الجمهورية الجزائرية الديمقراطيـــة الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين و التعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnelle
معهد التكوين و التعليم المهنيين – بئر خادم-
Institut de la formation et de l'enseignement Professionnels
- Bir Khadem -

MANUEL TECHNIQUE ET PEDAGOGIQUE

SECRETAIRE DE DIRECTION

MODULE

Communication Orale

NIV : V

I.F.E.P

2011

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DES MATIERES

Comment utiliser ce manuel ? ---------- 06
Programme d'études ---------- 09
Structure du programme ---------- 10
Objectif du module ---------- 12
Objectifs opérationnels ---------- 14
Avant propos ---------- 15
Introduction ---------- 16
Chapitre 1 : La communication orale ---------- 17
1.1. Caractéristiques de la communication orale ---------- 17
1.1.1. Communication basée sur l'utilisation de la voix ---------- 17
1.1.2. Utilisation du langage verbal et du langage non verbal ---------- 17
1.1.3. Place importante ---------- 17
1.2. Vers une communication de qualité ---------- 19
1.2.1. Critères de qualités de la communication ---------- 19
1.2.2. Les facteurs de la communication ---------- 19
1.2.3. Exemples de facteurs limitants ---------- 20
1.3. Le processus de communication ---------- 21
1.3.1. Notion de communication ---------- 21
1.3.2. Le processus de communication ---------- 22
1.3.3. Les acteurs ---------- 23
1.3.4. Les vecteurs de la communication ---------- 24
1.3.5. Le canal ---------- 24
1.3.6. Les facteurs de la communication ---------- 25
1.3.7. Le schéma de la communication ---------- 28
Chapitre 2 : La communication téléphonique ---------- 29
2.1. Caractéristiques de la communication ---------- 29
2.1.1. La communication téléphonique (ses éléments) ---------- 30

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

- Attitude physique ---------- 30
- L'expression et le ton ---------- 30

2.1.2. Etude de la communication téléphonique ---------- 31
- Application n°1 ---------- 31

2.2. L'appel téléphonique (émission d'un message) ---------- 35
2.2.1. Analyse de la situation d'appel téléphonique ---------- 35
2.2.2. Préparation de l'appel ---------- 35
- Applications n°2 et 3 ---------- 35

2.3. Réception d'un appel téléphonique ---------- 40
2.3.1. Analyse des situations de réception d'appels ---------- 40
2.3.2. Etapes de la communication ---------- 40
- Applications n°4 et 5 ---------- 41

2.4. Choix du canal ---------- 44
2.4.1. Adapter le moyen de communication à la situation ---------- 45
- Applications n°6 ---------- 45

2.4.2. Adapter l'expression et le ton à la situation ---------- 46
2.4.3. Le téléphone dans un service achat ---------- 47
- Applications n°7 ---------- 47

2.5. L'émission et la réception du message ---------- 49
2.5.1. Le téléphone dans un service de vente ---------- 50
- Applications n°8 ---------- 50

2.6. Les freins de la communication ---------- 55
2.6.1. A propos des problèmes de communication ---------- 58
2.6.2. Bruits intervenant dans la transmission du message ---------- 59
2.6.3. Bruits intervenant à la réception du message ---------- 59

2.7. L'équipement téléphonique ---------- 65
2.7.1. Le répondeur téléphonique et son utilité ---------- 65
2.7.2. Réparation et enregistrement des messages ---------- 65
2.7.3. Messagerie électronique ---------- 67
2.7.4. Système de gestion des appels avec messagerie vocale ---------- 67
- Applications n°9 – 10 - 11 ---------- 68

2.8. L'enregistrement des messages sur répondeur téléphonique ---------- 76
- Comment laisser un message ---------- 76
- Mise en situation ---------- 76

2.9. L'exploitation des messages laissés sur répondeur téléphonique ---------- 78
- Mise en situation ---------- 78

Chapitre 3 : Accueil ---------- 79

3.1. Notion d'accueil ---------- 79
3.1.1. Importance de l'accueil ---------- 79
3.1.2. Les acteurs de l'accueil ---------- 80
- L'accueilli ---------- 80

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- L'accueillant ---------- 80

3.1.3. Les actions de l'accueillant ---------- 80

- Le récepteur de l'accueilli ---------- 80

3.1.4. Les actions en lien avec les besoins de l'accueilli ---------- 81

- Apparence ---------- 82
- Qualités et attitude ---------- 82
- Langage ---------- 83
  * Voix ---------- 83
  * Diction ---------- 83
  * Intonation ---------- 83
  * Vocabulaire ---------- 84
  * Tics et bruits ---------- 84
- Application n°1.3 ---------- 84
- Résumé ---------- 85

3.2. Organisation matérielle du poste de récepteur ---------- 86

3.2.1. Apparence extérieure des lieux ---------- 86

3.2.2. Outils nécessaires ---------- 86

- Carnet de rendez-vous ---------- 86
- Agenda ---------- 87
- Registre des entrées et sorties du personnel ---------- 87
- Organigramme ---------- 89
- Liste des employés ---------- 90
- Liste des clients et fournisseurs ---------- 90
- Application n°3.2 - 3.3 – 3.4 – 3.5 ---------- 91
- Résumé ---------- 99

3.3. Règle de convenance lors de l'accueil ---------- 100

3.3.1. Accueil d'un visiteur ---------- 100

3.3.2. Formules de salutation ---------- 100

3.3.3. Visiteur connu avec rendez-vous ---------- 101

3.3.4. Visiteur connu sans rendez-vous ---------- 103

3.3.5. Visiteur inconnu avec rendez-vous ---------- 104

3.3.6. Visiteur inconnu avec rendez-vous ---------- 104

3.3.6. Visiteur inconnu sans rendez-vous ---------- 105

3.3.7. Autres types de visiteur ---------- 105

- Application n°3.6 ---------- 106

3.4. Filtrage des visiteurs et visiteuses ---------- 107

- Période d'attente ---------- 107

3.5. Gestion des appels téléphoniques pendant l'accueil ---------- 108

3.5.1. Présentation des visiteuses et visiteurs ---------- 109

3.5.2. Aide mémoires ---------- 110

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

- Application n°3.7 ---------- 111
- Résumé ---------- 112

3.6. Importance du rôle de la personne chargée de l'accueil ---------- 113
3.6.1. Organisation matériel du poste de réception ---------- 113
3.6.2. Protocole de l'accueil ---------- 113
3.6.3. L'importance de l'accueil ---------- 113
3.7. Comment doit-on accueillir dans l'entreprise ---------- 114
3.7.1. Les fonctions d'accueil ---------- 114
- Application n°3.8 ---------- 114
- Application n°3.9 ---------- 117

3.7.2. Les autres éléments de l'accueil ---------- 119
- Application n°3.10 ---------- 119
- Ce qu'il faut retenir ---------- 122

Chapitre 4 : Les communications en français, en anglais et en arabe ---------- 124

- Résumé ---------- 124
- Activités synthèses ---------- 130
- Conclusion ---------- 140
- Bibliographie ---------- 141
- Annexe A (corrigé) ---------- 142
- Annexe B ---------- 143

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

COMMENT UTILISER CE MANUEL ?

Ce document renferme toutes les activités d'apprentissage nécessaires à l'acquisition de la compétence visée par ce module.

Il a été conçu de manière à vous faciliter la tâche, seulement avant de passer à la phase d'apprentissage proprement dit, il faut prendre connaissances des informations qui suivent, lesquelles vous permettront d'utiliser efficacement ce manuel.

Les pratiques du manuel

Ce manuel est composé des trois parties ; chacune d'elles joue un rôle particulier :

1- Système d'entrée

Les principaux éléments de cette partie sont :

- La table des matières
- Le l'ordinogramme
- L'énoncé de l'objectif du module
- L'introduction du manuel

2- Corps du manuel

Cette partie renferme les activités d'apprentissage. Constituée d'un certain nombre de chapitres, elle comprend la théorie et les exercices qui vous permettront d'acquérir la compétence visée pour ce module.

3- Système de sortie

Cette partie renferme le résumé, l'activité, synthèse, la conclusion, la bibliographie, ainsi que les annexes telles que le corrigé des exercices.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1- Dans le système d'entrée

a) Prenez connaissance du l'ordinogramme du programme. Cela vous permettra de vous situer par rapport à l'ensemble des apprentissages que vous avez réalisés jusqu'à présent et des étapes qu'il vous reste à parcourir pour terminer le programme ;

b) Lisez attentivement l'objectif de premier niveau. Cette lecture vous éclairera sur la compétence visée par ce module ;

c) Lisez attentivement l'introduction du module. Ce texte vous donnera plus de précisions quant au contenu des apprentissages que aurez à réaliser.

2- Dans le corps du module

a) Commencez par le chapitre 1 en suivant l'ordre de numérotation des sections (1.1 – 1.2, …), faites de même pour les chapitres suivants ;

b) Pour faire le point sur ce que vous venez d'apprendre on vous propose à intervalles réguliers, un exercice théorique. Si vous êtes incapables de répondre à certaines questions, réalisez la partie du texte concerné pour vous faire une idée claire, nette et juste de ce qu'on vous demande.

c) Pour faire le point sur ce que vous venez d'apprendre on vous propose, à intervalles réguliers, un exercice théorique. Si vous êtes incapable de répondre à certaines questions, réalisez la partie du texte concerné pour vous faire une idée claire, nette et juste de qu'on vus demande.

d) Dans le cas d'une activité de groupe que vous aurez à réaliser, effectuez les étapes l'une à la suite de l'autre ; ayez le souci du travail bien fait.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Quelques astuces pour travailler efficacement.

1. Effectuez dans l'ordre, avec un effort soutenu, toutes les activités qui vous sont présentée.
2. Lisez attentivement les textes, annotez-les et soulignez les points importants.
3. dans le cas d'une difficulté, avant de demander l'aide de votre enseignant ou enseignante, prenez le temps de formuler clairement vos questions.
4. Avant d'effectuer un exercice pratique, prenez le temps de lire pour vous faire une idée de ce que vous aurez à faire.
5. Assurez-vous d'avoir une bonne compréhension des apprentissages que vous venez de réaliser avant de passer à de nouvelles notions.

3- Dans le système de sortie

Ce dernier chapitre vous permet de faire le bilan de vos apprentissages en réalisant l'activité synthèse proposée. Cette activité est importante, car elle permet de vous évaluer au regard de la compétence visée par le module.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Le programme de secrétariat dont le volume horaire est de 3060 heures est constitué de neuf (09) modules qualifiants et onze (11) modules complémentaires, chacun visant une compétence du métier à acquérir.

Pour réaliser ces modules, une marche à suivre est proposée. Elle est représentée par l'ordinogramme qui suit. Cet ordinogramme vous indique les modules obligatoires associés à chaque module. A des fins de repérage, on a entouré d'un rectangle le module que vous avez en main d'un rectangle à filet double , les modules que vous devez avoir réussis avant d'entreprendre le présent module.

Il peut arriver que vous avez à réviser certaines connaissances et habilités dans ces modules qui ne sont considérés obligatoires. Elles vous seront utiles pour réaliser les apprentissages du présent module et elles sont identifiées ci-dessous.

Aucune

Après avoir consulté l'ordinogramme, prennez connaissance de l'objectif du module, puis lisez l'introduction.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

STRUCTURE DU PROGRAMME D'ETUDE DE SECRETARIAT (BTS)

1er BLOC

MQ01 Traitement de texte « Word »	272 H
MQ02 Excel	272 H
MQ03 Power Point	170 H
MQ04 Publisher	272 H
MQ05 MS Outlook	102 H
MQ06 Access	170 H
MQ07 Classement	272 H
MQ08 Communication orale	34 H
MQ09 Rédaction de correspondances administratives et commerciales	136 H

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2ème BLOC

MC01 Français	170 H
MC02 Anglais	102 H
MC03 Arabe	68 H
MC04 Législation du travail	68 H
MC05 Documents commerciaux	85 H
MC06 Statistiques	34 H
MC07 Mathématiques commerciales et financières	34 H
MC08 Comptabilité générale	51 H
MC09 Méthodologie	34 H
MC010 Droit commercial	51 H
MC011 Economie	51 H

Module 08 : Communication orale

Code : MQ08

Durée : 34 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit communiquer dans un contexte de travail de bureau en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation les conditions et les critères qui suivent :

Conditions de réalisation

A partir de :

- Etudes de cas
- Mise en situation et de jeux se déroulant en français, en arabe et en anglais
- Organigramme de l'entreprise
- Récetption téléphonique

A l'aide de :

- Outils de communicaiton
- Appareils et équipement
- Formulaire utilisé pour la prise de notes
- Extrait d'annuaires téléphoniques
- Liste des employés par direction et par service

Critères généraux de perfomance

- Utilisation du vocabulaire approprié
- Clarté de l'élocution
- Utilisation judiciaire des appareils
- Respect des règles de convenance
- Exécution des activités au moment approprié
- Pertinence des propos

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

Précision

- Connaître les principes de la communication
- Comprendre l'importance de la communication pour le travail de bureau
- Appliquer des principes et des techniques de communication
- Etre conscient de ses forces et ses limites quant à sa façon de communiquer

Plan de mise en situation

- Sensibilisation aux principes généraux de la communication
- Application des techniques de communicaiton dans différentes situations de travail
- Evaluation de sa façon de communiquer

Conditions d'encadrement

- Créer un climat de confiance et d'ouverture
- Utiliser de façon importante les techniques de jeu de rôle et de simulation dans des mises en situation
- Encourager et soutenir les élèves éprouvant des difficultés d'animation

Critères de particiaption

- Consulte les sources d'information mises à sa disposition
- Receuille des données
- S'applique à examiner sa façon de communiquer
- Participe aux activités d'information
- Adopte un langage et un comportement acceptable pour le contexte

Précisions sur le comportement attendu	Critères particuliers de performance
- Définir ce qu'est la communication orale dans l'entreprise.	- Bonne utilisation du langage verbale - Choix d'un moyen de transmission adapté à la siutation. - Bonne disponibilité physique et mentale de l'interlocuteur. - Bonne écoute de l'autre. - Bon respect de l'autre.
- Recevoir et acheminer les appels téléphoniques.	- Applicaton correcte du protocole téléphonique. - Filtrage approprié des appels. - Application correcte des procédures d'acheminement des appels. - Cohérence des messages transmis. - Inscription de tous les éléments du message. - Préparation des messages compréhensibles pour le répondeur téléphonique.
- Accueillir les visiteuses et les visiteurs.	- Respect des règles de convenance. - Interprétation juste des demandes. - Réponses appropriées aux besoins.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

AVANT PROPOS

Cet ouvrage a été conçu en tenant compte de plusieurs objectifs de formation :

1) Vous sensibilisez à l'importance de la communicaiton, aux problèmes généraux qu'elle pose à ses principales formes.

2) Vous mettre dans des situations orales et vous faire acquérir une démarche de travail favorisant l'analyse et l'appréciation.

La conception des chapitres est réalisée pour vous permettre l'acquisition des objectifs visés. Cela vous permettre aussi d'être plus proche de la réalité professionnelle où les situations de communication sont étroitement melées ; cela vous donnera la liberté de pouvoir mettre l'accent sur l'importance de la communication orale et éviter que la part réservée à son apprentissage ne soit pas réduite.

LE PREMIER CHAPITRE, vous permettre d'acquérir des connaissances relatives à la communication orale.

LE DEUXIEME CHAPITRE, vous vous familiariserez avec les fonctions reliées à la téléphonie. Vous ferez connaissance avec l'équipement téléphonique de fine pointe et vous apprendrez les règles de convenance d'usage de la réception et de l'acheminement des communications téléphoniques.

LE TROISIEME CHAPITRE, vous permettre d'acquérir les habilités à la fonction d'accueil dans l'entreprise.
Plus particulièrement, en ce qui concerne la communication orale, je pense que les difficultés que pourrait rencontrer le stagiaire ne se situent pas au niveau des études de cas
proposées, mais sur la conduite et le sérieux, la volonté d'apprendre du stagiaire et surtout sur l'évaluation des résultats. Les grilles placées en fin d'ouvrage permettent d'une part de mieux cerner le thème de travail et d'autre par d'évaluer de manière analytique les résultats. Cest grilles, outils pédagogiques, doivent favoriser la multiplication des séquences consacrées à la communication orale.

Ainsi, pour réaliser ce module, il est essentiel que vous possediez des connaissances en anglais. On vous demande également de ne pas négliger la précision du français, de langue arabe tant orale qu'écrit.

L'auteur M. Ait Benamara.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

INTRODUCTION

Je me suis toujours demandée comment il se fait-il qu'après tant de siècle de réflexion et de recherche, nous ne sachions pas encore pourquoi les hommes ont du mal à communiquer et à se comprendre. En d'autres termes, pourquoi est-il difficile d'échanger des idées, de transmettre des pensées, de se mettre à la place des autres et de voir le monde tel qu'ils ou elles le voient ?

J'ai d'abord cru avoir trouvé la réponse à cette question, chez le sage Socrate, qui a dit : « dans la plupart des cas, l'homme croit être conscient de ce qu'il ne sait pas, mais en fait il se trompe ». Il ne sait pas qu'il ne sait pas ! S'il en est ainsi, la première chose à faire pour améliorer la communication entre les diverses cultures doit être non pas d'apprendre à améliorer nos aptitudes en matière de communication, mais plutôt de prendre conscience du fait que nous ne savons pas qu'il n'y a pas de communication. En d'autres termes, il est absolument indispensable, s'il en veut établir une communicaiton interculturelle efficace, de découvrir tout d'abord que nous sommes inconscients à la fois de notre inaptitude à communiquer et de notre incapacité de comprendre ce qui ne va pas quand nous nous nous efforçons d'échanger des idées avec une personne appartenant à une autre culture.

Après plusieurs années de réflexion, j'en suis venue à d'autres propos ci-dessus. Aujourd'hui je suis convaincue que le principal problème ne tient pas tellement au fait que ne nous sommes pas **conscients de notre inaptitude à communiquer**, mais plutôt que nous sommes **extraordinairement inconscients** de ce qu'en réalité nous communiquons de façon beaucoup plus efficace que nous le pensons.

Le travail de secrétariat implique de multiples contacts avec différents types de personnes. D'abord à l'extérieur, il vous arrive d'être en relation avec des clients, des fournisseurs et divers autres intervenants en lien avec l'entreprise qui vous emploi. Ensuite à l'intérieur vous aurez à entrer en communication avec le personnel des autres directions, départements ou services de l'entreprise.

Par ailleurs, il va de soi que les règles du jeu de la communication opérant dans votre vie de tous les jours coincident tout à fait avec celles qui s'appliquent en situation de travail. Par expérience, vous savez que bien communiquer (comprendre et être compris) n'est pas toujours facile. Votre satisfaction et votre efficacité au travail impliquent donc l'acquisition de connaissances, d'abilités et d'aptitudes propices au succès de vos communications interpersonnelles.

Dans ce module, vous découvriez l'importance de la **connaissance de soi** en communication, les principes de base, le processus et les obstacles de la communication interpersonnelle, des techniques et des attitudes efficaces dans une situation de communication, tant en contact individuel qu'en travail de groupe.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

CHAPITRE 1

LA COMMUNICATION ORALE

1.1- Caractéristiques de la communication orale

1.1.1- Communication basée sur l'utilisation de la voix

- En l'absence d'enregistrement, la communication ne laisse pas de trace. Il n'y a pas possibilité de réentendre exactement le même message. Seuls les témoins peuvent servir de preuve.

- La réception du message et sa compréhension par le ou les réceptions sont liées à la qualité de **l'élocution de l'écoute,** de l'environnement et des outils techniques utilisés pour assurer dans certains cas la transmission du message (téléphone, mégaphone, microphone, etc …).

1.1.2- Utilisation du langage verbal et du langage non verbal

La communication passe à la fois par des mots assemblés en respectant des règles précises (le langage verbal) et par un ensemble de signes apportant des informations complémentaires ou parfois contradictoires au récepteur du message. Ces signes constituent le langage non verbal.

1.1.3- Place importante

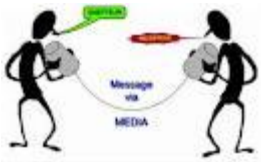
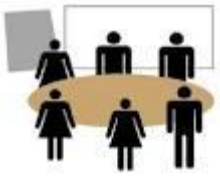
- La communication orale est beaucoup plus utilisée sous des formes diverses : entretiens professionnels, patients (ou clients), réunions, accueil physique ou téléphonique, conférence, etc … ;

- Elle prend également une place importante dans les médias pour la diffusion d'information (sous forme de reportages documentaires, débats) ou de messages de prévention (sous forme de spot ou télévisés) ;

- Le développement de la téléphonie mobile multiplie l'utilisation des entretiens et des réunions téléphoniques. Les communicaitons audiovisuelles à distance sont également de plus en plus utilisées.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Exemples de supports de communication orales

Type de support	Définition	Forme de communication	Exemple
Entretien direct 	2 personnes ou 2 parties. Ex. : une assistante sociale et un client, un jury et un candidat) présentés dans le même espace géographique échangent des propos.	Interpersonnelle, instantanée, directe.	Entretien de recrutement, entretien d'aide entre un patient et un thérapeute, entretien un maître de stage et son stagiaire, entretien d'accueil, etc.
Entretien téléphonique 	2 personnes éloignées géographiquement reliées par l'intermédiaire d'un réseau téléphonique, échangent des propos.	Interpersonnelle, instantanée, à distance.	Entretien pour l'obtention d'un rendez-vous, pour transmettre une information donnée, pour prendre des nouvelles d'un patient, etc.
Réunion 	Plus de 2 personnes se retrouvent ensemble dans un même espae sonore et éventuellement visuel pour échanger des propos entre elles.	De groupe, instantanée : - Directe si tout le mond est présent dans le même local, - A distance si les personnes sont éloignées géographiquement. On utilise alors un procédé téléphonique (ex. : réunions téléphoniques) ou télévisuel (ex. : visio- conférences).	Réunions d'équipes, réunions de synthèse, staff, réunions de conseil d'administration, assemblées générales, réunion d'un groupe de travail, conférences, débats, etc.
Exposé 	Une personne présente à un nombre variable d'auditeurs, un discours sous une forme structurée et animée.	- Interpersonnelle si le nombre d'auditeurs est réduit à une partie (ex. : un jury, une classe), de masse s'il est important. - Instantanée, si les auditeurs réceptionnent le discours au moment où il est émis, on diffère si l'exposé est enregistré. - Directe si tout le monde est présent dans le même local, à distance si les personnes sont éloignées géographiquement (on utilise alors un procédé de transmission télévisuel).	Exposé fait en classe, cours d'un professeur de médecin transmis à des étudiants, etc.
Message sur répondeur téléphonique 	Un abonné téléphonique donne des informations à ses correspondants sous une forme enregistrée.	Interpersonnelle à distance et différée	Boite vocale d'un médecin absent. Boîtes vocales interactives de certains services, etc.
	Un abonné téléphonique met à disposition de ceux qui cherchent à le joindre la possibilité d'enregistrer un message dont il prendra connaissance dès qu'il le pourra.		Messagerie des téléphoniques portables, etc.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1.2- Vers une communication de qualite

Pour assurer une communication de qualité, le professionnel doit mettre en œuvre les moyens qui permettent de réduire l'influence des facteurs limitants.

