)</li> <li>- Émission d'appel (Télévente, télé enquête, télémarketing, prise de rendez-vous, télé recouvrement...)</li> </ul>
2	Utilisation appropriée des techniques de négociation et d'argumentation
3	Respect de la charte marketing de l'entreprise

### Partie pratique

TP	
	<p><b>Objectifs ciblés : convaincre le client et le motiver en appliquant les techniques de négociation.</b></p> <p><b>Durée estimée : 1h</b></p> <p><b>Déroulement du TP1 : 1. En sous groupe (dialogue entre M.ANAS et M.JAMIL)</b> <b>2. Répondre aux questions individuellement</b></p> <p>Enoncé :</p> <p>1 ANAS est commercial chez COMPUTER SYSTEM, une société qui fabrique des logiciels informatiques. Il rend visite à M.JAMIL, responsable financier d'une grosse société, JAMIL est déjà client de COMPUTER SYSTEM.</p> <p>Au cours de la découverte, ANAS a identifié cinq besoins :</p> <p>JAMIL désire que son service puisse disposer des informations de l'ordinateur central dans ses micro-ordinateurs afin d'accélérer le processus de traitement de l'information,</p> <p>Il désire pouvoir télécharger les données dans le format qu'il utilise afin d'éviter d'avoir à retaper « un chiffre toute les 10 pages », a-t-il dit,</p> <p>Il souhaite pouvoir intégrer des graphiques sans avoir à « attendre que le service dessins ait le temps de s'occuper de nous»,</p> <p>Il souhaite pouvoir réaliser lui-même les rapports financiers sans avoir à faire» des queues interminables au service de traitement de texte »,</p> <p>Il a besoin que ses rapports soient livrés le plus rapidement possible aux destinataires sur tout le</p>

territoire du pays, et par exemple » envoyer un rapport d'ici à ETERLET en quelques secondes »,

Les caractéristiques de la personnalité de son client lui semblent assez claires : il est très préoccupé par l'argent et surtout il est hanté par les pertes de temps. Il est sensible à la précision, à l'organisation, il est pointilleux. Par ailleurs, il est assez sûr de lui et fier de ses responsabilités et de ce qu'il réalise. Enfin, il aime les choses simples et a horreur des complications : il est toujours en recherche de facilité dans le travail.

Ci- après le dialogue de vente entre M.ANAS et M.JAMIL :

ANAS : « Bon. Disons que ceux-ci et votre ordinateur central du service informatique, et ici, ce sont les sept micros de votre service. D'accord ?

JAMIL : Jusque-là...

ANAS : Très bien. Ce que *COMPUTER SYSTEM* a fait, c'est de développer un logiciel appelé *EXECUTIVE INFO LINE* qui relie tous ces micros à l'ordinateur central. Ainsi donc, cette liaison vous permettra d'abord de tourner l'obstacle des gardes du service informatique, ce qui vous donnera un accès instantané aux données de l'ordinateur central, quand vous le voulez, grâce à un simple bouton.

JAMIL : Tout cela est très joli, mais toutes ces données restent là bas, et donc, tout ce que cette liaison permettra, c'est de les consulter, comme un catalogue. Or moi, je veux les avoir ici.

ANAS : Donc ce que vous voulez, c'est un moyen d'obtenir cette information aussi vite que possible, sous une forme que vous pouvez exploiter

JAMIL : Exactement.

ANAS : C'est précisément ce qu'*EXECUTIVE INFO LINE* vous permet de faire. La liaison avec l'ordinateur central vous permet de charger automatiquement les données sur votre micro. Cela vous conviendrait ?

JAMIL : Ce serait parfait. Sauf que... je dois avoir accès à des données de toutes sortes de programmes, pas seulement ceux écrits par notre société. Est-ce que cet...*EXECUTIVE INFO LINE* utilise tous les langages de notre ordinateur central ?

ANAS : Absolument ! Ce logiciel est entièrement compatible avec tous les systèmes.

JAMIL : Vous savez, je ne suis pas sûr qu'au service informatique ils apprécieront que tout un chacun puisse avoir facilement accès à ce que contient la banque de données de la société. Vous pensez ! Nos petits génies de l'informatique... Vous n'avez pas lu l'autre jour l'histoire de ces gosses qui ont percé le code de l'ordinateur d'une banque ? Quelle affaire ! Ah, les jeunes d'aujourd'hui...

