

ETAPE 5 - JE MAÎTRISE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

TÉLÉPHONER, CE N'EST PAS SI SIMPLE !



Exercice 17

Je m'entraîne à répondre dans des conversations téléphoniques types

Je m'entraîne à "réagir aux obstacles" d'une série de communications

17A - MAUVAIS NUMERO

DIALOGUES	J'aurais lancé la conversation...	J'aurais réagi en disant...	J'aurais insisté et relancé en proposant
Je voudrais avoir le DRH			
C'est à quel sujet ...			
...un stage que le collègue me demande de faire			
Un stage de quoi ? Au collègue !			
Ben, c'est obligatoire			
Pas de DRH, vous avez dû vous tromper...			
Allez, au revoir			
Vous n'êtes pas l'entreprise CMTV ?			
Vous vous trompez de numéro... au revoir			

ETAPE 5 - JE MAÎTRISE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

TÉLÉPHONER, CE N'EST PAS SI SIMPLE !

17B - INTERLOCUTEUR DIFFÉRÉ

DIALOGUES	J'aurais lancé la conversation...	J'aurais réagi en disant...	J'aurais insisté et relancé en proposant
Je voudrais avoir le service des stages			
Qui demandez-vous ?			
...Je ne sais pas... un stage de bac Pro enfin d'année			
Je vous passe les RH, hein ?			
Vous demandez qui ?			
C'est pour un stage... je suis...			
Attendez un instant...			
La personne n'est pas là... rappelez dans 5 minutes ..			

ETAPE 5 - JE MAÎTRISE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

TÉLÉPHONER, CE N'EST PAS SI SIMPLE !

17C - POURSUITE D'UNE CONVERSATION

DIALOGUES	J'aurais lancé la conversation...	J'aurais réagi en disant...	J'aurais insisté et relancé en proposant
Je viens d'appeler, il y a 5 min			
Vous demandiez qui ?			
C'était pour un stage de bac pro			
Je vous passe les RH, hein ?			
Vous demandez qui ?			
C'est pour un stage... je suis...			
Vous avez eu qui, finalement ?			
Je ne me souviens plus... une dame, heu...			
Vous avez eu quel service ?			
Je crois que... Madame Leurache ?			
Je ne vois pas... Je vous passe les ressources humaines...			

7 ÉTAPES POUR TROUVER UN STAGE

NOM :

DATE : / /