1.2.1- Les critères de qualités de la communication

Une communication est de qualité si ce que comprend le récepteur du message correspond à ce qu'a voulu exprimer son émetteur et si les interactions ont pu se faire dans climat d'écoute et de bienveillance.

- L'information contenue dans le message est la même que celle que souhaite transmettre l'émetteur ;
- Le message parvient à son destinataire ;
- L'information portée par le message réceptionné est identique à celle de départ
- Le message peut être décodé et compris par son récepteur ;
- L'information résultant de la traduction du message par le récepteur est la même que celle que l'émetteur voulait transmettre ;
- Chacun a écouté l'autre et a pu s'exprimer.

1.2.2- Les facteurs de la communicaiton

Le processus de la communication est influencé par certain nombre d'éléments liés à la fois à **l'objet de la communication, à son contexte, aux acteurs, aux vecteurs** et à la manière dont chacun réagit aux signes envoyés par l'autre.

- Lorsqu'un facteur rend la communication plus facile, on parle le **facteur favorisant** (ex : le fait de conduire un entretien dans un lieu clos est un facteur favorisant. Les échanges seront plus faciles que si la porte est ouverte puisque l'information ne sera pas entendue par des personnes extérieures).

- Au contraire, un facteur qui **gène le déroulement** du processus de communication est qualifié de **facteur limitant « ou bruit »** (ex : le fait de laisser la porte du bureau de l'assistante sociale et d'orientation ouverte pendant un entretien est un bruit de la communication puisqu'il augmente les risques que les informations confidentielles soient entendues par les personnes étrangères à l'entretien). Au contraire, un facteur qui gène le déroulement du processus de communication est qualifié de facteur limitant « ou bruit » (ex. : le fait de laisser la porte ouverte de l'assistante sociale, ou d'accueil ou d'orientation, ouverte pendant un entretien est un bruit de la communication puisqu'il augmente les risques que les informations confidentielles soient entendues par de personnes étrangères à l'entretien).

1.2.3- Exemples de facteurs limitants

1.2.3.1- Objet du message « délicats » :

l'objet du message est souvent en lien avec l'intimité et l'affectivité. Il fait appel à des tabous et des préjugés qui font que certaines personnes sont genées pour s'exprimer. De plus, l'information est soumises à des contraintes de confidentialité ce qui oblige à prendre des précautions particulières.

1.2.3.2- Eléments du contexte perturbateurs

Certain éléments du contexte peuvent avoir des effets limitants sur le processus de communication en intervenant à des niveaux divers (lourdeur d'une procédure, pouvoir de décision de la structure avac laquelle se passe la communication, durée de la rencontre limitée dans le temps, etc …). Ces facteurs doivent être mis en évidence lors de l'analyse de la situation afin d'en limiter au maximum les effets.

1.2.3.3- Acteurs très différents indisponibles, fatigués, …

Les caractéristiques de chacun au moment de la communication (système d'appartenance, statut, état affectif, disponibilité, etc …) et la nature des relations que les interlocuteurs entretiennent (professionnelles, amicales, tendues, etc …) peuvent freiner le processus.

1.2.3.4- Manque de maîtrise du code employé :

- Ce manque de maîtrise augmente les risques que le message produit ne soit pas fidèle à l'intention de départ (ex. : confusion dans les termes médicaux) ;

- Le message réceptionné n'est pas toujours compréhensible par son destinataire parce que ce dernier ne connaît pas le code employé (ex. : quand les médecins s'adressent à leurs patients, il arrive qu'ils emploient des termes spécialisés inaccessibles aux personnes qui ne les ont pas appris).

1.2.3.5- Divergence traduction du code par l'émetteur et le récepteur

L'information comprise par le récepteur peut ne pas correspondre à celle que l'émetteur a voulu transmettre parceque émetteur et récepteur ne donnent pas la même signification aux même signes selon leur culuture ou le contexte de la communicaton (ex. : le mot « orange » désigne une couleur, un fruit, etc.).

1.2.3.6- Transmission du message de départ lors de la production du support

Lorsque l'émetteur « pose » son message sur le support qu'il a choisi, il peut en transformer la signification. Le message résultant peut ne pas correspondre à celui qu'il a formulé mentalement (ex. : si, dans une lettre les coordonées de l'expéditeur et du destinataire sont été inversées, la lettre arrivera chez l'expéditeur et non chez le destinataire).

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Défauts dans la transmission du support :

- Le message peut ne pas parvenir à son destinataire ;
- Le canal choisi peut être inadapté à la situation ;
- Le message émis peut avoir été transformé (ex. : message confié à une personne qui pensait pouvoir s'en souvenir sans avoir à le noter … et qui a changé deux chiffres au numéros de téléphone).

En résumé :

A la suite de cette section, vous pouvez retenir plus particulièrement les points suivants :
Pour communiquer, il faudra :

- **Se rendre disponible physiquement et mentalement ;**
- **Etre respectueux de l'autre, faire abstraction des ses préjugés ;**
- **Prendre en compte les particularités et les besoins de chacun, considérer son interlocuteur comme une personne unique ;**
- **Limiter la gêne liée à l'objet du message en mettant son interlocuteur à l'aise ;**
- **Assurer la confidentialité en toutes circontances ;**
- **Produire un message fidèle à ses intentions, précis, clair et accessible ;**
- **Choisir un code adapté connu de l'interlocuteur et maîtrisé par l'émetteur ;**
- **Soigner « l'empaquetage » du message : choisir un support adapté, soigner la production du support ;**
- **Choisir un moyen de transmission adapté à la situation, s'assurer de la réception du message ;**
- **Etre à l'écoute de l'autre, utiliser la rétroaction pour s'assurer de la compréhension du message.**

1.3- Le processus de communication

1.3.1- Notion de communication

1.3.1.1- La communication est définie de manière différentes selon les acteurs et les domaines d'études.

La synthèse des diverses approches peut conduire à proposer de parler de la communication comme d'un **processus dynamique** mettant en jeu, dans un cadre donné, au moins deux acteurs qui se transmettent où s'échangent des informations sous une forme codée et s'influencent les uns les autres.

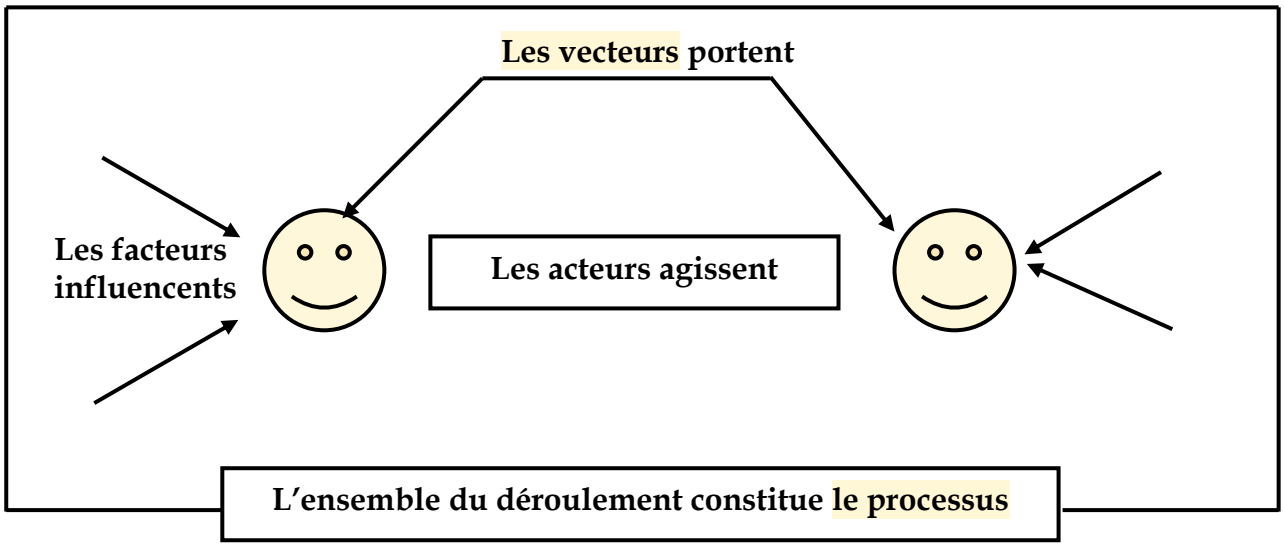
1.3.1.2- On qualifie de **situation de communication professionnelle** un évènement unique qui met en jeu au moins un professionnel, dans un contexte (un cadre) donné, et qui conduit à une transmission ou à un échange d'informations.

Exemple de situation de communication : aujourd'hui, Monsieur Mohamed prend rendez-vous avec l'assistante sociale en téléphonant à la secrétaire. Quand la secrétaire parle avec Monsieur Mohamed pour définir ou arrêter un rendez-vous, elle **communique** avec lui.

Cet évènement se reproduira **jamais** de la même manière.

1.3.1.3- Une situation de communication est caractérisée par :

- Les **personnes** qui communiquent entre elles : **les acteurs** (émetteur-récepteur) ;
- Les **moyens** employés pour communiquer : **les vecteurs** ;
- **Les éléments qui influencent** le déroulement de la communication : **les facteurs ;**
- Le **déroulement** avec différentes interactions : **le processus.**



1.3.2- Processus de communication

La communication se déroule en plusieurs temps :

1.3.2.1- **L'émetteur** transforme l'information qu'il veut transmettre à l'aide d'un code. Il produit aussi un **message.**

1.3.2.2- Il assure la **transmission du message** par l'intermédiaire d'un canal jusqu'au(x) destinataire(s).

1.3.2.3- **Le destinataire réceptionne** et **traduit** le message puis **réagit** en fonction de qu'il a compris.

- Si la réaction parvient à l'émetteur, on dit qu'il y a **rétroaction** (ou feed-back). Il peut s'ensuivre une série d'échanges qui vont permettre à l'émetteur de rendre son message plus clair et à chacun d'influencer l'autre (ou les autres)

- Si la réaction ne parvient pas à l'émetteur, il n'y a pas de rétroaction. Le processus prenf fin.

1.3.2.4- **A la fin du processus** , le récepteur peut adopter un comportement ou une attitude, produire une action, en lien avec le message reçu, ce qui constituera le **résultat final** de la communication.

1.3.3- Les acteurs

1.3.3.1- Ils sont au moins deux : **l'émetteur** qui est à l'origine de la communication, qui émet une information en direction d'un destinataire et **le récepteur** qui reçoit l'information émise.

1.3.3.2- Au moins l'un des deux acteurs est une personne. L'autre peut être une machine programmée par l'homme (ordinateur pour acheter les titres de transport, boite vocale interactive pour le programme de cinéma, etc …).

En résumé

Destinataire ou récepteur ?

- **Le destinataire est celui a qui est destiné le message, pour qui l'émetteur l'a émis.**
- **Le récepteur est celui qui reçoit le message. Il se peut que ce ne soit le destinataire prévu au moment de l'émission du message !**

Exemple : le secret confié par Melissa à sa confidente a été entendu par son frère qui n'en était pas destinataire.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1.3.4- Les vecteurs de la communication

1.3.4.1- Le message :

C'est la forme sous laquelle est formulée l'information à transmettre (ex : pour signifier à une personne que l'on est content de la voir on peut lui dire clairement : « je suis content de te voir » simplement lui sourire ou encore la prendre dans ses bras). Le message est la **formulation codée et structurée de l'information.**

1.3.5- Le canal

Le canal est le conduit par lequel le message est transporté de l'émetteur jusqu'au récepteur. Il est constitué du support et du moyen de transmission de ce support. Sa nature varie selon l'organe ou les organes des sens que le récepteur devra utiliser pour recevoir le messge (l'ouïe sera utilisée lors de l'emploi d'un canal oral, le toucher pour un canal tactile, la vue pour les canaux écrits et visuels, etc.

- **Le support :**

Le support est l'élément, matériel ou non, porteur du message. La forme du support dépend des sens que le destinataire du message devra utiliser pour en prendre connaissance (ouie, odorat, toucher, vue, goût).

Il existe une grande variété de supports de communication (oraux, olfactifs, tactiles, visuels et écrits, audiovisuels, etc.) dont les caractéristiques et quelques exemples sont donnés dans le tableau ci-dessous :

Catégories de supports	Caractéristiques	Exemples de support professionnels
Ecrits	Le message est formulé avec des mots regroupés sous forme rédigée – le discours est présenté sous la forme de d'un **texte** qui constitue des lignes.	Lettre, résumé, compte rendu, dépliant, tract.
Visuels	Le message est formulé à l'aide **d'images** et de mots. La mise en page, les formes et les couleurs remplacent le texte rédigé et ont leur signification propre.	Affiche, radiographie, tableau, graphique.
Oraux	Le message est formulé en utilisant la **voix** et tout procédé producteur de sons pour émettre des paroles, de la musique, des sons divers.	Réunion, entretien direct, entretien téléphonique, émission radiophonique.
Audiovisuels	Le message est formulé en utilisant une combinaison **de sons et d'images.**	Emission télévisée, spot de prévention.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

➢ **Le moyen de transmission :**

C'est le procédé employé pour assurer l'acheminement du support entre l'émetteur et le récepteur.

Exemple : Un directeur de lycée informe à l'aide d'un bulletin scolaire envoyé par voie postale, aux parents d'élèves concernant les résultats scolaires de leurs enfants.
Le support de la communication est le résultat scolaire.
Le moyen de transmission est l'envoi postal.

Vous remarquez :

Certains supports, tels que l'entretien direct ou la réunion ne nécessitent pas de moyen de transmission.

C'est les résultats de l'examen du Baccalauréat ! Votre ami(e) à été admis(e). Vous écrivez un mot et vous êtes pressé qu'il ou qu'elle le recoive…

Quel moyen de transmission choisir ?

Vous confiez votre lettre à la poste en collant un joli timbre sur l'enveloppe … Vous lui remettez en main propre …

Vous glissez l'enveloppe dicrètement dans sa poche …

Finalement vous préférez lui envoyer un message écrit sur son téléphone portable.

1.3.6- Les facteurs de la communication

Ils sont constiutés de l'ensemble des **éléments qui vont agir sur le processus** de communication. On peut distinguer les facteurs liés aux interlocuteurs directement, ceux qui dépendent du contexte (c'est-à-dire du cadre de la communication) et ceux qui vont dépendre des moyens employés pour communiquer, c'est-à-dire des vecterus de la communication. Ces facteurs s'influencent les uns et les autres.

1.3.6.1- Généralités sur les acteurs

Les références des acteurs :

➢ **Le système d'appartenance :**

chaque individu est caractérisé par un certain nombre d'éléments qui permettent de le différencier des aures (son âge, sa profession, sa façon de s'habiller, son aspect physique, etc …).

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Nous sommes tous différents, mais chacun d'entre nous a quelque chose en commun avec d'autres individus. Les personnes qui ont un ensemble de caractères communs appartiennent à un même groupe, **le groupe d'appartenance,** au sein duquel existe une culture commune (manière de s'exprimer, goûts, normes de comportements …).

La place occupée par une personne dans le groupe est qualifiée de statut (ex. dans le groupe classe, vous avez le **statut** de l'élève ; les élus qui vous respectent ont également le statut de délégués de classe).

- Une même personne appartient à plusieurs groupes qui interfèrent (groupe d'âge, d'acitivité professionnelle, de loisir, etc. …) et constituent son **système d'appartenance.**

- Le système d'appartenance des interlocuteurs intervient sur la manière dont chacun vu ressentir l'autre / en fonction du sexe, de l'appartenance éthnique, etc. …) mais également sur ce que chacun attend de l'autre.

➢ **Le système de références :**

Chacun à un **rôle particulier** à jouer selon la situation dans laquelle il se trouve, le statut qu'il a. Ce rôle définit **les comportements à avoir** en lien avec les attentes des autres membres du groupe dans un cadre de références précis (ex. : dans un cabinet médical, le médecin, le professeur de gastrologie a pour rôle d'enseigner mais non plus de soigner).

Ce qui amène à avoir des attentes précises par rapport aux autres, à porter un jugement, est le système de références, c'est-à-dire **l'ensemble des valeurs auquelles on se réfère dans un cadre précis** (ce qui a de l'importance, qui permet de définir le bien et le mal, etc. …). Ce système est lié aux groupes d'appartenance.

Chaque interlocuteur prend appui sur son système de références pour adopter un comportement dans une situation donnée, pour choisir son langage (pour correspondre à ce qu'il pense être bien, ou parfois au contraire, à ce qu'il souhaite être volontairement mal). Il arrive que le comportement de l'un soit très différent de celui auquel s'attend l'autre. (Ex. : un chef de service qui fait une conférence en ayant une casquette sur la tête, un professeur qui parle en faisant des grimaces à ses élèves, etc. …). Ce décalage peut provoquer, entre autres choses une surprise qui se manifeste par exemple par le rire.

1.3.6.2- Les relations entre les acteurs :

a) Influence de l'état affectif sur les relations :

L'état affectif de chacun (joie, tristesse, etc. …) intervient dans les relations qui vont se créer entre les interlocuteurs, en provoquant des sentiments particuliers. Cet état peut dépendre des enjeux de la communicaion en cours. (Ex. : pour un médecin, communiquer à un patient un diagnostic fatal est source d'inquiétude tandis qu'annoncer à une femme qui désire un enfant, qu'elle est enceinte, est source de joie. Son état affectif n'est pas le même dans les deux cas. Sa manière de communiquer non plus).

➢ **Influence du nombre d'interlocuteurs sur les relations :**

LE NOMBRE D'INTERLOCUTEURS DETERMINE LA MANIERE DONT POURRONT SE CREER LES LIENS.

- **Les communications interprofessionnelles** facilitent l'écoute de l'autre et les interactions.

- **Les communication de groupe** mettent en jeu des interactions plus complexes entre les différents acteurs qui prennent, chacun, une place particulière. Certaines personnes ont une influence plus importante que les autres sur le fonctionnement du groupe.

- **Les communications de masse** ne permettent pas d'échanges. Elles se font entre une personne, ou un petit groupe de personnes (constituant une unité) et un nombre conséquent de récepteurs non indentifiables.

La forme de communication est définie par le nombre d'interlocuteurs qui communiquent entre eux			
Nombre d'interlocuteurs	Un **émetteur et un récepteur** (une personne ou un nombre limité de personnes formant une entité).	Un groupe, ensemble limité de personnes identifiables, qui communiquent entre elles	Un **émetteur** (une personne ou nombre limité de personnes formant une entité) et un **nombre conséquent massif) de récepteurs.**
Exemple	Un patient s'entretient avec son médecin. Un candidat expose un travail devant un jury.	L'équipe de professonnels d'un groupe scolaire se réunit pour parler des différents enfant accueillis	Un journaliste présente les informations.
Forme de la communication	Communication **interpersonnelle.**	Communication **de groupe**	Communication **de masse.**

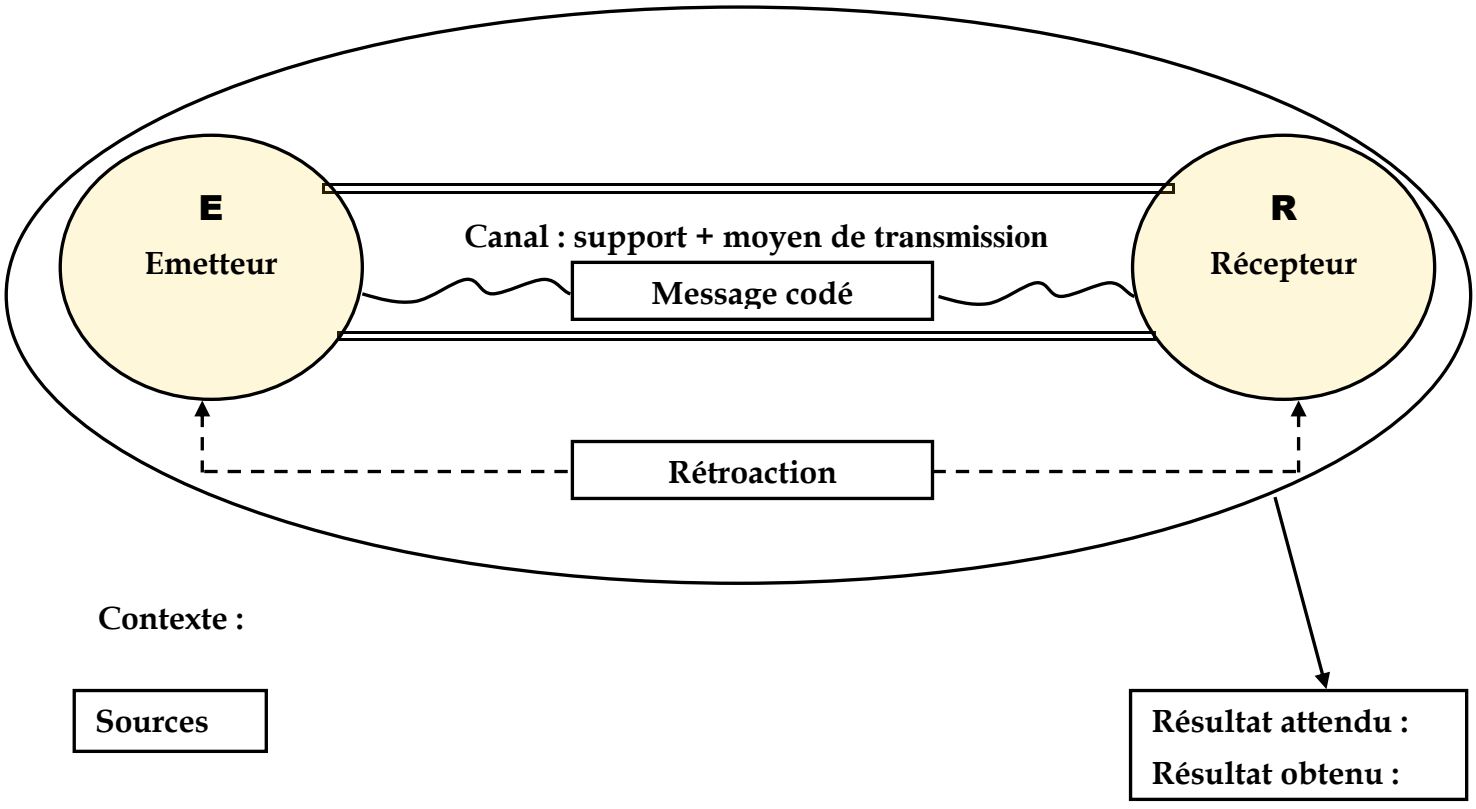
WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

I.3.7- Le schéma de la communication

- Il peut être commode dans certains cas, de visualiser à l'aide d'un schéma, les différents éléments qui composent une situation de communication et les liens qui les unissent. Il n'existe pas de modèle de schéma.
  L'exemple proposé peut être personnalisé en fonction des situations (en précisant qui sont les acteurs, quel est l'objet du message, quel canal utilisé, etc. dans la situation schématisée).