ANAS : Oui, je sais ce que vous voulez dire. Mais nous avons remédié à ce genre de choses. Vos données seront protégées. Avec *EXECUTIVE INFO LINE*, accéder à des données confidentielles n'est pas facile. Les procédures de sécurité et de contrôle d'autorisation ont été intégrées au système. Ce qui fait que seuls ceux qui connaissent le mot de passe exact seront reconnus par l'ordinateur et obtiendront l'accès. Cela répond à votre problème ?

JAMIL : Oui...le service informatique n'aura rien à y redire et cela accélérerait vraiment les choses ici, D'au moins 50%.

ANAS : Et si on disait 100% ?

JAMIL : 100 ?

ANAS : Absolument ! Nous sommes là pour réaliser votre idéal, n'est-ce pas ? Et il est vrai que réduire notre dépendance vis-à-vis des autres services fait partie de cet idéal, et l'un des atouts d'*EXECUTIVE INFO LINE* à cet égard, c'est ses capacités graphiques.

JAMIL : Ses capacités graphiques ?

ANAS : Exactement. Vous pouvez convertir toute les données que vous voudrez en courbe, en diagramme, histogramme et ainsi de suite directement sur votre micro. Autrement dit, plus besoin d'attendre que le service dessins ait le temps de s'occuper de vous, jamais.

JAMIL : Oui mais, le service dessins nous les fait en couleur.

ANAS: *EXECUTIVE INFO LINE* aussi.

JAMIL: Vraiment ?

ANAS : Oui. Et il a une autre fonction qui va vous permettre de résoudre d'autres problèmes. Ce logiciel comporte un programme de traitement de texte particulièrement complet. Vous pourrez ainsi rajouter des explications à vos rapports et faire les notes en bas de pages aux rapports standards dont vous parliez, directement sur votre micro. Autrement dit, fini les heures à retaper toutes les données et fini les interminables queues au service de traitement de texte. Ce serait vraiment un gain de temps, n'est-ce pas ?

JAMIL : Je dois admettre, vous marchez allègrement vers les 100%.

ANAS : Eh bien, le système de communication d'*EXECUTIVE INFO LINE* va encore nous en rapprocher. Il permettra à votre micro-ordinateur de communiquer avec d'autres micros. Autrement dit, quand vous voudrez distribuer un rapport, il suffira de charger l'information dans votre micro, de presser un bouton et il sera automatiquement transféré vers un autre micro ou dans un autre endroit. Autrement dit ; vous pourrez envoyer un rapport d'ici à *ETERLET* en quelques secondes. Cela vous plairait, n'est-ce pas ?

JAMIL : Oui... voyons, ce système de communication, est-ce que cela marcherait dans l'autre sens ? À partir d'un autre endroit, hors de ce bureau ?

ANAS : Chez vous par exemple ? Tout à fait. Vous pourrez utiliser le même mot de passe pour que votre micro, chez vous, appelle et converse avec l'ordinateur central de l'entreprise.

JAMIL : Si ça ne tenait qu'à ma femme, l'affaire serait déjà faite. Elle préférerait de beaucoup me voir travailler quelques heures à la maison plutôt que de me voir passer ici mes soirées, voire mes week-ends. »

#### Travail à faire :

Identifiez-les huit arguments développés par ANAS.

Reprenez la liste des besoins. Et analysez les solutions proposées par ANAS. EST-ce que ces solutions sont adaptées et pourquoi ?

Pourquoi ANAS a-t-il administré d'autres arguments ?

Pensez-vous que les arguments administrés par ANAS soient les seuls possibles ou bien qu'*EXECUTIVE INFO LINE* a d'autres avantages encore ?

Tracez un tableau reliant les motivations clients et les phrases de ANAS.

#### **Corrigé du TP1 :**

##### Corrigé :

Identifiez les huit arguments développés par ANAS.

Argument 1 : liaison directe avec l'ordinateur central

Argument 2 : obtenir les informations au bon format

Argument 3 : compatibilité avec d'autres systèmes

Argument 4 : sécurité d'accès

Argument 5 : réalisation de graphiques

Argument 6 : réalisation de rapports  
Argument 7 : communication avec d'autres micros  
Argument 8 : possibilité de travailler à son domicile

Reprenez la liste des besoins. Et analysez les solutions proposées par ANAS. Est-ce que ces solutions sont adaptées et pourquoi ?

Arguments	Besoins exprimés
Relie tous les micros à l'ordinateur central	Un accès direct aux informations de l'ordinateur central
Les données sont chargées automatiquement dans les mémoires de vos micros.	Avoir les données dans bon le format
Les capacités graphiques et un programme de traitement de texte particulièrement complet	Réaliser lui-même ses supports
La communication avec d'autres micros	Régler les problèmes d'expédition des rapports

Pourquoi ANAS a-t-il administré d'autres arguments ?