- L'émetteur et le récepteur sont dans leur « bulle », le canal est visualisé par un tuyau dans lequel passe le message codé. La rétroaction est dirigée vers l'émetteur du message (les pointillés montrent qu'elle n'est pas toujours présente ; elle ne sera visualisée que si cela est nécessaire). Le contexte entoure la communication, le résultat découle de ce qui s'est passé.

Proposition du schéma type de communication



WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

CHAPITRE 2

LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

2.1- Caractéristiques de la communication

Objectif :

Prendre conscience de l'importance du comportement pour établir une meilleure relation dans une communication téléphonique.

De quoi s'agit-il ?

- Quelques chiffres, plus d'un milliard d'abonnés à travers le monde, actuellement plusieurs millions en Algérie bientôt 90% de foyers seront équipé ; le téléphone fait donc partie de notre vie de tous les jours. De plus c'est l'outil privilègié de la communication orale dans les entreprises.

- **Faut-il en conclure** que « tout le monde sait téléphoner » puis qu'il suffit de décrocher un combiné et de composer un numéro ?

- **La réalité** des faits impose une conclusion plus nuancée : en effet ,

  - Certains considèrent le téléphone comme une plaie du monde moderne : ils le supportent plutôt qu'il ne l'utilisent naturellement ;

  - D'autres éprouvent une certaine gêne à son égard ;

  - Ce qui l'ont apprivoisé ne sont pas toujours totalement satisfaits de ses services ;

  - Enfin, les employeurs se plaignent souvent du manque de compétence de certains personnels face au téléphone.

- **AINSI, OUTIL FAMILIER,** certes, le téléphone est encore trop souvent un **OUTIL MAL UTILISE.**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.1.1- La communication téléphonique

Ses éléments (ce qui la compose) :

La voix caractérisée par le **timbre** (clair, voilé, …, la hauteur (aiguë, grave), l'intensité (forte, faible), le rythme (débit plus ou moins rapide) et surtout l'articulation c'est-à-dire la prononciation distincte et correcte des différents sons de la langue.

Tous les types de voix « passent » au téléphone : il est inutile de parler plus fort que d'habitude, mais il est indispensable d'articuler nettement et de contrôler le débit des paroles prononcées (il est normalement d'environ 180 mots à la minute au téléphone il ne doit pas dépasser 12 mots/mn).

- **L'attitude physique,** sans le secours de la vue, est pourtant perçue au téléphone : la voix change selon la position du corps, une bonne tenue donne une voix nette ; les gestes, les mouvements (pour attraper un dossier, pour faire signe à quelqu'un …) s'entendent. Il importe donc d'être installé correctement de contrôler ses gestes et d'avoir à portée de la main tous les éléments nécessaires au cours de l'entretien (papier, crayon, documents …) enfin, **le sourire « s'entend »,** il rend la voix plus chaleureuse.

- **L'expression et le ton,** ils habillent le message ; l'expression est ce qui lui donne une forme : mots employés (plus ou moins précis, plus ou moins variés (tournures gramaticales plus ou moins correctes) ; le ton est ce qui ajoute au message « une couleur et une saveur », il laisse transparaître des sentiments : impatience, disponibilité, embarras, colère, vivacité, nonchalance, gaieté, morosité, chaleur, indifférence.

S'avez-vous :

Qu'en matière de communication orale, l'indifférence peut être perçue de façon négative : ce qui n'est pas chaleureux risque de passer pour la froideur sinon de l'agressivité. De plus, le ton est souvent contagieux : morosité ou amabilité deviennent facilement communicatives !

Le contenu du message (le fond), c'est l'information à transmettre pour que l'objectif de la communication soit atteint ; il nécessite de réunir tous les éléments qui seront utiles pour poser des questions ou fournir des renseignements précis ; le souci de l'exactitude du contenu impose aussi de reformuler, en cours d'entretien, ce qui est dit pour ne pas risquer de malentendus. Enfin, il appelle une conclusion qui éventuellement, résume le sujet traité, répète la solution adoptée, demande l'accord du correspondant avant de prendre congé.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

C'EST LA COMBINAISON HARMONIEUSE DE TOUS LES ELEMENTS qui fait que la communication est efficace et qu'une bonne relation s'établit.

Sa spécificité (ce qui la caractérise)

- Echange uniquement verbal dans le secours des regards, des mimiques, des gestes qui nuancent les paroles ;
- Impossibilité de « raturer » les mots prononcés ;
- Impossibilité pour le récepteur de reécouter (relire) le message.

Il importe donc de preparer le fond (contenu) du message et d'en soigner la forme (expression, ton, attitude generale).

Son déroulement (les différentes étapes) :

Quel que soit l'objectif d'une communication téléphonique, celle-ci se déroule selon des règles logiques qui correspondent aux quatres étapes suivantes :

- Prise de contact : pour accueillir, se présenter
- Traitement du sujet : pour exposer la demande, argumenter, échanger des informations
- Conclusion : pour adopter une solution, prendre une décision, formuler un accord
- Prise de congé : pour remercier, saluer

2.1.2- Etude d'une communication téléphonique

Avant de poursuivre votre apprentissage, réaliser l'application suivante :

- **Application n°1 :**

Mise en situation

La scène se passe dans l'entreprise Allel de Kouba, plus spécialement au service comptable dont le chef est Monsieur Kaddour Ali. Dans un bureau de ce service se tiennent deux employées Yasmina et Mounia ; c'est Yasmina qui est chargée de répondre au téléphone.

Objectif :

A partir de deux écoutes successives de la communication n°1, dégager ses caractéristiques en utilisant les grilles ci-dessus.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1ère écoute ⟶

Pour restituer l'entretien et dégager l'impression générale

- Emetteur :
- Recepteur :
- Objet de la communication :
- Impression générale : Bonne – Moyenne – Mauvaise **(1)**

2ème écoute ⟶

Pour analyser – les différents éléments de la communication

- **La voix**
  Articulation : Bonne – Moyenne – Mauvaise (1)
  Débit : Satisfaisant – Rapide – Lent **(1)**

- **Attitude physique**
  Y a-t-il eu des bruits « parasites »

- **Ton**
  Chaleureux – Indifférent – Agressif **(1)**

- **L'expression**
  Soignée – Négligée – Incorrecte **(1)**

- **Les étapes de la communication**
  Se sont – elles déroulées logiquement et de façon satisfaisante
  - La prise de contact
  - Le traitement du sujet
  - La conclusion
  - La prise de congé

- **Recommandation**

Lire attentivement le tableau ci-dessous avant de réaliser l'application du texte de communication n°1, car cela peut vous aider.

1) Entourer la réponse choisie

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Améliorez votre expression.

Eviter	Pourquoi	Préférer
Allo (en début de communication).	Cela n'apporte aucune infomartion.	Etablissement, X bonjour, société Z, j'écoute.
Quittez pas Ne raccrochez pas.	Négation incomplète Ton brusque.	Ne quittez pas SVP Voulez-vous rester en ligne.
Vous attendez ou vous rappellez ?	L'emploi des verbes « attendre », « patienter » augmente l'impatience du correspondant.	Préférez-vous rester en ligne ? ou Rappelez dans quelques instants ?
C'est à quel sujet ?	Formule ayant un caractère indiscret.	Quel est le motif de votre appel ? En quoi puis-je vous aider ?
Vous êtes ? C'est de la part ?	Expressions négligées et indiscrètes.	Qui dois-je annoncer ?
Il est absent.	Tournure indiscrète qui donne une mauvaise image de la maison.	Il est à l'extérieur Il n'est pas dans nos locaux.
Il ne peut pas vous prendre en ce moment.	Expression négligée et désinvolte.	Il n'est pas possible de lui passer la communication en ce moment, pouvez-vous rappeler ou souhaitez-vous que je vous rappelle ?
Essayer de rappeler lundi.	L'emploi du verbe « essayer » semble indiquer que cela sera laborieux.	Vous est-il possible de rappeler lundi ou souhaitez-vous que je vous rappelle ?
Je vous le passe.	On passe un poste et non une personne.	Je vous met en communication avec M. …… Je vous passe le poste de M. …….

Surveillez votre attitude physique

Etre installé correctement. Décrochez le combiné de la main gauche ou (droite) afin de garder l'autre main libre pour écrire ou consulter un document et **GARDEZ LE SOURIRE !**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Texte de communications n°1 :

N° 01

La sonnerie du téléphone retentit 04 fois. Salima décroche :

Y. Une minute ! (on entend le claquement d'un tiroir qu'on ferme). J'écoute.

M.B. Je suis bien à la société Allel ?

Y. Oui.

MB. Pourrai-je parler à M. Kadour Ali ?

Y. C'est à quel sujet ?

M.B. C'est personnel.

Y. Quittez pas (on l'entend demander à sa collègue si « Kadour est là »). Vous êtes ?

M.B. Monsieur Bacha.

Y. Monsieur comment ?

M.B. Bacha « B » comme Brahim.

Y. Bon, vous pourrez attendre un moment. Je ne sais pas s'il est là, il est souvent absent de son bureau, quittez-pas. (un long moment passe).

Y. Allo, Monsieur Bachir.

M.B. Euh ! oui Bacha.

Y. Voilà, je vous le passe (elle raccroche).

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

2.2- L'appel téléphonique (émission d'un message)

Avant de poursuivre votre étude, vous devez être en mesure :

- De préparer méthodiquement les appels,
- D'exploiter les préparations pour réaliser plusieurs types d'appel.
- D'analyser le comportement de l'émetteur au cours de ces appels.

2.2.1- Analyse de la situation d'appel téléphonique

Lors d'une communication téléphonique, l'appellant **(émetteur)** a un avantage incontestable sur l'appelé **(récepteur)** puisqu'il a la maîtrise de l'opération : il **sait QUI** il doit appeler, **QUAND** il doit appeler et **pourQUOI** il téléphone. L'émetteur peut donc **PREPARER** son appel : en effet, la connaissance :

- Du qui implique qu'on a vérifié ou cherché le n° du correspondant,
- Du quand implique qu'on s'est inquiété du moment le plus favorable pour l'appeler,
- De quoi implique qu'on a réuni tous les éléments, toutes les informations nécessaires pour atteindre l'objectif de l'appel.

2.2.2- Préparation de l'appel

- Rechercher le n° à appeler (répertoires, annuaires des PTT, services des renseignements) ;
- Vérifier les heures d'ouverture des bureaux, de présence, des personnes ;
- Noter les points à aborder, les précisions à fournir ou à demander (avoir à portée de la main les documents utiles).

- **Application n°2 :**

Mise en situation :

Sabrina, secrétaire de Monsieur Lamine, Directeur des établissements des travaux de climatisation, téléphone ce jour 2 février 201. à l'hôtel Panoramic de Constantine : il s'agit d'annuler la réservation d'une chambre pour le 8 février 201..

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Travail à faire

A partir de l'écoute de cette communication, en vous aidant de la grille ci-dessous, analysez cet appel.

a) Fond : **L'objectif** a-t-il été atteint ? Oui - non en partie (1)

b) Forme : **- Le ton** est-il impatient – indifférent - chaleureux – naturel – embarrassé (1)

- Le vocabulaire est-il vague – varié – précis – répétitif (1)

- Les tournures sont-elles négligées familières correctes (1)

c) Impression d'ensemble : exprimez-le oralement en une courte phrase

Texte de communication de l'application n°2

Après avoir vérifié le n° dans son répertoire,

S. Allo, Hôtel Panoramic de Constantine ?

H.A. Oui, Madame, j'écoute.

S. Bonjour Madame, je suis la secrétaire de M. Lamine, des établissements des travaux de climatisation. Une chambre a été réservée à son nom pour le 2 février.

H.A. Attendez, Madame, je regarde.

S. Une chambre avec salle de bain.

H.A. Oui effectivement, c'est noté.

S. Monsieur Lamine est obligé de reporter son voyage à une date ultérieure, auriez-vous l'amabilité d'annuler cette réservation, nous reprendrons contact avec vous.

H.A. Bon, je vais noter.

S. Annuler la réservation du 2 février au nom de M. Lamine.

H.A. C'est entendu.

S. Merci beaucoup, au revoir Madame.

1) Entourer la où les réponses choisies

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Analyse de la communication :

Fond : L'objectif est atteint

Forme : Le ton est chaleureux et naturel
Le vocabulaire précis
Les tournures correctes

Impression d'ensemble : C'est une communication courtoise et efficace avec le souci d'une solution claire (Sabrina reformule en conclusion les points importants du message).

Application n°03 :

Mise en situation

Vous êtes employé(e) au service de comptabilité de la société Mirabet d'Alger ; vous avez noté que ce jour 21 mars vous devez téléphoner aux quatre correspondants suivants :

- Melle Fariel : a postulé un emploi dans le service ; annuler le rendez-vous qu'elle a avec Monsieur Sid Houm, chef comptable, le 25/03 à 10 h (il a un déplacement en Oranie) ; lui proposer le 28/03 ou le 29/03 même heure.
- Chef mécanicien de chez Toyota pour dépannage du photocopieur du service ; c'est urgent (il n'est là que le matin).
- M. Saadi, représentant de la société Bouchra : lui confirmer le rendez-vous avec Monsieur Boualem, demain 22 mars à 15 h pour la présentation d'un nouveau modèle d'ordinateur.
- Imprimerie Laskri : passer commande de 5000 feuilles de papier en tête, même format et même modèle que la dernière fois mais modifiant le n° de téléphone, nouvelle présentation : (021 65 46 29), c'est assez urgent.

Travail à faire

- Préparer les quatres appels en remplissant les grilles
- Réaliser ces appels
- Analyser le comportement de l'émetteur

Travail préalable : Où avez-vous trouvé les numéros de ces correspondants avec lesquels vous avez a déjà été en relation (plusieurs solutions sont possibles) ?

- Melle Fariel (021 36 47 22)
- M. Saadi : (021 49 – 62 85) – poste 290
- Imprimerie Laskri : 021 65 00 10

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Préparation de l'appel

Entreprise :

Service : N° :

Personne à contacter : Poste :

Heures d'ouverture des bureaux :

Heures de présence du responsable : Appeler à :

Objet de l'appel :

Points importants à préciser :

Préparation de l'appel

Entreprise :

Service : N° :

Personne à contacter : Poste :

Heures d'ouverture des bureaux :

Heures de présence du responsable : Appeler à :

Objet de l'appel :

Points importants à préciser :

Préparation de l'appel

Entreprise :

Service : N° :

Personne à contacter : Poste :

Heures d'ouverture des bureaux :

Heures de présence du responsable : Appeler à :

Objet de l'appel :

Points importants à préciser :

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Préparation de l'appel

Entreprise :

Service : N° :

Personne à contacter : Poste :

Heures d'ouverture des bureaux :

Heures de présence du responsable : Appeler à :

Objet de l'appel :

Points importants à préciser :

Test

Avant de passer à la réalisation de ces appels, puis d'analyser le comportement des émetteurs en utilisant le type de grille « comment améliorer votre expression » - faites le petit test suivant.

1. Quels sont les éléments qui composent la communication téléphonique ?

2. Quelle est la spécificité qui caractérise une communicaiton téléphonique ?

3. Quelles sont les différentes étapes du déroulement d'une communication téléphonique ?

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.3- La réception d'un appel téléphonique

A partir de situations professionnelles concrètes, vous devez être en mesure :

- De dégager l'importance de l'acceuil au téléphone.
- D'analyser les conditions d'un comportement « accueillant » et « efficace ».

- Depuis plusieurs années, les entreprises, pour soigner leur image de marque, s'efforcent d'améliorer l'accueil. En effet, la qualité de l'accueil développe un climat qui favorise la communication et l'établissement de bonnes relations internes et externes. Le téléphone participe grandement à la création d'une image plus ou moins flatteuse de l'entreprise.

- Ainsi, la première phase d'une communication téléphonique consiste bien à **« accueillir »** le correspondant comme on le fait d'un visiteur qui vient dans l'entreprise ; les premiers mots échangés, mais surtout le ton et le comportement vont créer le **climat de l'accueil.**

2.3.1- Analyse des situations de réception d'appels

- Lors de la réception, l'appelé (le récepteur) ne sait pas **QUI l'appelle,** il découvre le **QUAND** au moment de l'appel et il ignore (presque toujours) le **QUOI** : on ne peut donc « préparer » la réception (comme en prépare l'émission).

Mais

- On doit se **PREPARER** à accueillir avec courtoisie le correspondant, à être disponible pour écouter attentivement la demande, à être clair et précis pour répondre.

2.3.2- Etapes de la communicaiton

- Prise de contact ⟶ Accueillir
  Se présenter
  Reconnaître le correspondant (éventuellement)

- Traitement du message ⟶ Il peut s'agir soit :
  1. De répondre à une demande simple que le récepteur peut traiter seul ;
  2. De transmettre la communication à une tièrce personne présente et disponible ;
  3. De prendre note d'une communication pour un destinataire absent ;
  4. De transmettre la communication à une tièrce personne présente mais qui n'est pas disponible ;
  5. De répondre à une demande qui nécessite un complément d'information (consultation d'un document et/ou d'une personne plus qualifiée).

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- Conclusion ⟶ S'assurer de la bonne compréhension du message ; Reformuler la réponse, la décision …
- Prise de congé ⟶ En principe c'est l'appelant qui prend congé

Remarque :

Lorsque le destinataire d'un appel est absent, il convient souvent de prendre note d'un message à lui transmettre à son tour.

LA FICHE TELEPHONIQUE facilitera la notation du message. A titre d'exemple, voici la fiche que le standardiste de chez SADEK a remplie lors de 2ème appel (il y a d'autres présentations possibles).

Date : **18 mars 201.** Heure : **10h 30** Destinataire : M. GABES MESSAGE DE : M. : Ste : **Etablissement Soticos** Tél. :			
A téléphoner ☒ Est venu vous voir ☐		Rappelera Veuillez rappeller Désire vous voir	☐ ☐ ☐
Objet : **Passera vous voir sur le stand au salon le 23 mars dans la matinée**			
Noté par : **Stantdardiste**			

- **Application n°4 :**

Mise en situation

En stage à la société Sadek, vous êtes affectée pour la matinée au standard où vous observez le travail de la standardiste.

Travail à faire

A partir de l'écoute de deux appels :
- Reconnaître la situation
- Apprécier les qualités de l'accueil et la compétence professionnelle en utilisant la grille ci-après :

Situation 1 – 2 – 3 – 4 - 5					**(1)**
Accueil :	**Attentif**	Distrait	Chaleureux	Froid	**(1)**
Compétence :	**Réponses :**	Précises	Vagues	Claires	**(1)**
	Communication :	Lente	Rapide		**(1)**
	Prise d'initiative :	Efficace	Maladroite	Nulle	**(1)**

1) Entourer la réponse choisie

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Texte de communication téléphoniques n°4

1er Appel

Situation

Emetteur	Récepteur
Bonjour, Madame, j'ai rendez-vous cet après-midi avec le chef du personnel, je voudrais savoir comment on se rend chez-vous, je ne connais pas votre localité.	Allo, société Sadek, Bonjour !
Par Bus.	C'est très facile, vous venez en voiture ou par les transports en commun ?
Donc jusqu'au terminus des arrêts de la place Audain, l'immeuble en face.	Bien, alors vous arrivez au terminus de la place Audain, l'immeuble n°14 est juste en face ; nous sommes au 2ème étage à droite.
Merci bien.	C'est cela, je vous précise que vous trouverez des bus aux arrêts pour votre retour.
Au revoir.	Je vous en prie.
	Au revoir Madame.