Deux besoins nouveaux ont surgi au cours de l'argumentation ANAS a répondu par des arguments adaptés :

Procédures de sécurité de contrôle d'accès

Possibilité de travail à domicile.

Pensez-vous que les arguments administrés par ANAS soient les seuls possibles ou bien que EXECUTIVE INFO LINE a d'autres avantages encore ?

Les arguments administrés par ANAS ont probablement été sélectionnés dans une liste beaucoup plus longue, s'il a choisi ceux-ci, c'est parce qu'ils correspondent parfaitement aux besoins exprimés par le client.

Tracez un tableau reliant les motivations clients et les phrases de ANAS.

Motivation du client	Phrases utilisées par ANAS
Argent /temps	Accès instantané, gaspiller un temps précieux, attendre que le service dessins ait le temps de s'occuper, interminables queues, Gain de temps, en quelques secondes.
Facilité, confort	Simple bouton, charger automatiquement, entièrement compatible, ont été intégrées au système, suffira de charger l'information dans votre micro, de presser un bouton
Fierté, orgueil	Tourner l'obstacle des gardes du service informatique, nous sommes là pour réaliser votre idéal, dépendance vis-à-vis des autres sévices, votre micro, chez vous, appelle et converse avec l'ordinateur central.



**Objectifs ciblés : Valoriser le client, l'écouter et le satisfaire**

**Durée estimée : 45 mn**

**Déroulement du TP2 : 1. En binôme (jeu de rôles entre M.DAOUDI et le banquier)**

**2. Individuel (analyser la situation et répondre aux questions)**

**Énoncé :**

- 2 M. Daoudi ne comprend pas pourquoi sa banque lui fait payer des agios sur un découvert accidentel, dont il avait par ailleurs fait part à l'avance par téléphone à son agence quelques jours plus tôt. Il vient au guichet dans l'espoir d'obtenir l'annulation des agios, non parce que cela lui coûte, mais par ce qu'il estime que c'est la banque qui est en faute, il n'a jamais fait de découvert auparavant.

G\_ Monsieur ?

C\_ Bonjour, M., je viens pour un problème : vous m'avez compté des agios alors que je vous avais prévenu par avance d'un incident de compte prévisible.

G\_ Pouvez-vous me montrer le relevé de compte s'il vous plaît ? Je vois en effet qu'il y a eu un découvert de ... DH, vous savez que notre tarification client prévoit une facturation proportionnelle, il n'y a pas d'erreur, je vérifie sur l'ordinateur... (M. Lahlou consulte son ordinateur)

C\_ Oui, je sais qu'il y a eu découvert, c'est pour cela que je vous avais prévenu !

G\_ Je ne doute pas que vous ayez prévenu, mais notre service financier applique la règle à tous les clients, d'ailleurs il ne s'agit pas d'une grosse somme (70, 50 Dh), ce n'est pas très grave.

C\_ Ce n'est pas une grosse somme sans doute, mais j'estime qu'en tant que client régulier et fidèle depuis 11 ans, je mérite d'être traité avec plus d'attention, d'autant plus que c'est vous qui êtes fautif ! Je vous demande donc de me rembourser de ces agios prélevés à tort !

G\_ Ce n'est hélas pas possible, je ne peux rien faire en tant que guichetier, je ne peux pas modifier les écritures comptables, mais vous pouvez cependant adresser un courrier à notre direction en expliquant votre cas.

C\_ Effectivement, vous allez recevoir un courrier de ma part, cela ne fait pas de doute.

G\_ Au revoir Monsieur

C\_ Au revoir

M. Daoudi sort de l'agence ; quelques jours plus tard, le Directeur de l'agence reçoit son courrier, et appelle ses guichetiers, en demandant qu'il ait reçu un certain M. Daoudi, pour 70.50 Dh d'agios... Il annonce en effet de clôturer son compte courant.