2ème Appel

Situation

Emetteur	Récepteur
	Société Sadek, Bonjour !
Allo bonjour Madame, je voudrais parler à M. Gabès.	Je regrette, M. Gabès est absent pour la journée, voulez-vous laisser un message, je lui transmettrai à son retour ?
Dites lui que le studio l'an 2010 à téléphoné pour le prévenir que nous passerons au salon de la photo le 23 mars dansla matinée, nous aimerions le rencontrer.	
Au palais de la culture les annassers Alger.	Je note : Studio l'an 2010 à quelle adresse ?
	Donc Studio l'an 2010 au palais de la culture : vous passerez au salon de la photo le 23 dans la matinée à notre stand pour rencontrer Monsieur Gabès.
C'est bien cela, vous n'oublierez pas ?	Absolument pas, vous pouvez compter sur moi
Merci, au revoir.	Au revoir Monsieur.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- **Application n°5 :**

Mise en situation

Employé(e) de secrétariat aux établissements BAROUDI de Douira, vous êtes également chargé(e) du standard de cette entreprise de transport.

Le 8 avril 201.

1er Appel : Monsieur Djamel, client de longue date, demande à parler au directeur, M. Adem ; ce dernier est déjà en communication. M. Djamel insiste pour avoir M. Adem et accepte d'attendre.

2ème Appel : Madame Lamari (1er contact) s'informe de la date des prochains groupages pour le trajet Douira – Cherchell. Vous vous renseignez auprès du collègue chargé du planning qui vous répond : 15 et 23 avril.

3ème Appel : Monsieur Rami vient de recevoir le devis établi pour le déménagement de ses bureaux ; on a omis d'indiquer le montant de la T.V.A. Vous avez le renseignement : 18,60%.

4ème Appel (15h30) : Djelloul, un des camionneurs de l'entreprise, demande à parler au responsable du garage M. Brakchi. Il est tombé en panne à Blida ; la réparation va prendre deux heures : il ne sera pas rentré comme prévu pour 18h 30. Brakchi s'est absenté momentanément, vous prenez note du message.

Avant de réaliser ces communications, remplissez la dernière colonne du tableau ci-après :

Décrivons le bon comportement

Eviter	Pourquoi	Préférer
Décrocher le combiné avec un air morose.	La morosité est contagieuse.	
Parler en étant à moitier couché sur le bureau.	La voix « tombe » quand on est penché.	
Parler à un collègue en masquant le combiné avec la main.	L'interlocuteur perçoit très bien ce camouflage dont l'effet est très mauvais.	
Ecouter et regarder la collègue qui raconte une histoire avec force gestes.	La distraction est perçue par le correspondant.	
Bouger les objets qui sont sur le bureau.	L'appareil amplifie et déforme tous les bruits alentour.	
Parler très vite, parcequ'on est pressé. Parler trop fort parcequ'on téléphone très loin.	L'articulation seule compte ; la distance n'a aucune influence.	

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.4 - Le choix du canal (Téléphoner ou écrire)

A partir de diverses situations professionnelles, vous devez être en mesure :

- De choisir le moyen de communication le plus approprié.
- D'adapter l'expression et le ton à la situation.

- De plus en plus utilisé dans les entreprises pour assurer les relations internes et externes, le téléphone ne remplace pas pour autant la communication écrite. Les messages téléphoniques et messages écrits ont respectivement leurs domaines privilégiés et même très souvent, les deux moyens sont complémentaires. En effet, toutes les fois que le sujet nécessite la **production d'une preuve** eu égard à la législation en vigueur l'écrit s'impose. C'est donc en fonction de la situation que l'un ou l'autre moyen sera utilisé.

- On peut, en fait, distinguer trois grands **types de situations :**

Situation n°1
Celles où le message écrit est préférable et même s'impose (nécessite d'une trace, voire d'une preuve) ;

Situation n°2
Celles où le téléphone sert à établir un contact rapide et direct, dans un premier temps, mais pour lesquelles une confirmation écrite est nécessaire ;

Situation n°3
Celles où le téléphone est préférable et …. suffisant.

Vous venez de voir les trois types de situations, essayez de les mettre en application en réalisant l'exercice suivant :

2.4.1- Adaptez le moyen de communication à la situation

- **Application n°6:**

En indiquant dans la case (1, 2ou 3) correspondant au type de chacune des situations énumérées ci-après :

1- Réservation d'une place d'avion ---------- **(exemple situation de type 3)**---------- **3**

2- Demande de renseignements pour la location d'une salle de réunion ---------- ☐

3- 1ère relance d'une commande ---------- ☐

4- 2ème relance d'une commande ---------- ☐

5- Demande d'échantillons ---------- ☐

6- Réclamation auprès d'un transporteur ---------- ☐

7- Demande de dépannage d'une machine ---------- ☐

8- Commande urgente ---------- ☐

9- Demande de rendez-vous avec un responsabe du service des impôts ---------- ☐

10- Annnonce et l'exécution partielle d'une commande ---------- ☐

11- Réservation d'une emplacement de stand sur une foire-exposition ---------- ☐

12- Signaler une erreur constatée sur facture ---------- ☐

13- Demande de catalogue ---------- ☐

14- Demande de modification d'une commande (par le client) ---------- ☐

15- Acceptation d'une modification de commande (par le fournisseur) ---------- ☐

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

2.4.2- Adapter l'expression et le ton à la situtation

Il est parfois nécessaire de montrer une certaine fermeté, voire un certain mécontentement, pour arriver à une solution satisfaisante.

- Relever les numérors des situations ci-dessus qui justifieraient ces attitudes.

- Parmi les groupes d'expressions ci-après très voisines de sens, identifer par une croix celles dont le ton est le plus sec :

  Je souhaiterais que vous me rappeliez.
  Je souhaite que vous me rappeliez.

  Notre situation est mauvaise en ce moment.
  Notre situation n'est pas bonne en ce moment.

  Accepteriez-vous cette solution.
  Acceptez-vous cette solution.

  Ce retard est dû à un oubli de votre part.
  Ce retard est dû, nous en sommes certains, à un oubli de votre part.

  Nous n'admettrons pas que ce fait se renouvelle.
  Nous n'admettrions pas que ce fait se renouvelle.

  Ce projet n'a pas réussi.
  Ce projet a échoué.

  Vous avez commis une erreur.
  Il s'agit d'une erreur de votre part.

  Ils ne sont vraissemblablement pas d'accord.
  Ils ne sont pas d'accord.

  Nous souhaitons obtenir le catalogue.
  Pouvez-vous nous faire parvenir le catalogue ?

  Le montant de la facture n'est pas exact.
  Le montant de la facture est faux.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.4.3- Le téléphone dans un service Achat

- **Application n°7 :**

Mise en situation

Employé(e) au service des achats des établissements SAMI SPORTS (grossistes en matériels de camping et de sports), vous êtes chargé(e), entre autres tâches, de suivre l'exécution des commandes en cours. Le suivi des commandes est assuré de telle sorte que toute livraison n'ayant pas lieu le jour prévu fait l'objet d'une 1ère relance téléphonique dans un délai de 48 h maximum.
Vous diposez les annexes 1,2,3 et de la feuille de préparation ci-après.

I- ANALYSE DE LA SITUATION

Les documents (Les identifier et sélectionner les informations utiles)

1
2
3

Circulation des documents (chronologie des faits)

La décision

II- PREPARATION DE L'APPEL

Entreprise : ----------

Service : ---------- n°2

Personne responsable : ---------- poste

Objet de l'appel : ----------

Points importants à préciser : ----------

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Annexe 1

Etablissement Deraoui
27, Rue d'Alger
Oran

15 jours
Traite à 30 jour

N° 256
2 avril 20..

014 K	trente Prunus	5	9950
020 T	trente Horteusa	8	20300
019 M	trente Fuschia	8	6950
015 H	trente Yucca	6	4250

Délai de livraison **impératif**

Annexe 2

Etablissement Deraoui
27, Rue d'Alger
Oran
Tél : 041 29 37 15

Oran, le 4 avril 20..

SAMI SPORTS
21 Bd des martyres
Souk Ahras

N/Réf. : JB/FD

Objet : Commande 256

Messieurs,

Votre commande n° 256 du 2 avril 201. nous est bien parvenue et nous vous remercions.

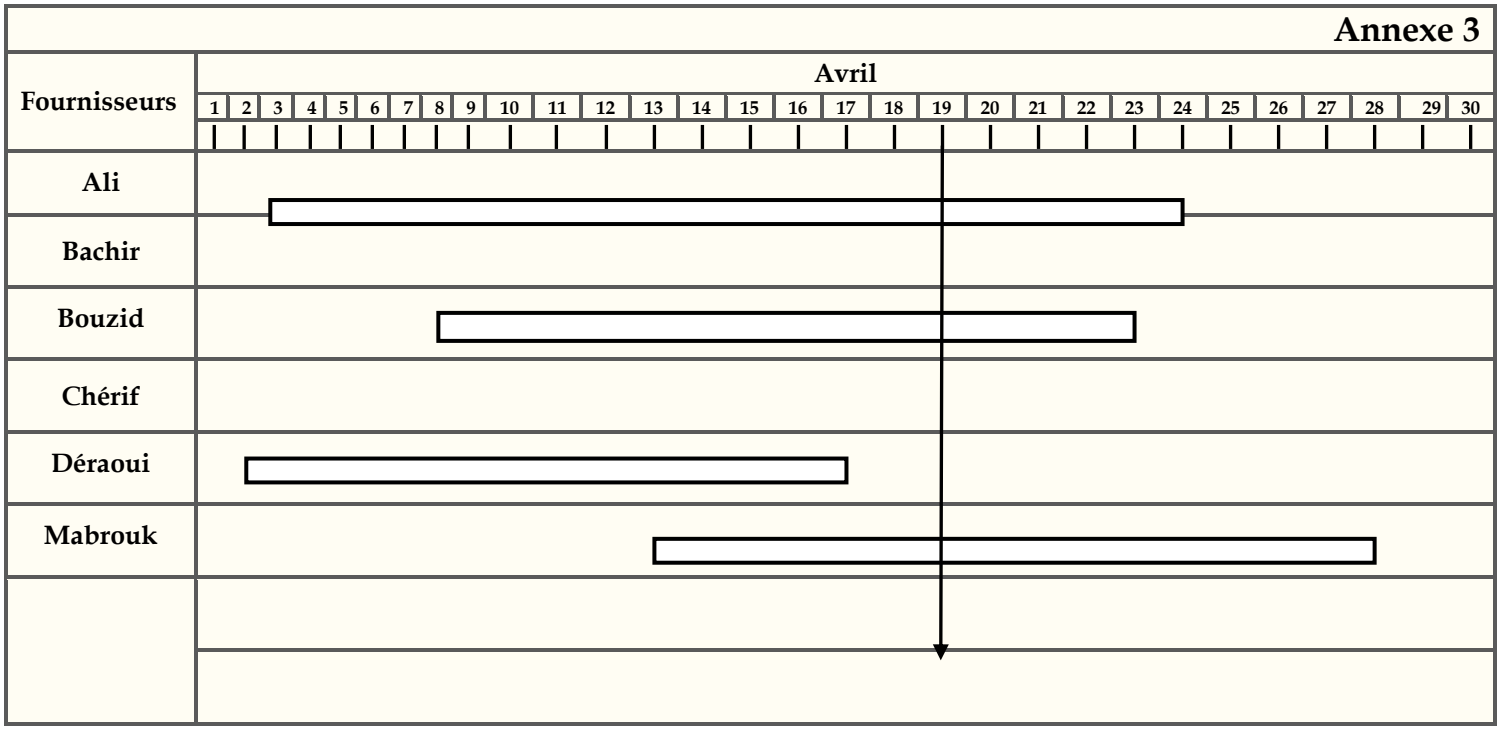
Nous avons pris bonne note de votre recommandation et vous confirmons que ces articles vous seront livrés sous quinzaine ; les conditions de règlement sont inchangées.

Veuillez agréer, Mesieurs, l'expression de mes sentiments dévoués.

Le responsable des ventes
Driche

Surveillance des commandes

Annexe 3



WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.5- L'émission et la réception de message (travaux de synthèse)

Objectif :

A partir d'un thème et de documents.

- Analyser la situation.
- Préparer et réaliser les messages téléphoniques nécessaires.
- Apprécier la qualité de ces messages en vous aidant de la grille proposée.

Pour clore cette série sur la communication téléphonique dans l'entreprise, nous vous proposons un cas de synthèse ou vous aurez à décrochez le téléphone à plusieurs reprises …

Au paravant, en **quelques conseils** pour améliorer tout à fait votre efficacité :

- Lorsque vous écrivez, vous utilisez divers signes de ponctuation qui ont plusieurs fonctions : ils précisent la construction grammaticale, ils nuancent le sens, ils indiquent le ton et le style d'un texte. Ils sont donc nécessaires à la bonne lisibilité et à la compréhension du message. Ainsi, même pour la rédaction d'un télégramme où l'on n'indique pas les signes on utilise le mot « Stop » pour marquer les arrêts qui faciliteront la lecture.

- Lorsque vous parlez, vous devez également « ponctuer » vos paroles pour les rendre plus intélligibles, plus claires, plus nuancées. Cette **ponctuation orale** s'obtient par des **pauses** plus ou moins longues, des changements de débits, des variations de tons. Vous l'avez remarqué : rien de plus désagréable qu'une voix monocorde débitant d'un ton monotone des mots les uns à la suite des autres sur un rythme uniforme (lisez donc à haute voix cette dernière phrase sans ponctuation !).

- Mettez de la vie, de la couleur dans vos paroles cela donnera de la **CONVICTION** à ce que vous dites.

A vous de jouer

- Exercez-vous à dire des phrases suivantes, 1ère fois sans aucune ponctuation (sur un ton monocorde), puis en respectant la ponctuation et les indications de ton : ↗ Elever la voix , → Maintenir la voix, ↘ Baisser la voix.

  - Les Etablissement Noureddine à votre service Bonjour.
  - Les Etablissements Noureddine, à votre service, Bonjour ↗ !

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- Voulez-vous rester en ligne j'essaie de joindre le responsable du service comptabilité
- Voulez-vous rester en ligne ? J'essaye de joindre le responsable du service comptabilité.

- Pouvez-vous me donner quelques précisions pour que je vous dirige le plus rapidement possible vers le service compétent.

- Pouvez-vous me donner quelques précisions, → pour que je vous dirige, → le plus rapidement possible, → vers le service compétent ?

- Nous sommes les seuls sur le marché à fabriquer ce nouveau modèle.
- Nous somme les seuls, sur le marché → à fabriquer ce nouveau modèle.

- Que voulait-on dire ? ou comment un signe peut tout changer …
- Le client reconnaît le transporteur ne lui a pas fait signer le document.
- Le client reconnaît : le transporteur ne lui a pas fait signer le document.
- Le client, reconnaît le transporteur, ne lui a pas fait signer le document.

2.5.1- Le téléphone dans un service de vente

- **Application n°8 :**

Mise en situation

- Vous êtes employé(e) au service des ventes de la Société PERFEX (grossiste en matériels de jardinage).

Aujourd'hui, 11 mai à 10h15, le responsable des achats des établissements PACHA (important client de notre entreprise) téléphone pour annuler une partie de la commande en cours : il s'agit de l'article 40 BM, 2 tondeuses thermiques à 44 900 DA l'unité. Vous prenez en note cette communication sur une fiche et vous proposez à votre correspondant de le rappeler dans la journée pour lui donner une réponse précise. En effet, il vous faut :

1°) Etudier le dossier pour restituer cette affaire ;

2°) Appeler le service des expéditions (poste 34) pour savoir où en est l'exécution de cette commande ;

3°) Soumettre le cas au responsable du service des vente, M. Larbès, absent pour la journée.

- Vous disposez :
  - D'une feuille de préparation,
  - D'une fiche téléphonique,
  - Des annexes 1 et 2,
  - D'une grille d'analyse de communication.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

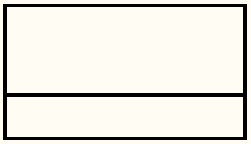
I- ANALYSE DE LA SITUATION

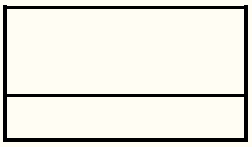
Les documents (Les identifier et sélectionner les informations utiles)

1 -
2 -

La chronologie des faits

- Ce qui s'est passé :





- Ce qu'il faut faire et dans quel ordre :
  1. téléphonner à pour
  2. téléphonner à pour
  3. téléphonner à pour
  4. téléphonner à pour

II- PREPARATION DE L'APPEL

Entreprise : ----------

Service : ---------- n°

Personne responsable : ---------- poste

Objet de l'appel : ----------

Points importants à préciser : ----------

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Analyse des communication

Au cours de	Les interlocuteurs ont manifesté	L'émetteur	Le récepteur
Prise de contact	Courtoisie Disponibilité Entrain Impatience Indifférence Morosité		
Le traitement du message et la conclusion	Clarté Précision Attention Adaptabilité Efficacité Distraction Confusion Maladresse Lenteur		
La prise de congé	Politesse Gratitude Diplômatie Désinvolture Froideur Sécheresse		
L'objectif a-t-il été atteint ?	Oui En partie Non		
L'expression a-t-elle été	Soignée Négligée Incorrecte		
Impression d'ensemble	Agréable Indifférente Désagréable		

FICHE TELEPHONIQUE

Date :	Heure :
Destinataire :	**MESSAGE DE :**
M. :	
Sté :	
Tél. :	
A téléphoné ☐	Rappelera ☐
Est venu vous voir ☐	Veuillez rappeler ☐
	Désire vous voir ☐
Objet :	
Noté par :	

Votre agenda à la date du jour **Annexe 1**

Lundi
M. Larbès en réunion **au siège jusqu'à 17 h 00** **l'appeler au 021 46 24 90**

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

Annexe 1

Etablissement PACHA 89, Rue Ahmed Seghir Bordj Ménaiel Tél : 024 24 39 01 Bque : BADR – Bordj Ménaiel 011 74 200 150	**Bon de commande N°** 4537 Date : 30 avril 201. Société PERFEX 43, Avenue de 1er novembre – Dellys. Wilaya de Boumerdès

Délai de livraison : 15 jours
Règlement : Traite 60 jours fin de mois

Réf.	Désignation	Quantité	Prix initaire	Montant total	Observations
11 E	Tondeuse électrique	6	8 200	49 200	
06 N	Tondeuse électrique	4	11 500	46 000	
21 SP	Tondeuse thermique	4	30 100	120 400	
40 BM	Tondeuse thermique	2	44 900	89 800	

Observations :

Signature :

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.6- Les freins et les problèmes de communication

Objectif :

A partir de l'observation et de l'analyse de diverses situations de communication,
ETRE CAPABLE DE :

- Dégager les principaux facteurs (ou « bruits ») susceptibles de perturber la transmission et la réception du message.

De quoi s'agit ?

Il ne suffit pas de « dire » ou « décrire » ou même « d'expliquer » pour être compris … Entre son émission, sa réception et sa restitution, un message subit un certain nombre de transformation, d'altérations, de déformations.

A partir de cette étude de cas, observez comment les faits sont successivement rapportés et relevez vos informations dans le **tableau ci-joint :**

Exemple de situation

LES FAITS

La société Daoudi à son siège (c'est-à-dire) sa Direction Générale et ses services administratifs) à Alger. Plusieurs usines sont implantées dans plusieurs wilayas. Monsieur Ghanem dirige d'une de ces usines.

Le 20 septembre, Monsieur Ghanem se rend à Alger en voiture : il doit participer à une réunion importante au cours de laquelle il rendra compte d'un voyage d'affaire qu'il vient d'effectuer en Italie. Cette réunion est prévue à 14 h, mais Monsieur Ghanem souhaite arriver plutôt pour régler diverses dossiers. Son adjoint Monsieur Ramdane doit le rejoindre par le bus, en début d'après midi.

Ce matin là, le brouillard est dense. Il est 08h10. lorsque Monsieur Ghanem se trouve pris dans un carambolage avec sept (7) autres véhicules. Il n'est pas véritablement blessé : il a reçu son attaché-case sur le genou droit et quelques éclats de verre lui ont égratiné le visage.

Au moment où il sort de sa voiture en grimaçant et en se frottant le genou droit, une employée de son usine, Madame Sabrina, passe sur la voie restée libre et aperçoit son patron …

Arrivée au bureau à 08h30, Madame Sabrina relate les faits à son chef de service Monsieur Hamadani.

M. Sabrina : « En ben, dites donc ! Quel brouillard ce matin ! qu'est ce qu'il y a comme accidents sur l'autoroute ! tiens, à propos d'accidents, Monsieur Ghanem y a eu droit, lui ! il a été pris dans un carambolage … au moins une dizaine de voitures … juste avant que je passe, mais j'ai pas pu m'arrêter parceque la police nous faisait circuler. Fallait voir ça : il y avait des voitures qui étaient sur le point de brûler, il se tenait les genoux à deux mains, il y avait un peu de sang sur son visage, bref, il avait l'air mal en point ! »
Le SAMU, les ambulances, les pompiers … Et M. Ghanem, le pauvre, il se tenait les deux genoux.

M. Hamdani se précipite sur le téléphone pour informer Rochedi, l'adjoint de M. Ghanem. La communication transite par le poste de Melle Amel, la secrétaire de M. Ramdane. (M. Hamdani déteste cordialement Melle Amel).

M. Hamdani : « Allo ! Melle Amel ? Bonjour, Mademoiselle. Hamdani à l'appareil. Voulez-vous me passer M. Rochedi, s'il vous plait ? »

Melle Amel : « Bonjour, M. Hamdani. Ecoutez … cela me parait difficile … M. Rochedi est très occupé ce matin, il m'a demandé de ne pas le déranger. Je peux prendre le message ? de quoi s'agit-il ? »

M. Hamdani : « Non, non … je vous remercie … insistez, s'il vous plait, c'est très important ! »

Melle Amel : « Bien. Je vais voir … voulez-vous patientez quelques instants ? »

Quelques instants plus tard …

M. Rochedi : « Hamdani ? Bonjour ! Qu'est ce qui se passe ? Faites vite, je n'ai pas beaucoup de temps ! »

M. Hamdani : « Bonjour, M. Rochedi. Excusez-moi de vous déranger … Eh bien voilà, j'espère que ce n'est pas grave … Mais Mme Sabrina, ma secrétaire, me dit qu'elle a vu M. Ghanem ce matin : il a été pris dans un carambolage et, d'après Mme Sabrina, il y avait des voitures en feu et M. Ghanem serait sérieusement blessé : il avait la tête ensanglantée et il ne pouvait plus bouger les jambes … Enfin, le SAMU, s'occupait de lui … »

M. Rochedi : « Ah ? … vous avez bien fait de me prévenir, Hamdani. Nous avions justement une réunion au siège, en début d'après-midi ; je devais le rejoindre par le train …

Monsieur Rochedi téléphone au siège de la société. Il a en ligne Mme Derradji, secrétaire du Directeur Général, M. Liamine.