Travail à faire :

Analysez la situation en utilisant le modèle de tableau suivant :

Problème posé	Solution Proposée	Attitudes et comportements du client	Conséquences sur la relation future avec le client

Proposez des "solutions" pour cette situation (argumentez-les) :

Solutions		Justifications
Technique	Comportementale	

Corrigé du TP2  
- Dépouillement

Analysez chaque situation en utilisant le modèle du tableau suivant :

Problème posé	Solution proposée	Attitudes et comportements du client	Conséquences sur la relation future avec le client
Facturation d'agios	Ecrire une lettre de protestation	Il est déçu et manifeste son désaccord en quittant la banque	M. Daoudi considère que sa banque ne l'écoute pas, il désire donc en changer, il y a rupture

Proposez des "solutions" pour chacun de ces cas (argumentez les) :

Annuler la facturation réalisée	Avoir de la considération pour le client	Le client qui prend la peine de formaliser sa réclamation est une opportunité à saisir pour relancer la relation commerciale
---------------------------------	--	--

**Fiche séquence**

Filière	Technicien en Secrétariat et Bureautique	
Module	Techniques de communication et phoning	Masse horaire : 75 h
Séquence N°06	Connaître les règles relatives au travail d'équipe	Temps prévu : 5 h
Objectif de la séquence :	Appliquer les techniques et les règles d'éthique relatives à un travail d'équipe	

**Partie théorique**

Points à traiter	
1	Distinction exacte du rôle et des responsabilités de chacun dans le groupe
2	Utilisation des techniques de délégation
3	Participation efficace à la résolution de problèmes
4	Participation judicieuse à la prise de décision

**Partie pratique**

TP	
1	<p><b>Objectifs ciblés : communiquer en groupe</b>  <b>Durée estimée : 30 mn</b>  <b>Déroulement du TP1 : individuel</b>            Enoncé :</p> <p>Bien communiquer en groupe</p> <p><b>IMPLICATION</b> ♠ <i>Courtoisie</i> ♦</p> <p><i>Vérifier qu'on vous écoute et vous Comprend</i></p> <p><i>Construire avec pertinence.</i></p> <p><i>Prendre en note les idées intéressantes..</i></p> <p><i>Montrer de l'intérêt pour les points de vue Exprimés.</i></p> <p><i>Poser des questions</i></p> <p><i>Patience</i> ♣ <i>Tolérance</i> ♥</p> <p><i>Demander la parole. s'exprimer</i></p> <p><i>Choisir le bon moment pour intervenir autres.</i></p> <p><i>Ne pas interrompre une intervention en cours opinions</i></p> <p><i>Ne pas manifester son impatience personnelle.</i></p> <p><i>négatif sur les</i></p> <p><u>Travail à faire</u>  <i>Prenez connaissance du document (bien communiquer dans le groupe) : et réfléchissez à chacune des qualités présentées.</i>  <i>A votre avis, pourquoi a-t-on associé la tolérance au cœur, l'implication au pique, T la courtoisie au carreau ?</i></p> <p><i>Rester aimable, souriant, poli.</i></p> <p><i>Ne pas manifester son désaccord de de façon agressive.</i></p> <p><i>Ne pas discuter avec ses voisins</i></p> <p><i>Ne pas abuser de son temps de parole.</i></p> <p><i>Laisser à chacun la possibilité de</i></p> <p><i>Accepter et respecter les opinions des</i></p> <p><i>Remettre éventuellement en cause ses</i></p> <p><i>Ne pas exprimer de jugement</i></p> <p><i>Interventions des autres.</i></p>

**Corrigé du TP1** : (bien communiquer dans le groupe)

Lire et commenter chaque qualité présentée dans le document A.

Ce n'est pas un hasard :

Si la tolérance est associée au « cœur », car elle signifie écoute, respect des autres même si leurs opinions sont différentes, non-agressivité ;

Si l'implication est associée au pique, qui peut signifier l'action dynamique, le caractère individuel, qui le distingue, qui, un peu comme flèche, est tendu vers le but à atteindre ;

Si la courtoisie est ici associée au carreau, car elle signifie rigueur, respect es règles de savoir vivre, cadrage de ses interventions. Le carreau a une forme rectiligne et a quatre côtés égaux ; c'est une figure géométrique très rationnelle et sans fantaisie.

(admettre toute réponse cohérente).

2

**Objectifs ciblés : Déléguer ou ne pas déléguer telle est la question**

**Durée estimée : 30 mn**

**Déroulement du TP2 : individuel**

Enoncé : chacun a son style de délégation. Découvrez le vôtre.

Notez chacune des réponses de 0 à 4

4 = question la plus appropriée) (0 = réponse la plus rejetée)

Vous devez réserver un billet d'avion pour un voyage professionnel ....

Vous téléphonez vous-même pour éviter tout malentendu.

Vous dites à votre secrétaire de s'en charger car elle a l'habitude de ce genre de mission.