M. Rochedi : « Bonjour, Mme Derradji. Rochedi à l'appareil. Pourrais-je parler à M. Liamine, s'il vous plait ? C'est à propos de M. Ghanem et de la réunion de cet après midi. »

Mme Derradji : « Je suis désolée, M. Rochedi, M. Liamine n'est pas dans son bureau pour l'instant. Puis-je prendre un message ? »

M. Rochedi : « Oui, certainement … voilà, j'apprends à l'instant que M. Ghanem vient d'avoir un grave accident de voiture en venant à Alger. Apparemment, il a fallu le désincarcérer de sa voiture en feu et il est atteint aux jambes et à la tête. Il a été pris en charge par le SAMU, et pour l'heure, il est hospitalisé ! »

Mme Derradji : « Monsieur ! Pourvu que ce ne soit pas trop grave ! Merci d'avoir appelé, M. Rochedi. Je vais prévenir M. Liamine dès son retour ».

A son retour, Monsieur Liamine trouve son bureau le message suivant :

Tél. M. Rochedi (10 h) : M. Ghanem gravement blessé et hospitalisé (accident de voiture). Il décide d'annuler la réunion prévue et en informe M. Rochedi par téléphone.

Et quelle ne fut pas la surprise de Mme Derradji, à 14 h de voir arriver le « blessé hospitalisé » ! En fait, après l'accident, M. Ghanem a fait établir le constat et dégager son véhicule puis il a pris le train pour être à l'heure à sa réunion et apprendre que celle-ci était annulée !

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Communication directe

Communication téléphonique

Représentez les types de communication entre ces intervenants	Relevez les modifications …	Recherchez les causes de ces modifications
Mme Sabrina **M. Hamdani** **Melle Amel** **M. Rochedi** **Mme Derradji** **M. Liamine**		
Conclusion :		

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

Ce qu'il faut retenir

2.6.1- A propos des problèmes de communication

La communication n'est pas toujours facile. Des **« éléments perturbateurs »** peuvent venir **« brouiller »** le sens d'un message, soit au moment de sa création, soit au cours de sa transmission. Ces éléments perturbateurs sont appelés **« Bruits ».**

2.6.2- Bruits intervenant dans la transmission du message

Un message risque également d'être déformé si :

- L'organisation de l'entreprise ou de l'administration est très hiérarchisée. En effet, le message à transmettre doit alors transiter par tous les échelons hiérarchiques compris entre l'émetteur et le récepteur final. Chaque niveau hiérarchique le communiquera au suivant :
  - Soit en approtant son propre commentaire ;
  - Soit en cachant volontairement **(en « occultant »)** certains aspects de l'information :
    * Pour en « atténuer » la sécheresse ou sévérité qui risquerait d'être mal ressentie par le supérieur hiérarchique ;
    * Pour conserver le privilège d'être mieux informé que l'échelon immédiatement inférieur.
- Des tensions existent entre les individues qui interviennent dans la transmission.
  Des antipathies, des jalousies, des rancunes personnelles peuvent se traduire par la volonté de ne pas transmettre toute l'information utile …
- Le canal de transmission choisi n'est pas adapté à la nature du message à transmettre (un message très précis ou long,) par exemple, **gagne à être communiqué par écrit).**
- Le moyen de transmission utilisé est défectueux (« fritures » sur les lignes téléphoniques, par exemple …)

2.6.3- Bruits intervenant à la création du message

Un message risque d'être mal reçu et mal compris si :

- Le langage (ou code) dans lequel il est mis n'est pas commun à l'emetteur et au récepteur
- Le niveau du langage utilisé par l'émetteur n'est pas celui du récepteur
- Le cadre de référence n'est pas commun aux personnes concernées (émetteur et récepteur) ne sont pas sur la même « longueur d'ondes », ce qui aboutit à un « dialogue de sourds » !
- Le message n'est pas exprimé d'une manière claire, ordonnée et précise.

Il ne faut pas perdre de vue que les facteurs qui empêchent une bonne transmission et une bonne réception du message s'appellent des **BRUITS.**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Synthèse : Méthodologie pour conduire un entretien téléphonique

Les caractèristiques de l'entretien téléphonique entraînent la nécessité de mettre en œuvre des comportements particuliers. Il sera ainsi nécessaire de tenir compte du caractère oral de ce support en prenant le temps de préparer l'entretien et en axant les effots sur l'élocution et la reformulation.

<table>
<tr><th colspan="2">Cas / Etudes</th><th>Emettre un appel</th><th>Recevoir un appel</th></tr>
<tr><td rowspan="3">1- PREPARER</td><td rowspan="3">Informations utilies / matériel / conditions optimales</td><td>ETRE DISPONIBLE :
• Faire en sorte de ne pas être dérangé au cours de l'entretien.
• S'assurer que l'on du temps pour appeler :
Etre calme : s'isoler afin de limiter bruits et oreilles indiscrètes.
S'installer conforablement</td><td>- REPORTER LA COMMUNICATION à plus tard si indisponibilité (noter coordonnées et rappeler ou donner horaire pour que le correspondant rappelle.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Avoir pris du poste téléphonique matériel de prise de notes, agenda, documentation fréquemment utilisée.</td></tr>
<tr><td>Préparer un guide d'entretien en précisant
• Qui appeler ? (nom qualité de la personne ou fonction dans la structure)
• Où ? (organisme, service, coordonnées téléphoniques précises).
• Quand ? (quels sont les horaires d'ouverture de la structure, de travail de la personne à joindre).
• Pourquoi ? (pour quelles raisons est-on a mené à téléphoner ?).
• Quoi ? (quelles sont les informations à apporter, les questions à poser).
• Comment ? détailler les différentes étapes en utilisant (les caractèristiques de l'entretien).</td><td>Se préparer pour recevoir un appel
Connaître les principaux motifs d'appels et les informations qui leur correspondent.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">Cas / Etudes</th><th>Emettre un appel</th><th>Recevoir un appel</th></tr>
<tr><td rowspan="3">2- COMMUNIQUER</td><td>Introduire</td><td>ECOUTER l'annonce faite par le correspondant :
• S'assurer que l'on est au bon endroit ;
• S'aluer

AGIR en fonction de ce premier contact :
• Si l'accueil est fait par le standard, demander son correspondant ;
• Si l'accueil est fait par la personne souhaitée, se présenter.</td><td>RECEVOIR le correspondant :
• Annoncer le nom de la structure et son propre nom ;
• Saluer ;
• Proposer ses services.</td></tr>
<tr><td>Développer</td><td>Présenter l'objet de l'appel ;

Questionner si nécessaire ;

Répondre aux questions posées
Viser l'objectif !</td><td>Agir en fonction de la rétroaction du correspondant :
• S'il indique ce qu'il veut, répondre à sa demande ;
• S'il a du mal a s'exprimer, l'aider puis répondre à sa demande.</td></tr>
<tr><td>Conclure</td><td>Reformuler les décisions prises ;

Remercier si nécessaires ;

Saluer avec chaleur et sourire.</td><td>Attendre la reformulation :

S'il elle ne vient pas, reformuler soi même.</td></tr>
<tr><td colspan="2">3- EXPLOITER</td><td colspan="2">• Mettre au propre les notes prises.

• Mettre en œuvre les actions qui découlent de l'entretien (courrier, transmission du message).</td></tr>
</table>

Pour être « professionnel » dans votre communication

Limitez les conséquences de l'absence de traces

- Assurez-vous de la bonne compréhension du par le récepteur en reformulant.
- Envoyez si nécessaire, une lettre de confirmation (ex : pour un rendez-vous important).

Limiter les risques liés au manque de garantie de confidentialités

- Ne transmettez pas par voie téléphonique, dans la mesure au possible d'informations qui relèvent du domaine de la vie privée.
- Prenez toutes les précautions nécessaires pour ne pas être entendu par des personnes non concernées par l'entretien téléphonique.

Limitez les conséquences de l'absence d'éléments de paralangage non liés à la voix

- Exagérez l'articulation, l'intonation.
- Ralentissez le débit par rapport à une situation d'entretien direct.
- Evitez les mots parasites.
- Formulez des phrases courtes et claires.
- Evitez ou limitez tout ce qui peut gêner la clarté de l'élocution (ex. : chewing-gum, cigarette, boisson, déambulation) ou clarté de l'écoute (ex. : bruits parasites sur le réseau, bruits ambiants).

Retenez que la communication est l'un des aspects essentiels du travail de bureau.

Optimisez votre communication !

Pour me faire apprécier

- Je souris au début et à la fin de l'entretien.
  « Le sourire s'entend au téléphone ! »
- J'adopte un ton de voix agréable.
- Je me concentre dans l'écoute et je suis attentif à mon interlocuteur.
- J'évite les bruits parasites (chewing-gum, grattement de gorge, cigarette).
- Je suis bref et concis : je ne prolonge pas la communication sans raison.
- Je prends des décisions nécessaires.
- Je respire profondément et reste calme quel que soit le comportement de mon interlocuteur.
- J'ajoute un reste de courtoisie :
  Je salue, je remercie, je prends congé.

Pour me faire comprendre

- J'emploie un vocabulaire précis et clair.
- J'utilise un niveau de langage soutenu, j'évite les familiarités.
- J'articule.
- Je modère mon débit de parole :
  Je parle plus lentement qu'en situation de face à face.
- Je limite les mots parasites (euh ! hein ! …).
- **Je communique avec une personne**
  J'ai de la considération pour elle
  Je montre le meilleur de moi-même.



WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

Optimisez votre communication !

Pour vous faire apprécier

- Vous souriez au début et à la fin de l'entretien.
  « Le sourire s'entend au téléphone ! »
- Vous adoptez un ton de voix agréable.
- Vous évitez les bruits parasites (chewing-gum, grattement de gorge, cigarette).
- Vous vous concentrez dans l'écoute et vous êtes attentif à mon interlocuteur.
- Soyez bref et concis : je ne prolonge pas la communication sans raison.
- Prenez des décisions nécessaires.
- Respirez profondément et restez calme quelque soit le comportement de votre interlocuteur.
- Ajoutez un reste de courtoisie :
  Saluez, remerciez, prenez congé.

Pour vous faire comprendre

- Employez un vocabulaire précis et clair.
- Utilisez un niveau de langage soutenu, j'évite les familiarités.
- Articulez.
- Modérez votre débit de parole :
  parlez plus lentement qu'en situation de face à face.
- limitez les mots parasites (euh ! hein ! …).
- **Vous communiquez avec une personne**
  Vous avez de la considération pour elle
  Vous montrez le meilleur de vous même.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.7- L'équipement téléphonique

Depuis plus de cent ans donc, on utilise le téléphone pour communiquer avec les gens. La téléphonie a toute fois subi des transformations radicales à la suite d'années d'expérimentation soutenue et de recherche approfondie. La somme de ces efforts a permis d'aboutir aux services perfectionnés de transmission de la voix, de l'image et de données. Très bientôt, il ne sera même plus nécessaires de composer un numéro pour joindre notre correspondant. Les appareils téléphoniques n'auront pas de cadran ni de clavier, vous n'aurez qu'à indiquer verbalement le nom, la rue et la ville de la personne que vous voulez atteindre pour obtenir une liaison téléphonique en quelques secondes. Tout cela, grâce à un combiné acoustique. L'avenir nous réserve bien des surprises en cette matière.

2.7.1- Le répondeur téléphonique et son utilité

Les premiers répondeurs téléphoniques sont arrivés sur le marché à la fin des des années 1970. on est unanime à affirmer que le répondeur facilite la communication. Il évite à un client potentiel, par exemple, de rappeler de nombreuses fois avant de rejoindre un fournisseur. Grâce à un répondeur, on ne peut plus manquer une invitation ni rater un contrat. Cependant, tout utile qu'il soit, le répondeur exige la cueillette des messages à intervalles réguliers. Enfin, le répondeur libère les utilisateurs de la contrainte de rester près du téléphone, car il veille pour eux.

2.7.2- Préparation et enregistrement des messages

En tout premier lieu, il s'agit de convaincre les personnes qui vous appellent de laisser un message. Pour ce faire, il faut que votre message annonce soit court, attrayant et même original.

Règle générale :

Le répondeur se met en marche lorsque vous êtes absent. Il est par conséquent inutile de préciser dans votre message annonce que vous n' y êtes pas ou que le bureau est présentement fermé, … . De même, il est inutile d'informer l'appelant qu'il devra laisser son message **après** le signal sonore … . tout le monde le sait.

Dans certaines entreprises, on enregistre plusieurs bandes – annonces qui sont chaufées slon les circonstances : en dehors des heures de bureau, en congé estival, tout le monde est en conférence, absence pour une durée illimitée, …

Enfin, dans certains bureaux, on enregistre le message – annonce dans les deux langues. Alors seuls quelques passages de l'annonce changent, car il est inutile de répéter **tout le message.**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Exemple de message en français, en anglais et en arabe.

Répondeur au service des comptes fournisseurs

Message en français	Message en anglais	Message en arabe
• « Bonjour, ici le service des comptes fournisseurs. J'ai dû quitter mon bureau un petit moment. Laissez vos coordonnées et je vous rappelle »	• Hello, you have reached the account payable departement. I am temporarily absent from my desk. Please leave your number and I will call you back.	

Répondeur d'une personne qui est en réunion

Message en français	Message en anglais	Message en arabe
• « Ici Malek Smati. Vous êtes bien en communication sur le poste 323, mais je suis en réunion pour le moment. Veuillez me laisser un message et je vous rappellerai dans les plus brefs délais. »	• This is Malek Samati. You have reached extension 323 but I am presently attending a meeting. Please be kind enough to leave me a message. Your call will be returned promptly.	

Répondeur qui renvoie à un autre numéro

Message en français	Message en anglais	Message en arabe
• « Bonjour, ici Malek Smati. Je suis absent de mon bureau pour le moment, mais vous pouvez me joindre au poste 324. Merci.»	• Hello, this is Malek Smati. I'm not in my office at the moment, but you can reach me at extension 324. thank you.	

Voici la liste de différentes fonctions offertes par les répondeurs les plus récents :

- Choix de deux annonces ;
- Option annonce seulement ;
- Transfert de message ;
- Indicateurs de l'heure et du nombre d'appels reçus ;
- Enregistrement au cours d'une conversation téléphonique.
- Filtrage des appels ;
- Message enregistré pour une seule personne ;
- Surveillance à distance ;
- Economiseur de frais téléphoniques ;
- Téléphone et répondeur intégré.

Saviez-vous que …

Il existe un petit livre intitulé le guide du répondeur bien branché qui vous soumet plus de 160 suggestions de messages – annonces. Les auteurs vous invitent à vous inspirer pour concocter un message original, humoristique. Que pensez-vous de celui-ci ?
« Ah … Avoir su que vous alliez m'appeler, je ne serais certainement pas sortie à ce moment-ci pour que vous laissiez un message et je vous rappelle d'ici peu. Merci ! ».

2.7.3- Messagerie électronique

Grâce à la messagerie électronique, on assiste à l'évènement des boites vocales. Ce service commercial est en réalité un répondeur interactif. Pendant que l'appareil livre son message préenregistré, l'appelant peut faire des choix d'information en pressant une touche sur son téléphone à clavier. Ce service est de plus en plus répandu. On le trouve dans les services gouvernementaux, les compagnies aériennes, … Ce type de messagerie est surtout utile pour transmettre des renseignements répétitifs.

2.7.4- Système de gestion des appels avec messagerie vocale

La messagerie vocale est un service offert par les compagnies de téléphone et assumé par leurs ordinateurs. Elle est aussi pratique et facile à utiliser qu'un répondeur téléphonique, mais elle offre beaucoup plus de possibilité. Par exemple, grâce à un système de gestion des appels avec messagerie vocale, vous pourrez :

- Ecouter, enregistrer modifier, et envoyer des messages ;
- Envoyer des messages à plus d'une personne ;
- Composer ou adresser des messages par nom plutôt que par numéro de poste ou de boite vocale ;
- Ecouter des messages depuis le bureau ou de presque n'importe ou ailleurs.

Bref, vos appels sont acheminés à un système de messagerie vocale lorsque la personne appelée est absente ou momentanément occupée. Une voix vous informe alors que votre interlocuteur ne peut pas répondre à votre appel et vous offre de laisser un message. Comme c'est un ordinateur qui enregistre le message, il n'y a aucune limite de temps. Les abonnés à un système de messagerie vocale se voient remettre par la compagnie de téléphone un guide d'utilisateur détaillé qui leur permet d'utiliser toutes les fonctions du système.

Enfin, les entreprises qui ont font usage d'un tel système d'établissement habituellement un protocole d'utilisation et d'enregistrement du message d'accueil. La compagnie XZ, par exemple, insistera sur l'importance à accorder au client et sur l'uniformité des messages. Elle exigera que le message d'accueil comporte certaines informations comme la date, la durée de l'absence ; le moment où le message sera retourné. Voici quelques exemples de messages d'accueil conformes à ces directives :

Exemple 1 : Absence temporaire

« Bonjour, ici Zoubida Hamadi. Aujourd'hui, le 1er septembre, je suis au bureau, mais il m'est impossible de répondre à votre appel. Veuillez me laisser un message détaillé. Je vous rappellerai dès que possible. Merci. »

Exemple 2 : Absence par une réunion

« Bonjour, ici Zoubida Hamadi. Aujourd'hui, le 2 septembre, je suis en réunion jusqu'à 15 heures. Veuillez me laisser un message détaillé. Je retournerai mes appels à compter de 15 heures. Merci. »

Exemple 2 : Absence de longue durée

« Bonjour, ici Zoubida Hamadi. Je serai en formation du 12 au 22 septembre inclus. Vous pouvez rejoindre ma collègue Siham Benzekri au numéro 360 pour toute information sur mes dossiers. Merci. »

- **Application n°9 :**

Avant de poursuivre votre apprentissage, répondez aux questions suivantes :

1) Nommez deux avantages d'utiliser un répondeur téléphonique.

.....

2) Enumérez cinq (5) fonctions d'un répondeur

- **Vérifier vos réponses à l'aide du corrigé. Reprenez votre lecture si nécessaire.**
- **N'hésitez pas à demander de l'information complémentaire.**

- **Application n°10 :**

Préparation de messages – annonces pour une boîte vocale **(en français et en anglais).**
Durée : 30 minutes.
But : Préparer un message contenant toutes les informations complémentaires.
Matériel : Téléphone avec répondeur – enregistreur.

Mise en situation

Vous êtes secrétaire dans une grande firme. Vous devez préparer les messages – annonces pour différentes situations. On est aujourd'hui lundi 1er septembre.

Marche à suivre :

1. Faites d'abord la lecture complète de toutes les étapes de cet exercice.
2. **Message n°01 :**
   A 8h 30, vous arrivez au bureau et préparez votre message pour la journée. Vous ne prévoyez pas vous absenter très longtemps, mais ne voulez-vous pas rater vos appels. Préparez et enregistrez votre message sur l'appareil qui vous est fourni.
3. **Message n°02 :**
   Vous êtes convoqué pour le début de l'après midi au bureau du directeur des finances. La réunion porte sur les taux d'intérêt applicables dès le mois prochain. Pendant la réunion, vous ne pourrez pas répondre à vos appels. Préparez et enregistrez votre message.
4. **Message n°03 :**
   La réunion se termine vers 15h 30. Pour le reste de la journée, vous travaillez dans la salle des ordinateurs en compagnie d'autres collègues. On peut vous y rejoindre au poste 330. Vous devez de nouveau changer votre message.
5. Refaites les étapes de cet exercice, mais en anglais cette fois. Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé. Reprenez votre lecture si nécessaire. N'hésitez pas à demander de l'information complémentaire.

En résumé :

A la suite de cette section, vous devriez retenir plus particulièrement les points suivants :

- **Le marché des télécommunications est en constante évolution et les appareils et les services téléphoniques les plus diversifiés ;**
- **Les systèmes multilignes sont de plus en plus utilisés dans certaines entreprises. Ces systèmes permettent de codifier plus de 60 fonctions toutes plus utiles les unes que les autres. Les postes téléphoniques sont munis d'un afficheur dont il suffit de suivre les directives pour accéder aux fonctions ;**
- **Le répondeur téléphonique facilite la communication, car il travaille en votre absence. Les répondeurs sont faciles à utiliser. Cependant, les messages doivent être préparés minutieusement afin d'exercer un attrait suffisant sur l'appelant pour qu'il laisse un message ;**
- **Grâce à la messagerie vocale, plusieurs possibilités sont offertes aux usagers : ils peuvent écouter, enregistrer, modifier et envoyer des messages à une ou à plusieurs personnes, en plus d'écouter les messages depuis le bureau ou d'ailleurs ;**
- **Vous connaissez maintenant quelques uns des systèmes téléphoniques les plus utilisés dans le commerce. Ces systèmes sont simples d'utilisation d'autant plus que les compagnies de téléphone fournissent des guides d'utilisation précis.**

Le répondeur téléphonique

Vous devez être en mesure de composer et d'enregistrer un message d'accueil en adoptant un ton naturel.

Exemple. : Vous venez de composer le numéro de votre correspondant, la sonnerie du téléphone retentit une fois … deux fois … et une voix « souriante » vous susurre à l'oreille :

> « Bonjour ! Vous êtes bien en communication avec les établissements X … . Nos bureaux sont fermés, mais vous pouvez laisser un message sur notre répondeur. Merci de bien vouloir préciser votre nom et votre numéro de téléphone, afin que nous puissions éventuellement vous contacter. Vous pouvez parler après le signal sonore ».