Vous laissez un papier à votre secrétaire sur vos contraintes de départ et d'arrivée et ajoutez « faites pour le mieux ».

Vous profitez de cette occasion, dont l'objectif est bien circonscrit pour demander à une nouvelle opératrice d'effectuer cette réservation.

Vous demandez à votre secrétaire de réserver en expliquant l'intérêt de ce voyage et en insistant sur son importance.

Vous avez prévu de prendre une semaine de vacances...

Vous transmettez les dossiers importants ou susceptibles d'être soulevés pendant votre absence votre patron parce qu'il connaît les dossiers en question.

Vous laissez pour chaque dossier une synthèse écrite la situation et de l'avancement et vous les transmettez à vos proches collaborateurs en leur indiquant ce que vous attendez comme résultat.

Vous partez sans laisser de consignes particulières en dehors du numéro du téléphone du lieu de vos vacances.

Vous confiez vos dossiers à l'un de vos collaborateurs en lui expliquant que cela peut être une chance de traiter de telles actions.

Vous confiez à un jeune collaborateur l'un des dossiers en le rencontrant une heure la semaine précédant votre départ.

Vous devez présenter l'activité et les résultats de votre service au cours d'une réunion devant certains patrons et collègues....

Vous demandez à deux de vos collaborateurs de travailler avec vous sur ce projet, en précisant qu'ils auront l'occasion de défendre leur point de vue au cours de la réunion, auprès de la

direction.

Vous demandez à un jeune collaborateur de vous proposer ses réflexions et recommandations en tant qu'œil neuf dans votre service, sur la synthèse que vous allez présenter.

Vous réunissez les membres de votre équipe et vous leur expliquez l'objet de la réunion, puis vous négociez avec eux la part de chacun (qui fait quoi).

Vous demandez à votre secrétaire de rédiger les tableaux que vous lui confiez et au collaborateur dont vous connaissez la parfaite maîtrise de ces problèmes et l'élocution remarquable, de vous accompagner pour présenter les résultats.

Vous préparez les éléments statistiques qui décrivent votre service, vous les transcrivez sur un tableau ou des transparents et vous allez à votre réunion.

Vous devez recruter un nouveau collaborateur...

Vous cherchez une cooptation par votre équipe en leur rappelant le profil du poste recherché.

Vous profitez de cette occasion pour demander à l'un de vos collaborateurs dont vous voulez apprécier la capacité de jugement, de voir les candidats de son côté, sachant que vous les voyez du vôtre, puis vous discutez de vos choix respectifs.

Vous tenez à voir personnellement tous les CV et tous les candidats que vous avez retenus.

Vous faites appel au service spécialisé de votre entreprise ou à défaut à un cabinet qui vous triera les meilleures candidatures.

Vous recherchez une cooptation par votre équipe en insistant sur la nécessité de travailler dans un esprit sympathique et des conditions que l'on s'est choisies.

Reportez les réponses dans le tableau ci-dessous. Le total le plus élevé correspond à votre style de délégation dominant.

Style de délégation Situation	D1	D2	D3	D4	D5
1	A=	B=	E=	C=	D=
2	C=	A=	D=	B=	E=
3	E=	D=	A=	C=	B=
4	C=	D=	E=	A=	B=
Total					

Corrigé du TP2

- Dépouillement

Déléguer ou ne pas déléguer telle est la question

Nous considérons 5 styles de délégations :

D1 Délégation 1 NON-DELEGATION

Votre conception de la délégation st... surtout ne pas déléguer !

D2 Délégation 2 COMPETENCE

Pour vous déléguer, c'est avant tout utiliser les compétences.

D3 Délégation 3 INCITATION

Pour vous déléguer, c'est inciter. On fait mieux ce que l'on a envie de faire,

Donc vous « vendez » les missions à déléguer.

D4 Délégation 4 PARTICIPATION

Pour vous déléguer, c'est faire participer à l'atteinte des objectifs.

D5 Délégation 5 INITIATION

Pour vous déléguer, c'est initier vos subordonnés et aussi les tester en leur confiant des missions.

Style de délégation situation	D1	D2	D3	D4	D5
1	A=	B=	E=	C=	D=
2	C=	A=	D=	B=	E=
3	E=	D=	A=	C=	B=
4	C=	D=	E=	A=	B=
Total					

Le total le plus élevé correspond à votre style de délégation dominant.

**Fiche séquence N°13**

Filière	Technicien en Secrétariat et Bureautique	Date :
Module	Techniques de communication et phoning	Masse horaire : 80h
Séquence N° 07	les techniques de communication téléphonique et de face à face	Temps prévu : 10H
Objectif de la séquence :	<i>Appliquer les techniques nécessaires pour réussir une communication</i>	

**Partie théorique**

**Points à traiter**

1	Maîtriser la communication téléphonique
2	Améliorer l'expression au téléphone
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer un correspondant difficile</li> <li>• Filtrer et orienter les appels</li> <li>• Transférer les appels</li> </ul>

**Partie pratique**

**CAS DE SYNTHÈSE**

**Objectifs ciblés : Maîtriser les techniques de communication téléphonique et de face à face**

**Durée estimée : 3 H**

**Déroulement du TP2 : individuel**

Enoncé : Savoir choisir ses mots au téléphone

Objectifs ciblés : vérifier la maîtrise de la communication téléphonique et de face à face

Durée estimée : 3 H

Déroulement du TP1 : individuel

**Activité 1 :**

Téléphoner, un geste simple de notre vie quotidienne : il suffit de savoir composer le numéro ...

Et pourtant, en prenant le combiné, on établit un contact plus complexe qu'on ne le croit, et il est très intéressant d'étudier les comportements des individus au téléphone.

Que d'incompréhensions, de malentendus, de regrets parfois, lorsque l'on raccroche ! C'est que la communication ne s'appuie que sur l'expression orale et que celle-ci est un art, au même titre que l'écriture, avec la difficulté qu'il n'y a pas de rature possible.

A l'écrit, un mot se gomme, une page se déchire, une phrase mal comprise se relit et s'éclaircit.

A l'oral, au contraire, un mot ne se rattrape pas et la relecture d'une phrase mal comprise est impossible. Et quelle angoisse, quand celui qui parle se rend compte que les mots qu'il emploie déforment impitoyablement sa pensée ! Et si l'on veut se reprendre (« ce n'est pas ce que j'ai voulu dire »), rectifier devient faiblesse. Pis encore au téléphone, où il n'est pas possible de se reprendre avec un geste ou un regard.

Le téléphone est un outil délicat, car toute la communication se borne à un échange verbal, avec les mots et la voix pour tout support.

Et cette difficulté se fait encore plus sentir dans le monde froid et codifié des affaires.

**Travail à faire :**

- A partir de ce texte et de votre réflexion personnelle, recherchez pourquoi une erreur dans le choix des mots est plus lourde de conséquences :
  - Au téléphone qu'à l'écrit ;
  - Au téléphone qu'en face-à-face.

**Activité 2 : Améliorer l'expression au téléphone**

- Améliorez les phrases suivantes.

Phrase qui ne convient pas	Phrase corrigée
1. Je ne vous dérange pas ?	
2. Vous m'avez mal compris !	
3. Je vais essayer de me renseigner et de vous rappeler.	
4. Avec cette solution, vous n'aurez plus aucun souci à vous faire !	
5. Quel jour vous arrange le mieux pour la livraison ?	
6. Bye, à plus !	

**Activité 3 : gérer un correspondant difficile au téléphone**

Hors saison touristique, le standard de la société Le Fin Landais ne fonctionne que le matin. Mercredi matin, vous recevez l'appel suivant.

Oui, bonjour ! Eh bien, grâce à vous, j'ai bien mal commencé ! Mais je ne devrais pas me plaindre, au moins, aujourd'hui, on me répond ! J'ai essayé de vous joindre hier toute la journée, et je ne peux vous avoir que ce matin ! Toujours ce répondeur, j'ai horreur de ça ! J'ai une erreur de livraison et je veux parler au responsable, tout de suite !

**Travail à faire**

- Pouvez-vous rétablir les phrases absentes dans la suite de cette communication téléphonique, présentée ci-dessous ?

**VOUS.** \_

**LE CORRESPONDANT.** \_ René Dumas, Magasin Baprix de labouheyre.

**VOUS.** \_ .

**LE CORRESPONDANT.** \_ Bon, d'accord, j'ai bien entendu cette information sur votre répondeur, mais j'étais très en colère ! Je le suis toujours pour mon erreur de livraison !

**VOUS.** \_

**LE CORRESPONDANT.** \_ Il s'agit de ma commande 25 du 15/02/N. Il manque des articles !

**VOUS.** \_



**LE CORRESPONDANT.** C'est bon ! J'attends.  
**VOUS.**\_

**LE CORRESPONDANT.**\_ Bon, merci.

**VOUS.**\_

**LE CORRESPONDANT.**\_ Au revoir.  
(Il raccroche.)

### **Activité 4 : (Mise en situation)**

L'une de vos collègues, Agnès, vient d'avoir la conversation téléphonique suivante

Agnès – *(Elle décroche tout en riant avec une collègue)*

-Allô ... Excusez-moi...