Vous réalisez alors **(avec horreur, le plus souvent !)** qu'il vous faut parler à une … machine, le **REPONDEUR TELEPHONIQUE.**

De quoi s'agit-il ?

Le répondeur téléphonique est un élément qui est incorporé dans l'appareil téléphonique.

Le répondeur est de plus en plus employé, sur le plan professionnel, par les entreprises et les fonctions libérales car il permet de maintenir un **CONTACT TELEPHONIQUE PERMANENT** avec les différents partenaires, même en période de fermeture.

L'accueil des correspondants

Que son appel aboutisse effectivement à la personne demandée ou qu'il aboutisse à un répondeur, le correspondant doit se sentir **ACCUEILLI.**

Dans le cas du répondeur téléphonique, la fonction « Accueil » est assurée par **L'ANNONCE** préparée et enregistrée par l'abonné.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Analyse d'annonces

Ecoutez et observez les messages suivants :

Chez une personne exerçant une profession indépendante

« Bonjour ! Ici Lyes Benchikou. Je suis absent mais vous pouvez laisser un message ».

Surtout ne parlez pas avant le TOP sonore et n'oubliez pas de préciser votre nom, votre numéro de téléphone, la date et l'heure de votre appel.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au 021 48.27.00.15 je répéte au 021 48 27 00 15

« Merci pour votre appel ! »

Chez un expert comptable

« Bonjour ! Vous êtes bien en relation avec le cabinet de Monsieur Bachir MANSOURI, mais Monsieur MANSOURI est absent pour le moment.

Laissez-lui votre nom, votre numéro de téléphone et votre message. Dès son retour, Monsieur MANSOURI vous rappellera.

A partir du TOP sonore vous pouvez parler. Merci et à bientôt.

A vous de jouer…

- Cochez dans le tableau ci-dessous les informations qui figurent dans les annonces que vous venez d'entendre.

- Récapitulez dans la colonne de droite les éléments qui sont communs à toutes les annonces.

Dégagez le plan général d'une **ANNONCE** (ou message **D'ACCUEIL**) en effectuant les groupements utiles.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Liste des informations	Annexe 1 (Prof. Indep)	Annonce 2 (Exp.comptable)	Points communs
- Saluer - Présenter l'entreprise (ou se présenter s'il s'agit d'un particulier) - Informer de l'absence (ou de la fermeture des bureaux) - Préciser la durée de l'absence, l 'heure ou la date de retour - Inviter à laisser un message - Demander au correpondant de préciser • Son nom • Son numéro de téléphone • Son adresse • La date • L'heure } de son appel • La minute - Insiquer à partir de quel moment le correspondant peut parler - Fournir une information complémentaire (pour orienter, pour renseigner. …) - Prendre congé en remerciant ou en saluant			

Plan général d'une annonce

Dans l'hypothèse ou certains renseignements ne figureraient pas dans aucune des annonces analysées, précisez pourquoi selon vous.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- **Application n°11 :**

Mise en situation

Vous travaillez au laboratoire BENTALEB. A la suite d'une réorganisation et en accord avec l'ensemble du personnel, les horaires de travail ont été modifiés : désormais, tout le monde travaille le jeudi jusqu'à 16h. En revanche, les bureaux sont fermés le samedi. Cette modification entre en vigueur le 1er juin.

Nous sommes le 31 mai. Vous composez le message d'accueil qui sera enregistré sur le répondeur de l'établissement et vous procédez à l'enregistrement de cette annonce.

Quelques conseils pour composer votre message

Un message d'accueil ne s'improvise pas (sous peine d'omission ou de confusion …). Il se **« PREMEDITE »** ! et par écrit !
Ne cédez pas à la tentation de tout expliquer … . Votre correspondant n'a pas besoin de connaître les détails de la vie de votre entreprise (ou de votre vie privée) !
Préparez un message **COURT :** plus un message est long, plus il risque de comporter des informations inutiles ou indiscrètes, plus il lasse !

Plan du message

Elaboration du message

Enregistrement du message

Il est indispensable que le message d'accueil soit enregistré sur un ton NATUREL et pour arriver à ce résultat … il faut s'entraîner !
Faites donc plusieurs essais et efforcez-vous de suivre les conseils ci-après :

Quelques conseils pour enregistrer

Imaginez que votre correspondant se trouve en face de vous :

- Souriez, cela vous rendra chaleureux (ou chaleureuse !)
- Adressez-vous à ce correspondant imaginaire, vous éviterez ainsi d'avoir l'air de réciter votre texte
- Parlez normalement, naturellement : personne ne vous demande d'adopter le ton des hôtesses d'Air Algérie.

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

2.8- L'enregistrement de messages sur répondeur téléphonique

- **Comment laisser un message sur un répondeur ?**

Vous devez réagir efficacement à une annonce enregistrée sur répondeur, et de laisser sur le répondeur un message exploitable par le destinataire.

- **Mise en situation**

Vous êtes employé(e) dans un cabinet de fiscalité. Vous reprenez votre travail après la pause du déjeuner et, comme chaque jour, vous commencez par écouter les messages laissés sur le répondeur enregistreur.

« Bonjour ! Vous avez bien composé le numéro de téléphone du cabinet LASKRI – Nos bureaux sont fermés à l'heure du déjeuner - N'hésitez pas à nous laisser votre message et surtout précisez votre nom et votre numéro de téléphone … - Nous pouvons ainsi vous recontacter très rapidement. – Vous pouvez parler à partir du TOP Sonore. –
Merci de votre appel. A tout de suite ! »

Remarques relatives à ces six (6) messages :

- Seul le deuxième message est correct.

- Pour les autres, on pourra remarquer :

  - Un silence : la personne a raccroché (cas du 5ème message)
  - Un message inexploitable : la personne n'a rien précisé (cas du 3ème message)
  - Un message successivement repris et complété (1er, 4ème, 6ème message) ; il ne pourra être exploité qu'après recoupements.

Ces défauts s'expliquent par la surprise, parfois la panique des correspondants et presque toujours pas le manque de préparation des messages : la plupart des correspondants comptent sur interlocuteur pour préciser leur message au fil de la conversation.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Quelques conseils en guise de conclusion

1. Ne « panniquez pas » ! Si vous savez exactement de quoi vous allez parler, si vous vous avez préparé votre communication, vous n'aurez aucune peine à rassembler vos idées !

Commencez par **SALUER** et par vous **PRESENTER** (ou présenter votre entreprise et la personne au nom de qui vous appelez)

2. Résumez eu **QUELQUES MOTS** l'objet de votre appel (de toutes façons, votre correspondant aura tous les détails quand il rappellera !)

3. Laisser des coordonnées précises : nom et n° de téléphone personnel si vous appelez pour vous-même : nom de l'entreprise, nom de la personne pour qui vous appelez, nom du service et numéro de poste s'il s'agit d'un appel professionnel.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2.9- L'exploitation des messages laissés sur répondeur

Vous devez être en mesure de noter les éléments essentiels d'un message oral et de restituer ce message oralement (par téléphone).

Mise en situation

Vous êtes employé (e) à la maroquinerie d'Alger située à Didouche Mourad. Cette entreprise fabrique et vend des articles de cuir à des grossistes et détaillants spécialisés mais développe également une gamme d'articles regroupés dans un catalogues « CADEAUX D'AFFAIRES » qu'elle propose à une clientèle très diversifiée (entreprises diverses, comités d'entreprises …).

Le responsable des ventes « CADEAUX D'AFFAIRES » est Monsieur LAYACHI avec qui vous travaillez. Monsieur LAYACHI anime une équipe de cinq représentants :

Monsieur Malek, Monsieur KADRI, Madame MANSOURI, Monsieur KOUIDER et Madame DRIBINE.

De retour à votre bureau après la pause de midi, vous écoutez le message de votre répondeur.

Analyse de la situation

- Que peut-on dire du message que vous venez d'entendre ?

- Qui est l'auteur de ce message ? Quelle est sa fonction dans l'entreprise ?

- Que devez-vous faire ?

Préparation du message à emettre

- Quel est l'objet du message ?

- Quels sont les points importants à développer ?

Ce message est destiné à Monsieur LAYACHI. Celui-ci se trouve dans son bureau distant du vôtre d'une dizaine de mètres.

Vous allez transmettre ce message **PAR TELEPHONE.** Comment allez-vous prendre contact avec Monsieur LAYACHI que vous avez déjà salué ce matin et a qui vous avez parlé plusieurs fois depuis le début de votre journée ?

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

CHAPITRE 3

L'ACCUEIL

3.1- Notion d'accueil

L'accueil est à la fois le premier contact créé avec une personne qui arrive (de manière directe ou à distance, par téléphone) et l'ensemble des actions mises en œuvre pour assurer le confort de cette personne.

L'accueil peut être effectué par des moyens matériels (ex. : panneaux de signalisation, répondeur téléphonique) mais également par des professionnels spécialisés (ex. : hôtesse d'accueil) ou non spécialisés dans l'accueil (tous les professionnels en contact avec des usagers assurent une fonction d'accueil).

L'accueil effectué par un professionnel constitue une **situation de communication** mettant en relation au moins deux personnes : l'accueilli en demande d'accueil, et l'accueillant chargé d'effectuer cet accueil. Le support de cette situation peut être, selon les circonstances, un entretien direct ou téléphonique.

Lorsque la personne accueillie se trouve physiquement dans le lieu d'accueil, on parle **d'accueil direct** (il s'agit d'une situation de communication, directe) ou encore d'accueil physique (l'accueilli est physiquement présent). L'accueil peut également être effectué pour une personne qui téléphone : on parle alors **d'accueil téléphonique.**

On appelle **« fonction d'accueil »** tout à qui est **« fait »** (ou qui doit être fait) par un professionnel, un service ou un organisme pour accueillir.

3.1.1- Importance de l'accueil

- **L'accueil crée une image persistante.**

  L'entretien d'accueil contribue à donner une image de l'institution qui laisse une empreinte chez les personnes accueillies et réapparaît lors des contacts ultérieurs. Le souvenir laissé par l'accueil doit être **« bon »,**

- **L'accueil participe à la qualité de la prise en charge de la personne reçue.**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

La manière d'accueillir va influencer l'humeur de l'accueilli et le placer dans un certain état d'esprit. Son état émotionnel aura des conséquences sur la suite (ex. : si la durée d'attente est raisonnable, l'enfant sera encore calme au moment d'entrer dans le cabinet. médical, si elle est trop longue, il risque d'être nerveux et de ne pas coopérer lors de sa consultation).

3.1.2- Les acteurs de l'accueil

L'accueilli

Il est en demande d'accueil et a des besoins spécifiques liés à ses caractéristiques (âge, sexe, statut par rapport à l'institution d'accueil, état affectif, etc. …). Certains de ces besoins (se sentir reconnu, être rassuré) sont communs à tous, d'autres sont spécifiques (ex. : besoin de renseignements précis, besoin d'orientation, etc. …). Dans certains cas, l'accueilli formule ses besoins sous forme d'une demande plus ou moins précise, (ex. : un patient qui souhaite obtenir un rendez-vous avec un médecin demande ce rendez-vous). Dans d'autres circonstances, c'est le professionnel chargé de l'accueil qui devra repérer les besoins de la personne à accueillir, (ex. : une personne arrivant en avance pour un rendez-vous a besoin d'être orientée vers la salle d'attente).

L'accueillant

Le récepteur de la demande d'accueil est un professionnel qui a lui-même ses caractéristiques propres (l'âge, sexe, état affectif, etc. …). Représentant de la structure dans laquelle il travaille, il est souvent le seul professionnel rencontré par la personne extérieure. C'est lui qui crée l'image du lieu d'accueil. En conséquence, il se doit de mettre en œuvre toutes les actions nécessaires pour effectuer un accueil de qualité.

Formé aux techniques de l'accueil, il mettre en œuvre ses compétences de communication afin d'assurer efficacement sa mission d'accueillant **« accueillant »** ! Ainsi, il aura le sourire, emploiera un ton chaleureux et rassurant un langage adapté à son interlocuteur. Il aura une tenue vestimentaire soignée, en lien avec l'image du lieu d'accueil.

3.1.3- Les actions de l'accueillant

- **Récepteur de l'accueilli**

Recevoir, **c'est donner l'hospitalité** « comme une maîtresse de maison » afin de créer le contact, le climat de ce qui vas suivre. La phase de réception doit être chaleureuse et sécurisante.

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

- **Mettre à disposition de son interlocuteur le moyen de s'assurer qu'il est dans le bon service,** (ex. : affichette sur la porte, présentation du service au téléphone ou sur une boite vocale).

- **Saluer** la personne qui arrive, avec le sourire, en la prenant en considération. Dès son arrivée, elle doit se sentir reconnue comme une personne à part entière. Le ton employé doit être chaleureux, le rythme tranquille. Penser à ajouter le titre de la personne (ex. : Madame, Monsieur, Docteur, etc. …) après le **« Bonjour ».** Si la personne accueillie est déjà venue, elle sera touchée de constater que l'accueillant se souvient de son nom.

- **Se présenter** (ex. : badge, présentation orale). L'accueilli doit savoir à qui il s'adresse (ex. : secrétaire, infirmière, etc. …). Cela lui permet de repérer et de sélectionner les informations à donner ou à demander.

- **Repérer les besoins** en demandant la raison de la venue ou de l'appel, tout en limitant son questionnement au strict nécessaire. Si la personne a rendez-vous, elle sera touchée de savoir qu'elle est attendue.

- **Se mettre à disposition de l'accueilli :** lui proposer ses services, lui consacrer le temps nécessaire en fonction de ses besoins et des contraintes du service, s'intéresser à sa présence, etc. …

3.1.4- Actions en lien avec les besoins de l'accueilli

- **Renseigner** pour bien renseigner, il faut préciser la demande, reformuler avant d'apporter des éléments de réponse. Il se peut que les renseignements demandés ne relèvent pas de son champ de compétences ; dans ce cas, en faire par à son interlocuteur et effectuer l'action nécessaire en lien avec cette situation, (ex. : transmission de la demande auprès de la personne compétente, etc. …).

- **Orienter** la personne chargée de l'accueil peut être amenée à indiquer son chemin à une personne égarée mais également à donner les coordonnées d'une personne où d'un service compétent pour répondre à une demande précise. Avant d'orienter, elle devra s'assurer qu'elle a bien compris la demande en formulant.

- **Faire patienter … sans impatienter !** Organiser le planning des rendez-vous en réduisant l'attente, signaler à la personne accueillie qu'elle va devoir patienter, indiquer la durée approximative de cette attente, prendre et donner régulièrement des nouvelles, aménager le cadre de l'espace d'attente de manière adaptée au public qui le fréquente, limiter au maximum la durée de l'attente (surtout au téléphone !).

- **Prendre et transmettre un message.** L'accueillant peut se servir d'agent de transmission d'une information quand deux interlocuteurs ne peuvent communiquer directement (ex. : absence ou indisponibilité du professionnel que souhaite rencontrer un usager). Il peut donc prendre en note un message à transmettre à un professionnel (ex. : demande de visite à domicile par le médecin) ou bien transmettre un message à la personne accueillie de la part du professionnel pour lequel il assure l'accueil (ex. : remise d'une ordonnance). La prise en note d'un message doit permettre au récepteur d'avoir une information de qualité : pertinente, à jour, claire, concise et complète. S'assurer que la personne concernée a pris connaissance du message, garder une trace de ce message.

- **Conduire.** Il s'agit de mettre fin à l'accueil en signifiant son incompétence à répondre. Ceci peut se faire pour diverses raisons. (ex. : la personne s'est trompée de service et la secrétaire ne peut lui indiquer où celui-ci se trouve, la communication est bloquée parce que l'accueilli est très énervé, impoli, etc. …)

La secrétaire aura parfois besoin d'être ferme afin de faire savoir à son interlocuteur qu'il y a des limites à respecter.

Accueillir : un art à cultiver dans un jardin rempli de surprises !

- **Apparence**

A titre de réceptionniste, votre apparence doit être irréprochable. Votre tenue vestimentaire sera sobre et s'adaptera aux circonstances. Il est vrai que la mode change constamment, cependant une constante demeure : vos vêtements doivent toujours être propres et convenir à l'emploi que vous occupez. Votre coiffure, vos bijoux et les accessoires que vous portez seront simples et votre maquillage discret ou votre barbe bien taillée. En position debout ou assise, vous adopterez une bonne posture en évitant de vous tenir le dos voûté, les mains dans les poches ou dans le dos, ou les bras croisés par exemple.

- **Qualités et attitude**

A première vue, à titre de personne préposée à l'accueil, vous devez posséder des habilités à communiquer avec les gens. Votre personnalité doit refléter les principales qualités suivantes :

- ✓ Sourire
- ✓ Politesse
- ✓ Tact
- ✓ Amabilité
- ✓ Courtoisie
- ✓ Discrétion

Adopter une attitude irréprochable suppose que dans l'exercice de vos fonctions, vous adopterez une attitude positive en évitant les expressions négatives. Vous aurez parfois à faire preuve de psychologie dans vos relations avec les visiteuses et les visiteurs afin de prévoir leurs réactions. De plus, vous saurez manifester de l'intérêt à leur égard et vous mettre à leur place pour bien comprendre leur point de vue.

Enfin, en tout temps vous vouvoierez les visiteuses et les visiteurs en signe de respect. Vous vous efforcerez aussi de retenir le nom des personnes que vous accueillez ou de les reconnaître en signe d'intérêt.

- **Langage**

La tenue vestimentaire d'une personne préposée à l'accueil n'étant pas la même au travail que dans sa vie professionnelle, il va de soi que son langage et le choix de son vocabulaire ne seront pas les mêmes. Voici quelques définitions et conseils.

- **Voix**

Par une voix posée, on suppose que la voix n'est ni trop haute, ni trop basse, que son volume n'est ni trop fort, ni trop faible, que la voix est calme, agréable, claire et expressive. Faites attention lorsque vous respirez ; inspirez et expirez préférablement par le nez afin de demeurer silencieusement en tout temps. Bref, la voix ne doit jamais incommoder les visiteuses et les visiteurs.

- **Diction**

Avoir une bonne diction signifie que l'on articule bien les mots, que l'on prononce avec netteté, que l'on détache et que l'on enchaîne bien les sons. Il importe que l'on articule bien les mots si l'on veut être compris. Veillez donc à ne pas escamoter les consonnes finales ni à négliger les liaisons. Prononcez les mots correctement en vous référant s'il y a lieu à la transcription phonétique dans un dictionnaire. Par exemple, le mot **« solennel »** se prononce **« solanel »**. Le mois d' **« Août »** se prononce **« ou »** et non **« a -ou ».** On dit **« agenda »** en prononçant **« aginda »**. La liste des mots ci-dessous a été dressée spécialement parce que l'on a constaté que certaines personnes les prononcent souvent mal. Portez-leur une attention particulière.

Vérifier la transcription phonétique dans le dictionnaire.

✓ Alcool	✓ Féerie	✓ Poêle
✓ Août	✓ Gageure	✓ Prompt
✓ Auxiliaire	✓ Linguistique	✓ Solennel
✓ Chèque	✓ Loquace	✓ Succinct
✓ Consensus	✓ Moelle	✓ Thermostat
✓ Etc.	✓ Ours	✓ Wagon
	✓ Persil	✓ Zoo

- **Intonation**

L'intonation donne relief aux mots, elle contribue à nuancer le propos. L'intonation sert donc à transmettre les émotions parmi lesquelles l'hostilité, l'empathie, l'étonnement, le doute, la surprise, l'admiration, etc. Prononceriez-vous sur le même ton la phrase « un instant, je vous prie » si vous vouliez exprimer un commandement, une supplication ? De même, la salutation « Bonjour, Madame » sera exprimée différemment si elle traduit l'étonnement, l'impatience ou la joie.

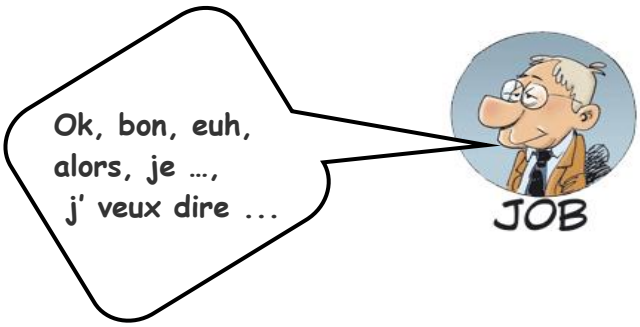
- **Vocabulaire**

Employer les mots précis favorise une communication efficace. Bien que chaque sphère d'activité possède son jargon technique, vous utilisez un vocabulaire compréhensible par les visiteuses et les visiteurs en évitant les termes trop techniques et souvent inutiles. Sans tomber dans l'excès en utilisant un langage familier, vous utiliserez un langage dit « **soutenu** », conforme en bon usage, qui se caractérise par l'emploi du mot juste, d'une prononciation soignée ainsi que par le respect de la syntaxe et de la grammaire.

- **Tics et bruits**

On entend par tics les manies et les mots parasites que certaines personnes ont tendance à répéter constamment, par nervosité ou par mauvaise habitude. Pour ce qui est des bruits, on entend surtout des raclements de la gorge, les toussotements, les soupirs. Nul doute que ces tics et bruit nuisent à la communication, car ils retiennent l'attention de la personne à qui l'on parle.

Exemple de leitmotive



- **<u>Application n°1.3</u> :**

Avant de poursuivre votre apprentissage, répondez aux questions suivantes :

1) Quel est le rôle principal de la personne préposée à l'accueil dans l'entreprise ?

.....

2) Quelles sont les principales qualités de la personne préposée à l'accueil ?

.....

3) Quelle apparence doit avoir une personne préposée à l'accueil ?

.....

4) Que signifie le terme diction ?

.....

5) Qu'entendez-vous par tics et bruits ?

.....