Le correspondant – Yves Rikowski, de la société Maxi Sécurité, je voudrais parler à Mehdi Salhi s'il vous plaît...

Agnès – Mehdi Salhi... je ne sais pas s'il est là... *(A sa collègue)*. Il est là, Mehdi, je croyais qu'il devait prendre une journée de congé aujourd'hui, pour aller voir sa belle-mère à la Clinique, c'est ça, oui... *(Au correspondant)* Je ne peux pas vous le passer, il n'est pas là, mais vous pouvez rappeler demain, il sera là en principe.

Le correspondant – Demain, je ne pourrai pas, mais est-ce que vous pouvez lui transmettre un message ?

Agnès – Bien sûr... *(A sa collègue)* passe-moi un crayon et un papier...

C'est de la part de qui ?

Le correspondant – Je vous l'ai dit, Yves Rikowski.

Agnès – ça s'écrit comment ?

Le correspondant – R.I.K.O.W.S.K.I.

Agnès – Qu'est ce que je dois lui dire ?

Le correspondant – Vous lui dites que je suis obligé de reporter notre rendez-vous du 20 à 17h et que je rappellerai lundi matin, il sera là ?

Agnès – Je pense... Il y a une réunion des cadres chaque lundi ici. Mais vous ne pourrez peut-être pas le déranger, à moins que vous n'appeliez entre 11h et midi...

Le correspondant – D'accord, je vous remercie.

Agnès – Y'a pas de quoi, au revoir...

Après avoir lu(ou écouté) cette conversation téléphonique, relevez les points positifs et négatifs de l'attitude  
-D' Agnès  
-De son correspondant

### **Corrigé del'activité1**

### **Activité 1 : Maîtriser la communication au téléphone** **Travail à faire**

A partir de ce texte et de votre réflexion personnelle, recherchez pourquoi une erreur dans le choix des mots est plus lourde de conséquences :

- Au téléphone qu'à l'écrit :

***Au téléphone, contrairement à l'écrit, il n'y a pas de correction possible, et, si l'on veut corriger à l'oral, c'est pis : cela monte que l'on n'est pas à la hauteur.***

- Au téléphone qu'en face-à-face ?

***Au téléphone, une erreur dans le choix des mots ne peut être compensée par un regard, un geste ou une présence, comme en face-à-face.***

***De plus l'émetteur ne peut observer les réactions non verbales du récepteur, ce qui ne lui permet pas de corriger son message, comme en face-à-face.***

### Corrigé de l'activité 2

## Activité 2 : Améliorer l'expression au téléphone

### Travail à faire :

- Améliorer les phrases suivantes.

Phrase qui ne convient pas	Phrase corrigée
1. Je ne vous dérange pas ?	<b><i>Pouvez-vous m'accorder quelques instants ?</i></b>
2. Vous m'avez mal compris !	<b><i>Je me suis mal exprimé(e)</i></b>
3. Je vais essayer de me renseigner et de vous rappeler.	<b><i>Je m'engage à vous informer de la suite de cette affaire.</i></b>
4. Avec cette solution, vous n'aurez plus aucun souci à vous faire !	<b><i>Cette solution vous apportera toute satisfaction.</i></b>
Quel jour vous arrange pour la livraison ?	<b><i>Pour la livraison, quel jour vous convient le mieux ?</i></b>
5. Bye, à plus !	<b><i>Au revoir, Bonne journée !</i></b>

### Corrigé de l'activité 3 : Gérer un correspondant difficile au téléphone

**Hors saison touristique, le standard de la société Le Fin Landais ne fonctionne que le matin. Mercredi Matin, vous recevez l'appel suivant.**

*Oui Bonjour ! Et bien, grâce à vous, j'ai bien mal commencé ! Mais je ne devrais pas me plaindre, au moins, aujourd'hui, on me répond ! J'ai essayé de vous joindre hier, toute la journée, et je ne peux vous avoir que ce matin ! Toujours ce répondeur, j'ai horreur de ça ! j'ai une erreur de livraison et je veux parler au responsable, tout de suite !*

## Travail à faire

- Pouvez-vous rétablir les phrases absentes dans la suite de cette communication téléphonique, présentée ci-dessous ?