- **Vérifier vos réponses à l'aide du corrigé. Reprenez votre lecture si nécessaire.**
- **N'hésitez pas à demander de l'information complémentaire.**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

En résumé …

A la suite de cette section, vous devriez retenir plus particulièrement les points suivants :

- **Le rôle de la personne préposée à l'accueil est de première importance, car elle est le « miroir » de l'entreprise.**

- **La plus part des entreprises exigent le bilinguisme pour les métiers des techniques administratives de gestion.**

- **La tenue vestimentaire de la personne préposée à l'accueil doit être sobre et propre.**

- **La personne préposée à l'acceuil doit être habile à communiquer avec les gens et posséder quelques qualités essentielles. Elles doit être souriante, aimable, polie, courtoise, avoir du tact et faire preuve de discrétion.**

- **Lors de l'accueil, vous devez porter une attention particulière à la façon dont vous vous exprimez. Le vouvoiement est de mise de même qu'un langage soigné.**

Dans cette section, vous avez appris le rôle que vous aurez à jouer lorsque vous aurez à accueillir des visiteuses et des visiteurs dans l'exercice de votre métier. Dans la prochaine section, vous verrez de plus près ce que devrait être votre environnement de travail. Vous ferez aussi connaissance avec les outils mis à votre disposition dansla plupart des bureaux.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

3.2 - Organisation matérielle du poste de récepteur

Comme le premier contact d'un visiteur avec une entreprise est le poste de réception et son préposé, il est important que le bureau d'accueil reflète une ambiance favorisée par un environnement visuel, sonore, olfactif et tactile agréables. C'est-à-dire qu'avant même l'arrivée des visiteurs, il faut voir à l'environnement dans lequel ils seront reçus. La présente section vous permettra donc de voir comment il est possible de rendre l'accueil plus agréable en soignant l'apparence des lieux. De plus vous découvrirez de nouveaux outils de travail.

3.2.1- Apparence extérieure des lieux

Pour assurer aux visiteuses et aux visiteurs un confort physique qui les disposera à entreprendre des relations d'affaires avec l'entreprise, à titre de personne préposée à l'accueil, vous prendrez soin de vérifier ces quelques points :

- Les indications (toilettes, sorties) sont-elles bien visibles et en nombre suffisant ?
- Le vestiaire est-il bien aménagé ?
- La salle d'attente est-elle propre, bien éclairée et bien aérée ?
- Les bruits ambiants sont-ils feutrés et la musique douce ?
- Les journaux, les périodiques et les publications de l'entreprise sont-ils en bon état et récents ?

Bref, l'environnement immédiat du poste d'accueil offrira un confort physique agréable qui aidera à consolider une relation d'affaires plutôt que d' y nuire.

Saviez-vous que …

Dans la salle d'attente des cliniques et cabinets, on retrouve souvent des revues qui datent de plusieurs moi. Il semble que certains partients s'emparent des numéros récents et n' y laissent quels vieux numéros … certains patients, mais pas vous !

3.2.2- Outils nécessaires

Etre prêt à recevoir les visiteurs, présume que la personne responsable de cette tâche a à sa disposition tous les outils nécessaires. Dans cette section vous constaterez entre autre l'utilité du carnet de rendez-vous et de l'agenda, **du registre des entrées et des sorties** ainsi que de **l'organigramme.** De plus, vous réaliserez l'importance de dresser la liste des employés ainsi que la liste des clients et fournisseurs de l'entreprise.

- **Carnet de rendez-vous**

Cet outil de travail est répandu dans les bureaux de certains professionnels tels médecins et avocats. Un seul coup d'œil au carnet de rendez-vous permet de voir rapidement les visiteurs de la journée. Ce carnet permet également de préparer les dossiers des visiteurs qui se présenteront.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Le plus des bureaux qui utilisent le carnet de rendez-vous ont adopté une politique stricte. Les rendez-vous se prennent-ils aux heures ? Aux demi-heures ? Certaines périodes de la journée sont-elles réservées à d'autres tâches (repas, rédaction de rapports, etc. …) ? A quelle heure les visites débutent-elles ? A quelle heure se terminent-elles ? Il importe que la personne préposée à l'accueil ne déroge pas à ces directives.

- **Agenda**

Selon le genre d'entreprise, l'agenda peut être utilisée pour prendre note des activités dans les divers services ou à l'extérieur de l'entreprise. Il peut se substituer au carnet de rendez-vous ou être utilisé en plus de ce dernier.

Ici encore, les dirigeants d'entreprises adoptant des politiques particulières. Par exemple, les rendez-vous peuvent-ils être pris sans consultation du patron ? Quelle est la durée minimale et maximale d'un rendez-vous ?

Il va sans dire que l'agenda du réceptionniste sera identique à celui du supérieur afin d'éviter toute confusion. Pour ce faire, dès l'entrée au travail, il vous faudra consulter l'agenda de votre supérieur afin de noter dans le vôtre les rendez-vous déjà fixés ainsi que les activités prévues. Inversement, les renseignements contenus dans votre agenda devront inscrits dans le sien.

L'agenda existe en plusieurs formats : **l'agenda plein page,** dans lequel une journée occupe une page entière, l'agenda où sur une même page on peut retrouver une semaine complète **(figure 1.3)** et **le bloc éphéméride** de format plus restreint. Il s'agit d'un bloc de 365 feuilles, c'est-à-dire une feuille pour chaque jour. Du côté gauche, on inscrit habituellement les mots à se rappeler, tandis que du côté droit divisé en demi-heures, on inscrit les rendez-vous et les activités de la journée. La **figure 3.1** vous en donne un exemple.

Enfin, dans certaines entreprises, on utilise l'agenda électronique. Il s'agit d'un logiciel grâce auquel on inscrit dans un ou plusieurs agendas. Les rendez-vous ou les activités de la journée, de la semaine, du mois, et même d'avantage. Le logiciel Outlook office, que vous étudierez en **module 5 du programme, comporte un agenda électronique.**

- **Registre des entrées et sorties du personnel**

Il y est également essentiel que la personne préposée à l'accueil (accueillant) connaisse les allées et venues du personnel du bureau. Un registre des entrées et des sorties du personnel existe dans le bureau où le personnel se déplace souvent. Ce registre exige une certaine discipline de la part du personnel car souvent se sont les personnes qui s'absentent, qui inscrivent elles-mêmes les heures de départ et de retour prévues. Ce type de registre évite une perte de temps, car à tout moment, on connaît l'emploi du temps du personnel.

- **Vous trouverez un exemple des entrées et des sorties du personnel à la figure 3.1**

Figure 3.1

Modèle d'un registre des entrées et sorties du personnel

REGISTRE DES ENTREES ET SORTIES DU PERSONNEL

Jour --- Lundi --- Date --- 1er septembre

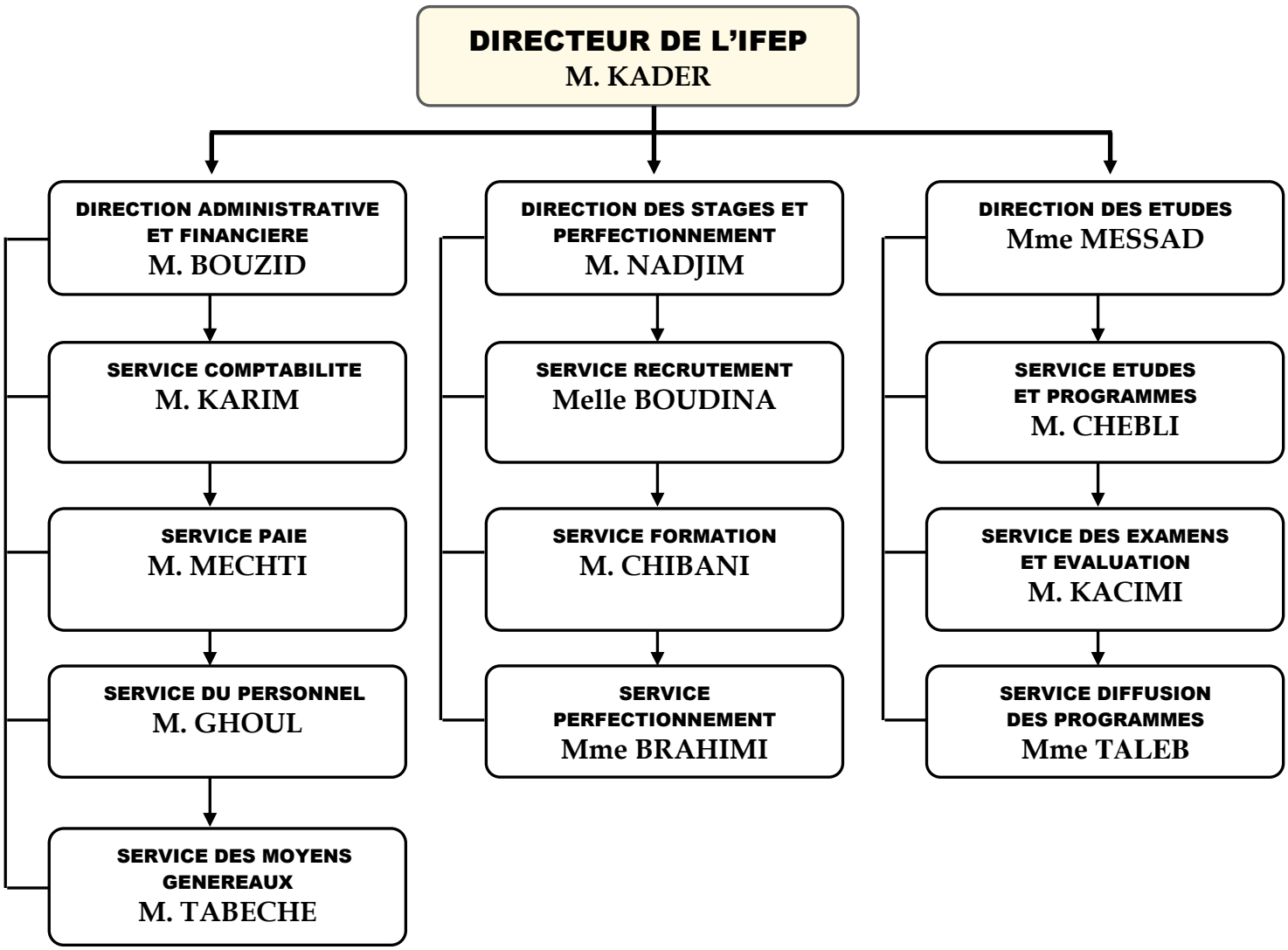
Sortie				Entrée				
Heure	Nom	Prénom	Service/titre	Destination	Retour prévu	Heure		

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- **Organigramme**

L'organigramme est la représentation graphique de la structure d'une organisation. C'est le portrait de l'entreprise. Il se présente habituellement sous forme d'un tableau grâce auquel on peut voir les diverses unités administratives de l'entreprise, le nom de la personne responsable de chaque service et parfois la liste des employés qui y sont affectés. Comme l'accueillant doit connaître la structure de l'entreprise, ce document s'avère très utile.

Modèle d'organigramme. Figure n°3.2



WWW.DZFEN.COM قلم الجزائر

- **Liste des employés**

En complément à l'organigramme, comme personne préposée à l'accueil (accueillant) vous devez vous procurer sinon dresser la liste des employés de l'entreprise. Les données devront être exactes et les renseignements personnels traités d'une manière confidentielle. De façon périodique, la liste des employés sera mise à jour. Le service du personnel est l'endroit où s'adresser pour obtenir les données plus récentes. Outre les noms des employés, la liste des employés affichera le numéro de postes téléphoniques.

Ces listes peuvent prendre plusieurs formes. Elles peuvent être imprimées sur une feuille de papier, en ordre alphabétique, si le nombre d'employés est restreint. Enfin, dans les bureaux où travaillent un très grand nombre de personnes, on crée une base de données.

- **Liste des clients et fournisseurs**

La liste des employés, la personne responsable de l'accueil sera souvent appelée à tenir la liste de clients et fournisseurs qui traitent avec l'entreprise. Voici quelques renseignements qui pourraient figurer sur les fiches ou sur la liste :

- Nom de l'entreprise ;
- Adresse complète de l'entreprise (ajouter s'il y a lieu une deuxième adresse si l'entreprise reçoit son courrier dans une boîte postale) ;
- Nom et fonction des personnes avec lesquels des contacts sont établis ;
- Numéro de téléphone (entreprise, des relations) ;
- Numéro du fax s'il y a lieu ;
- Numéro de compte ;
- Etc.

Il va sans dire que ces listes sont mises à jour dès qu'un changement est apporté aux données relatives à un client ou à un fournisseur. Pour ce faire, les divers services de l'entreprise devront rester en étroite collaboration afin que les renseignements soient acheminés sans retard à la personne préposées (accueillant) et aux fichiers de renseignements.

- **<u>Application n°3.2</u> :**

Avant de poursuivre votre apprentissage, répondez aux questions suivantes :

1) Nommez trois points à vérifier dans l'aménagement du poste d'accueil.

.....

2) Dans quels types de bureaux, entre autres, se sert-on du carnet de rendez-vous ?

.....

3) Quelle apparence doit avoir une personne préposée à l'accueil ?

.....

4) Qu'est-ce qu'un bloc éphéméride ?

.....

5) Nommez deux grandes qualités d'une liste d'employés.

.....

6) Nommez cinq types de renseignements donnés dans une liste des clients

- **Vérifier vos réponses à l'aide du corrigé. Reprenez votre lecture si nécessaire.**
- **N'hésitez pas à demander de l'information complémentaire.**

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

- **Application n°3.3 :**

Liste des employés
Durée : 45 mn
But : Préparer un tableau de la liste des employés

Mise en situation :

Vous êtes standardiste dans une PME de la région. Votre supérieur immédiat vous demande de dresser la liste des employés sous forme de tableau. Tous les renseignements apparaissent dans l'organigramme de la **figure 3.3**. Cet exercice peut être réalisé de façon manuscrite. Vous pouvez aussi classer les noms à l'ordinateur.

Marche à suivre :

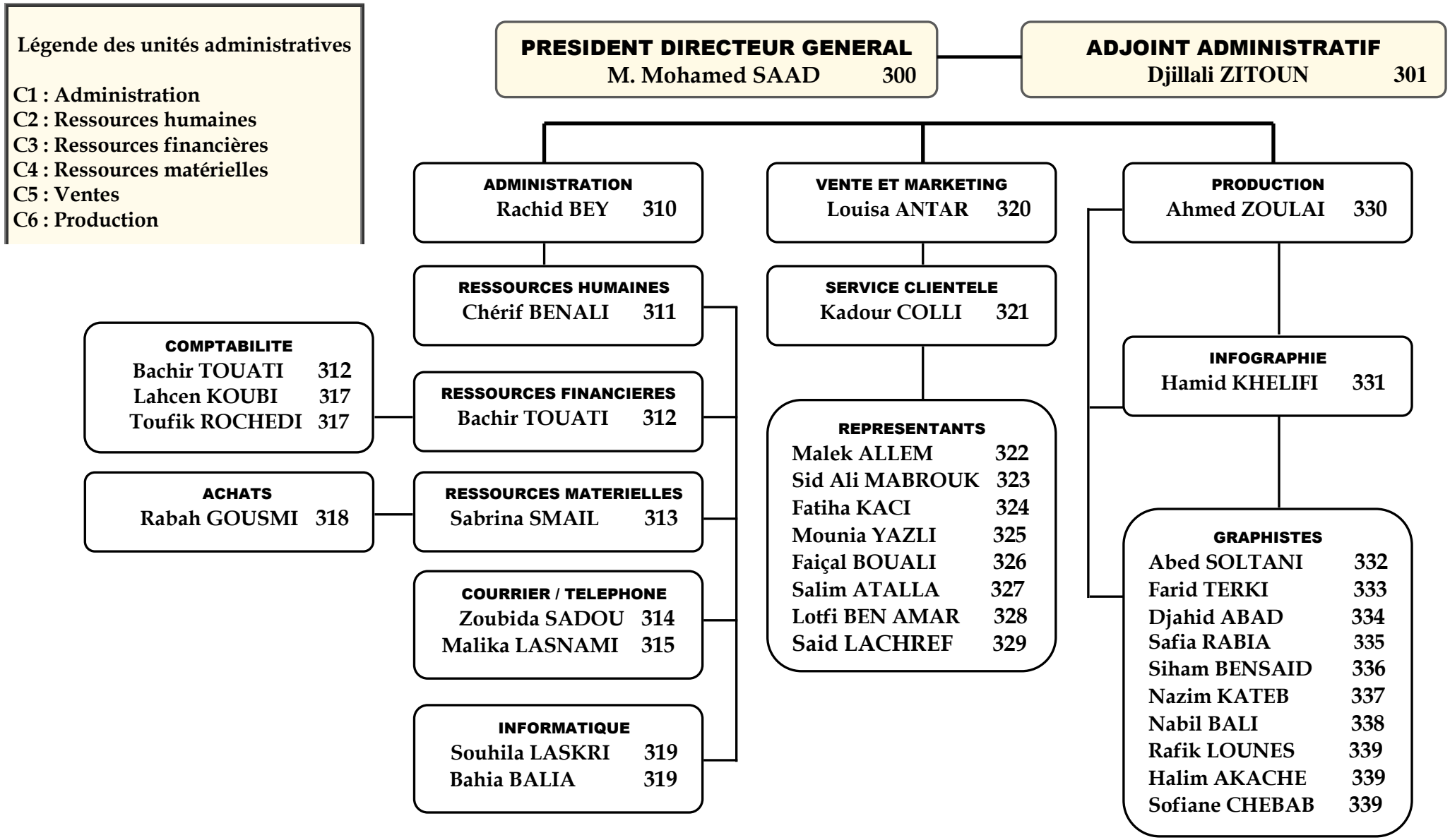
2) Faites d'abord la lecture complète des diverses étapes de cet exercice.

2) Etudiez l'organigramme et relevez les informations dont vous aurez besoin pour dresser le tableau de la **figure 3.4.**

2) Centrez le titre.

2) Inscrivez et centrer les têtes de colonnes.

2) Inscrivez les renseignements nécessaires :
- 1ère colonne : nom des employés en ordre alphabétique ;
- 2ème colonne : numéro du poste téléphonique ;
- 3ème colonne : code de l'unité administrative.



WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

Figure 3.4 : Tableau de la liste des employés

Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé. Reprenez votre travail si nécessaire. N'hésitez pas à demander de l'information complémentaire.

Notes de Madame BENAMAR :

- J'ai invité M. Azzeddine BELDJOUDI de l'Agence de Publicité d'Alger à venir me rencontrer à mon bureau lundi à 11h 30 concernant notre contact de publicité.
- Nous avons reçu une de M. Bachir KHODJA de la société de Transport de Rouiba me demandant un rendez-vous pour lundi à 16h.
- Le représentant de la firme Condor, M. Salim DJOUDI, sera de passage lundi. Il aimerait me voir vers 10h.
- Lundi, à 13h 30, je dois assister à une réunion au bureau du trésorier. Veuillez me faire penser à apporter le dossier sur la facturation par ordinateur.
- M. Azzeddine BELDJOUDI de la publicité d'Alger, m'a rappelé pour me dire qu'il ne pourrait me rencontrer lundi à 11h 30. il pourrait venir vers 16h 30. est-ce possible ?
- Réservez-moi une heure pour dîner avec Mme Djamila CHACHOUA. Faites les réservations pour midi au restaurant les deux canards.
- N'oubliez pas que je me consacre à la réponse au courrier le lundi de 8h à 10h.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- **Application n° 3.4 :**

Liste des rendez-vous
Durée : 15 mn
But : Dresser la liste des rendez-vous de Madame Kahina BENAMAR

Mise en situation :

Vous travaillez pour Madame Kahina BENAMAR. Elle vous a laissé quelques mots aujourd'hui afin que vous planifiiez ses rendez-vous du lundi 6 juin prochain **(figure 3.5).**

Marche à suivre :

1. Faites d'abord la **lecture complète** de toutes les étapes de cet exercice.

2. Lisez les notes de Mme BENAMAR une à une et planifiez ses rendez-vous au fur et à mesure de ses indications.

3. Inscrivez chaque rendez-vous du côté droit du bloc éphéméride.

4. Inscrivez les notes particulières du côté gauche du bloc.

- **Vérifier vos réponses à l'aide du corrigé. Reprenez votre travail si nécessaire.**
- **N'hésitez pas à demander de l'information complémentaire.**

Figure 3.5 : Bloc éphéméride, lundi 6 juin

Juin 201.

lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Lundi

7
Juin

Juillet 201.

lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Lundi

6
Juin



8h	8h ----------
8h 30	8h 30 ----------
9 h	9 h ----------
9h 30	9h 30 ----------
10h	10h ----------
10h 30	10h 30 ----------
11h	11h ----------
11h 30	11h 30 ----------
12h	12h ----------
12h 30	12h 30 ----------





Page consacrée aux rappels et aux directives

Page consacrée aux rendez-vous

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

Lexique Français – Anglais – Arabe :

Ce lexique vous permettra d'apprendre l'équivalent anglais et arabe des termes utilisés dans cette section.

Français	Anglais	Arabe
• Accueillir des visiteurs • Adjoint administratif • Agenda • Carnet de rendez-vous • Client • Collègue de travail • Comptable • Directrice, directeur • Employée, employé • Fournisseur • Gérant • Journal • Liste des employés • Liste des clients • Liste des fournisseurs • Opératrice, opérateur de traitement de texte • Organigramme • Politique • Présidente, président • Réceptionniste • Revue • Salle d'attente • Secrétaire juridique • Secrétaire médicale • Standardiste • Vestiaire • Vice présidente, vice président	• To greet visitors • Administrative assistant • Daily schedule, desk diary • Appointment book • Customer, client • Co-worker, colleague • Accountant • Director • Employee • Supplier • Manager • Newspaper • List of employees • List of customers • List of suppliers • Word processing operator • Organizational chart • Procedures • President, chairman • Receptionist • Magazine • Waiting room • Legal secretary • Medical secretary • Switchbord operator • Cloakroom, coat – check • Vice president	

- **<u>Application n°3.5</u> :**

Avant de poursuivre votre apprentissage, traduisez en anglais ou en français, selon le cas, les expressions qui suivent.