**Vous. – Qui dois-je annoncer ?**

*Le correspondant. –Nadia ABDOU, magasin Baprix de Casablanca*

**Vous. –Mme Nadia, je voudrais tout d’abord vous préciser que, hors saison touristique, notre standard ne fonctionne que le matin, ce qui explique vos difficultés à nous joindre.**

*Le correspondant. – Bon, d’accords, j’ai bien entendu cette information sur votre répondeur, mais j’étais très en colère ! Je le suis toujours pour mon erreur de livraison !*

**Vous. –Pourriez-vous me communiquer les références de cette livraison, s’il vous plaît ?**

*Le correspondant. –Il s’agit de ma commande 25 du 15/02/N. Il manque des articles !*

**Vous. –Un Instant je vous prie, je recherche le document. Veuillez rester en ligne.**

*Le correspondant. –C’est bon, j’attends!*

**Vous. –J’ai le document sous les yeux, il s’agit d’un simple retard que nous vous avons notifié par fax le jour même de votre commande. S’il ne vous est pas parvenu, je vous le transmets tout de suite, mais vous recevrez votre marchandise jeudi matin, soit demain.**

*Le correspondant. –Bon, Merci.*

**Vous. –Merci à vous Mme NADIA, bonne journée.**

*Le correspondant. – Au revoir.*

(Il Raccroche.)

## Corrigé de l'activité 4 : FILTRER LES APPELS TELEPHONIQUES

Il est 14h. Sophia KANDIL vient d'être appelée par François Ferrié à travailler pendant une heure à la préparation de la réunion de direction. Elle a demandé à Maha Filali de filtrer les appels destinés à François Ferrié, dont elle est la seule à gérer les rendez-vous. S'il y a des demandes de rendez-vous, la rappeler dans une heure. Elle vous remet la note que lui a laissée le directeur avant de l'appeler.

Je ne prendrai aucune communication téléphonique aujourd'hui entre 14h et 17h30, pour cause de réunion. Ne me déranger qu'en cas d'urgence ou pour motif personnel. Mme SALEH risque d'appeler. Elle insiste depuis plusieurs jours pour obtenir un rendez-vous. Dites lui de nous envoyer, dans un premier temps, la plaquette de présentation de sa société.

Merci.

F.Ferrié

### Filtrer des appels téléphoniques

#### 3.1. Que signifie « filtrer » un appel ?

*Filtrer un appel consiste à ne pas transférer tous les appels, et donc à sélectionner les correspondants.*

#### 3.2. Pourquoi peut-il être utile de filtrer un appel destiné à un chef de service ?

*Pour éviter de le déranger inutilement ; pour éconduire les importuns.*

#### 3.3. Pourquoi est-ce une tâche délicate ?

*Il faut être courtois avec tous les interlocuteurs pour établir une bonne image de l'entreprise, mais il faut aussi être ferme, et savoir refuser de transférer la communication.*

#### 3.4. Pensez-vous que le filtrage effectué par Maha a été correctement réalisé ? Justifiez votre réponse.

*Maha a respecté les consignes données par F.Ferrié : elle a évité de le déranger, elle a demandé l'objet de l'appel et elle a proposé l'envoi d'un courrier. Elle a été courtoise, mais ferme.*

#### 3.5. Avant de vous laisser sa place, Maha veut vous tester et vous demande ce que vous feriez dans les cas suivants.

Heure d'appel	Nom de l'appelant	Objet de l'appel	Transférez-vous à F.Ferrié ?		Solution Proposée
			Oui	Non	
<u>14H</u>	Secrétariat du Dr RAJI, Médecin	<u>Ne peut recevoir F.Ferrié avant demain. Rappeller pour un autre RDV.</u>		✓	<u>Noter le message en précisant que M.Ferrié doit rappeler</u>
<u>14H20</u>	<u>Mlle BNSAID, Assurances GFM</u>	<u>Désire un RDV avec F.Ferrié</u>		✓	<u>Demander à Mlle BNSAID de rappeler</u>

OFPPT  
DRH- CDC TERTIAIRE

					<i>le secrétariat après 15h</i>
<u>14H30</u>	<u>M.HARTI, client</u>	<u>Demande une prorogation d'échéance de sa dernière traite.</u>		✓	<u>Transférer l'appel vers le poste 401 (NORA SAMI, comptabilité client)</u>
<u>14H35</u>	<u>M.TAHIRI</u>	<u>Ami personnel de F.Ferrié : veut lui annoncer l'accident d'un de leurs amis.</u>	✓		<u>Transférer l'appel à F.Ferrié.</u>