1) J'accueille des visiteurs

.....

2) Je vérifie l'agenda

.....

3) Le directeur est au bureau

.....

4) La liste des clients est terminée

.....

5) The organizational chart is up to date

.....

6) Veuillez-vous asseoir dans la salle d'attente

.....

7) Please hang your coat in the cloakroom

.....

8) Avez-vous déjà un rendez-vous ?

.....

9) I' ll have you talk to the accoutant

.....

10) Do you have an appointment ?

.....

- **Vérifier vos réponses à l'aide du corrigé.**
- **Reprenez l'étude du lexique si nécessaire. N'hésitez pas à demander de l'information complémentaire.**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

En Résumé

En terminant cette section, vous devriez retenir plus particulièrement les points suivants :

- **Le poste d'accueil d'une entreprise devrait toujours procurer aux visiteuses et aux visiteurs un certain confort qui les disposera à faire affaire avec votre entreprise.**
- **Pour accueillir a adéquatement les visiteurs, la personne préposée à l'accueil (accueillant) dispose de plusieurs outils parmi les quels :**
  - ✓ **Le carnet de rendez-vous ;**
  - ✓ **L'agenda du ou des supérieurs ;**
  - ✓ **Le registre des entrées et sorties du personnel ;**
  - ✓ **L'organigramme de l'entreprise ;**
  - ✓ **La liste des employés ;**
  - ✓ **La liste des clients et fournisseurs de l'entreprise.**

- **Ces outils devront être régulièrement mis à jour.**

Dans cette section, vous avez appris à utiliser les différents outils mis à votre disposition lorsque vous avez à accomplir une fonction d'accueil de visiteuses et de visiteurs dans une entreprise.

Vous êtes maintenant en mesure d'accueillir vos premiers visiteurs. Le protocole d'accueil de visiteurs connus ou inconnus vous sera expliqué dans la prochaine section. De plus vous découvriez les jeux de rôle.

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

3.3- Règles de convenance lors de l'accueil

Vous possédez maintenant de nombreux outils afin que les lieux réservés à l'accueil et votre attitude créent une impression favorable aux visiteuses et aux visiteurs qui se présentent à votre bureau. Voici maintenant le moment d'accueil vos premières visiteuses et visiteurs.

3.3.1- Accueil d'un visiteur

Comme personne chargée de l'accueil des visiteuses et visiteurs dans une entreprise, vous rencontrerez toutes sortes de situations.

Les personnes qui viennent rencontrer les représentants de votre entreprise peuvent vous être déjà familière, c'est ce qu'on appelle ici **un visiteur connu.** Il arrive très fréquemment que les personnes qui se présentent au bureau soient de nouveaux visiteurs, c'est ce qu'on nomme dans ce texte **un visiteur inconnu.**

Ces deux types de visiteurs peuvent avoir ou ne pas avoir de rendez-vous. Dans cette section, vous vez comment traiter avec ces types de visiteurs en utilisant des qualités telles l'entregent et le tact.

3.3.2- Formules de salutation en français et en anglais et en arabe

Dès qu'une personne se présente à votre poste d'accueil, vous devez l'accueillir avec **un sourire et ne pas faire attendre.**
Que cette personne vous soit connue ou inconnue, il importe de la saluer des son arrivée.

Voici quelques formules à utiliser

Français	Anglais	Arabe
1. Bonjour (matin) ---------- **2.** Bonjour (après midi ---------- **3.** Bonsoir (soirée) ---------- **4.** Bonne nuit ---------- **5.** But de votre visite ---------- **6.** Votre carte professionnelle SVP ---------- **7.** Il n'y a pas de quoi ---------- **8.** Je regrette ---------- **9.** Je ne sais pas ---------- **10.** Madame Saadia ---------- **11.** Madame ---------- **12.** Mademoiselle Slimani ---------- **13.** Mademoiselle ---------- **14.** Merci ---------- **15.** Monsieur ---------- **16.** Puis je vous être utile ? ---------- **17.** S'il vous plait ----------	**1.** Good morning **2.** Good afternoon **3.** Good evening **4.** Good night **5.** Purpose of your visit **6.** Your biness card, please **7.** you're welcome **8.** I'm sorry **9.** I don't know **10.** Mrs Saadia **11.** Madam **12.** Miss Slimani **13.** Miss **14.** Thank you **15.** Sir **16.** May I help you? **17.** Please	

3.3.3- Visiteur connu avec rendez-vous

Dans les maisons d'affaires, il est courant de recevoir les mêmes personnes à plusieurs reprises au cours de la même semaine.
Ce sont des personnes avec lesquelles les entreprises ont l'habitude de transiger. Le fait qu'elles vous soient familières ne vous donne pas pour autant le droit de les traiter avec familiarité. Le vouvoiement à toujours sa place quelque soit la personne qui se présente, quelque soit la fonction qu'elle occupe et quelque soit la fréquence de ses visites.

La règle à suivre dans le cas d'un visiteur connu qui à déjà un rendez-vous est la suivante :

1. Saluez la personne des sons arrivés en l'appelant par ses noms de famille ;
2. Invitez-la à patienter quelques instants, le temps que vous vérifiez si la personne à rencontrer est disponible ;
3. Prévenez la personne qu'elle doit rencontrer de son arrivée.

Exemple d'accueil en français, en anglais et en arabe d'un visiteur connu qui se présente à la réception d'une entreprise et qui a déjà un rendez-vous.

Français	Anglais	Arabe
- Bonjour Madame Bachir - « Monsieur Sabour vous attend. Veuillez patienter quelques instants que je vérifie s'il est libre tout de suite. »	- Good afternoon, Mrs. Bachir - Mrs. Sabour is expecting you. If you would please wait a few moments, I'll check to see if he's free right now.	

On peut **déduire** de cette courte conversation que la personne chargée de l'accueil reconnaît Madame Bachir et qu'elle savait que cette dernière avait un rendez-vous avec Monsieur Sabour.

Si la personne à rencontrer est libre immédiatement, vous dirigez alors le visiteur vers son bureau. Lorsque vous aurez à faire attendre le visiteur offrez lui une boisson, un journal, une revue. Dans tous les cas, informez-le du délai de l'attente.

Français	Anglais	Arabe
- « Monsieur Sabour vous attend dans son bureau. C'est la première porte à droite ». Ou - « Monsieur Sabour vous recevra dans une dizaine de minutes. Veuillez prendre un siège. Puis je vous offrir une boisson ? »	- Mr. Sabour is waiting for you in his office. It's the first door on your right. - Mr. Sabour will see you in about ten minutes. Please have a seat. Would you like something to drink ?	

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

3.3.4 - Visiteur connu sans rendez-vous

Suivez la politique établie par l'entreprise pour l'accueil des visiteurs sans rendez-vous. Sachez que dans certaines entreprises, on ne reçoit pas de visiteurs sans rendez-vous. Dans ce cas il faut agir avec fermeté, mais avec tact pour ne pas vexer le visiteur. Vous pouvez prétexter, par exemple, que la personne demandée est en réunion, ou encore aviser le visiteur que la politique de l'entreprise est de ne jamais accepter de visiteurs sans rendez-vous, quitte à lui en fixer un pour les jours suivants.

Parfois, vous aurez à annoncer le **visiteur sans rendez-vous**. Pour ce faire, consultez l'agenda de la personne que le visiteur désire rencontrer, servez-vous de l'organigramme ou de la liste du personnel, s'il y a lieu. Mais avant tout, suivez ces quelques règles.

1. Saluez le visiteur en appelant par son nom, puis que vous le connaissez déjà.

2. Informez-vous du but de sa visite.

Français	Anglais	Arabe
- « Bonjour Madame Bachir, que puis je faire pour vous ? »	- Good afternoon, Mrs Bachir, May I help you?	

3. Déterminez la personne qui pourrait lui être la plus utile si le visiteur ne sait pas qui rencontrer.

Français	Anglais	Arabe
- « Pour la présentation de votre nouveau catalogue, je crois que vous pourriez rencontrer Mr. Sabour. »	- I think you should meet Mr. Sabour to present your new catalogue.	

4. Vérifiez dans le carnet de rendez-vous ou dans l'agenda si la personne à rencontrer est libre.

Informez-vous **discrètement** auprès de cette personne si elle veut recevoir le visiteur. Pour ce faire, utilisez une formule indirecte, c'est-à-dire que tout en vous adressant à cette personne, vous simulez de converser avec un tiers.

Français	Anglais	Arabe
- « Un instant Madame Bachir, je verifie si M. Sabour peut vous recevoir. » - « Bonjour ici Daoud à la réception. Madame Bachir de la compagnie XYZ aimerait rencontrer Monsieur Sabour pour lui présenter un nouveau catalogue. »	- Just a moment please, Mrs Bachir; I'll see if Mr. Sabour can see you now. - Good afternoom, this is Daoud, the receptionist. Mrs Bachir from XYZ company would like to meet with Mr. Sabour to present their new catalogue.	

Même si vous a dressez directement à Mr. Sabour, la personne visiteuse sera l'impression que vous parlez à une tierce personne et en cas de refus, elle ne se sentira pas vexée.

3.3.5- Visiteur inconnu avec rendez-vous

Lorsqu'une personne qui vous est inconnue se présente à votre poste d'accueil, il importe de lui accorder la même attention.

Ce pendant, vous utiliserez des formules précises lors de la solution de même que pour obtenir les renseignements dont vous avez besoin.

La règle à suivre pouvait être la suivante

1. Saluez la personne dès son arrivée
2. Offrez-lui votre aide

Français	Anglais	Arabe
- « Bonjour puis je vous être utile ? »	- Good morning May I help you?	

3. Demandez-lui de vous remettre sa carte professionnelle.

Français	Anglais	Arabe
- « Pourriez-vous me remettre votre carte professionnelle, SVP ?»	- Woold you please give me your business card ?	

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Dans le cas où la personne visiteuse ne possède pas de carte professionnelle, veuillez lui demander les renseignements usuels tels son nom, l'entreprise qu'elle représente, s'il y a lieu, son numéro de téléphone.

Comme ce visiteur à déjà un rendez-vous, utilisez les mêmes formules que vous avez apprises- ci-dessus pour la présentation d'un visiteur connu avec rendez vous.

3.3.6- Visiteur inconnu sans rendez-vous

Suivez les règles vues précédemment concernant la politique de l'entreprise. En outre, vous pouvez utiliser cet exemple pour fixer un rendez-vous ultérieur advenant le cas ou la personne la plus utile à ce visiteur ne pourrait la rencontrer immédiatement. Fixer lui un rendez vous ultérieurement.

Français	Anglais	Arabe
- « Bonjour, puis je vous être utile ? » - « Je regrette, Monsieur Sabour n'est pas libre ce matin. Il pourrait vous rencontrer à 14heures. Est-ce que ce moment vous convient ?»	- Good morning. May I be of some service to you ? - I'm sorry, Mr. Sabour is not available this morning, he could meet you at 2 o'clock. Is this a convenient time for you?	

3.3.7- Autres types de visiteurs

Dans un bureau, tout genre de personne peut se présenter. Vous vous comportez différemment selon que le visiteur soit handicapé, eu colère, porté à la critique, s'exprime avec difficulté, soit bavard, inquiet, etc..

Dans le cas où vous accueillez un visiteur avec un handicap physique, adoptez toujours un comportement naturel, ne manifestez pas de pitié, de gène, mais offrez votre aide sans toute fois insister.

L'attitude à adopter face à un visiteur mécontent ou porté à la critique sera empreinte de diplomatique et d'impassibilité. Ne manifestez pas d'impatience, **écoutez-le** attentivement. Gardez en tête que vous n'êtes pas personnellement en cause et évitez que le visiteur en colère ne se serve de vous comme bouc émissaire.

Proposez-lui une solution de rechange, mais ne le contredisez pas ouvertement. Bref, laissez la tempête s'apaiser avant d'agir. Si les insultes persistent, prévenez votre supérieur.

Plusieurs réceptionnistes ne savent pas quelle attitude adopter face à un visiteur qui ne s'exprime pas clairement. Essentiellement, il vous suffira de l'écouter très attentivement sans l'interrompre et par la suite, lui poser des questions pour préciser son message. Il importe de faire preuve de patience et de vous assurer d'avoir bien compris ses besoins récapitulant l'information perçue.

En fin, vous constaterez que parfois, un visiteur bavard nuit à votre travail et vous fait perdre un temps précieux. Avec tact, vous lui couperez alors la parole en profitant d'une pause et le ramènerez poliment sur l'objet de sa visite. Mettez poliment un terme à la conversation en prétextant un travail urgent à accomplir.

- **Application n° 3.6 :**

Avant pour suivre votre apprentissage, répondez aux questions suivantes :

1. Lors qu'un visiteur se présente dans votre entreprise, il peut avoir ou ne pas avoir de rendez-vous. S'il n'a pas de rendez-vous, comment accueillez-vous ce visiteur si la politique de votre entreprise stipule qu'on ne rencontre personne sans rendez vous ?

2. Pourquoi est-il important de s'informer **discrètement de** la disponibilité de votre supérieur qu'un visiteur veut rencontrer sans rendez-vous ?

3. Lorsqu'un visiteur ne possède pas de carte professionnelle, quels renseignements devez vous prendre ?

4. Donnez un avantage pour une personne chargée de l'accueil, de fournir elle-même les renseignements lorsqu'elle y est autorisée.

5. Vous êtes réceptionniste au ministère de la santé. En suivant le plan des bureaux de la direction générale, écrivez en français, ce que vous diriez pour diriger les visiteurs.

Exemple : Le bureau du Directeur est au bout du couloir. C'est la porte à droite.
The director's office is down the hallway.
It's the 2nd door on your right.

a) Vers le bureau des programmes

b) Vers la salle de conférence

c) Vers le bureau de la promotion de la santé et du développement social

d) Vers le bureau de l'inspection des aliments et des drogues

e) Vers les ascenseurs

f) Vers les toilettes près des ascenseurs

g) Vers le service des ressources humaines

- **Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé. Consultez votre lecture si nécessaire.**
- **N'hésitez pas à demander de l'information complémentaire.**

3.4 - Filtrage des visiteuses et visiteurs

6. Cette tâche est sans nul doute la plus délicate que vous avez accomplir. Vous devez faire preuve de tact et de finesse. Gare aux affirmations contradictoires (« Il n'est pas là… il est occupé »). Gardez-vous une porte de sortie, le cas échéant, (« je pense qu'elle n'est pas là », « je crois qu'elle est occupée ») et vérifiez les consignes du moment. **Lorsque** vous aurez à évincer une visiteuse ou un visiteur, motivez votre refus, proposez votre aide, proposez une autre solution. Voici quelques formulations a employer dans ce cas.

Le malheureusement, Monsieur Z Est absent pour la journée ; Puis –je vous être utile ?	Unfortunately, Mr. Z is absent for the day. May I help You ?

- **Période d'attente**

Il peut arriver que vous ayez à faire patienter une visiteuse ou un visiteur. Voici quelques règles simples à observer dans ce cas.

- Saluez la personne et dites – lui qu'elle devra attendre en précisant la durée ;
- Offrez lui un siège, une boisson, une revue, un journal ;
- Ne lui faites pas inutilement la conversation.

Voici quelques phrases usuelles à utiliser dans de tel cas :

- « Bonjour Madame, Monsieur X est occupé pour quelques minutes Veuillez prendre un siège. Désirez-vous un rafraîchissement ? »	- « Good Morning Madam, Mr. X is busy for a few minutes. Would you please have a seat? Would you like something to drink ?

3.5 - Gestion des appels téléphoniques pendant l'accueil

Il peut arriver que pendant que vous accueillez un visiteur, le téléphone sonne ou alors pendant que vous êtes au téléphone, un visiteur se présente. Dans les deux cas, il est important que ni l'appelant ni le visiteur ne se sentent négligés.

Si la première situation se présenté, vous devez vous empresser de répondre au téléphone, sans que le visiteur ne se sente délaissé. Vous vous demandez sans doute pourquoi il vaut mieux répondre au téléphone alors que vous êtes déjà avec un visiteur. C'est tout simplement que l'appelant ignore que vous êtes occupé avec cette personne alors que le visiteur, lui, entend la sonnerie.

Dans ce cas, excusez-vous auprès de votre visiteur et prenez la communication. Après avoir répondu à l'appel, revenez au visiteur sans tarder en le remerciant d'avoir patienté. Si vous vous apercevez que la communication sera longue, offrez à l'appelant de le rappeler aussitôt que vous serez libre.

1. **Voici ce que vous pourriez dire si l'appel est court.**

(Le téléphone sonne)

- « Veuillez m'excuser M. Djazir, Je vous reviens dans un instant ».	- « Excuse me, Mr. Djazir, I will get back to you in a minute»

(Vous répondez et vous acheminez l'appel)

- «Merci d'avoir patienté M. Djazir ».	- Thank you for waiting, Mr. Djazir.

2. Voici une autre formulation, si vous rendez compte que la communication sera longue.

(Le téléphone sonne)

- « Veuillez m'excuser, M. Djazir, - « Je vous reviens dans un instant ».	- Excuse me, Mr. Djazir - I will be right back to you in a minute.

(Un client insatisfait se plaint du service après vente et désire parler au directeur qui est absent pour le moment)

- « Il n'est impossible de vous répondre pour le moment, car j'ai quelqu'un dans mon bureau. Puis je vous rappeler dans quelques minutes ? »	- In sorry, but I can't help you at the moment because I have someome in my office. May I call you back shortly?

(Vous revenez au visiteur.)

- « Merci d'avoir patienté, M. Djazir ».	- Thank you for waiting, Mr. Djazir.

Dans le cas ou un visiteur se présenterait à votre poste de réception pendant que vous êtes déjà en ligne, faites lui savoir par un signe de tête ou un sourire que vous l'avez remarqué. Vous pouvez aussi lui faire signe de s'asseoir par un geste. Ainsi le visiteur se sentira le bienvenu et patientera jusqu'au moment ou vous pourrez vous occuper de lui.

3.5.1- Présentation des visiteuses et visiteurs

Lorsque vous présentez une visiteuse ou un visiteur à la personne à laquelle ils rendent visite, suivez les quelques conseils suivants concernant les règles de politesse essentielles. En générale, on présente un homme à une femme, le plus jeune au plus âgé, le subalterne au supérieur, le subordonné au chef. En ce qui concerne particulièrement la présentation des visiteuses et visiteurs, on présente les nouveaux venus aux personnes qui sont déjà dans la pièce. Par exemple, on présente à notre patron la personne qui le visite.

« Monsieur le patron, je vous présente Monsieur le visiteur »

FORMULES UTILISEES EN FRANÇAIS EN ANGLAIS ET EN ARABE.

La formule classique consiste à dire à la personne à qui l'on présente quelqu'un.

« Permettez-moi Madame la patronne de vous présenter Monsieur le visiteur. »	- Mrs. Boss, let me introduce you to Mr. Visitor.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- **Titres officiels :**

Lorsqu'on s'adresse	Ont dit
au gouvernement général	Excellence
au premier ministre	Monsieur le Premier Ministre
au P.D.G de la compagnie	Monsieur le Président
à un avocat	Maître
à un médecin	Docteur
à un doyen de faculté	Monsieur le Doyen

3.5.2 - Aide mémoire pour l'accueil des visiteurs

Visiteur connu

1) Saluez-le en l'appelant par son nom.

Visiteur inconnu

1) Saluez-le et offrez-lui votre aide.
2) Demandez-lui sa carte professionnelle.

Visiteur connu avec rendez-vous

1) Saluez-le en l'appelant par son nom.
2) Informez-le de la durée de l'attente, s'il y a lieu, pour rencontrer la personne avec qu'il à rendez-vous.

Visiteur connu sans rendez-vous

1) Saluez-le en l'appelant par son nom et offrez-lui votre aide.
2) Lorsque vous lui fixez un rendez-vous demandez-lui les renseignements dont vous pourriez avoir besoin.

Visiteur inconnu avec rendez-vous

1) Saluez-le et offrez-lui votre aide.
2) Demandez-lui sa carte professionnelle.
3) Informez-le de la durée de l'attente s'il y a lieu, pour rencontrer la personne avec qu'il a rendez-vous.

Visiteur inconnu sans rendez-vous

1) Saluez-le et offrez-lui votre aide.
2) Demandez-lui sa carte professionnelle.
3) Informez vous du motif de la rencontre et suivez les politiques de l'entreprise pour lui fixer un rendez-vous.

Annulation d'un rendez vous

1) Saluez le visiteur.
2) Mentionnez la raison de l'annulation du rendez-vous.
3) Invitez-le à prendre un autre rendez-vous selon la disponibilité de la personne qu'il devait rencontrer.

- **Application n° 3.7 :**

Avant de poursuivre votre apprentissage, traduisez les formules d'accueil suivantes :

1. Bonjour Monsieur Lamoui, nous attend au Bureau B 112. (Il est 9 heures.)

2. Bonjour Madame Khelifa Monsieur Bachir vous recevra dans 5 minutes. Veuillez vous asseoir s'il vous plaît. (Il est 14 heures).

3. Quel est le but de votre visite ?

4. Pourriez-vous s'il vous plaît me remettre votre carte professionnelle ?

5. Je regrette, Monsieur Smati ne reçoit pas sans rendez-vous.

6. (13 heures) Bonjour, puis je vous être utile ?

7. Pourriez vous attendre un instant, s'il vous plait.

8. Madame la présidente, je vous présente le docteur Smati.

- **Vérifiez vos reponses à l'aide du corrigé. Reprenez votre lecture si nécessaire.**
- **N'hésitez pas à demander de l'information complémentaire.**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

En résumé …

A la suite de cette section, vous devriez retenir plus particulièrement les points suivants :

- ✓ **Quel que soit le visiteur ou la visiteuse qui se présente dans une entreprise, il convient de l'accueillir promptement avec courtoisie.**
- ✓ **Les visiteurs peuvent être des personnes déjà connues de l'entreprise ou il peut s'agir de nouveaux clients ou fournisseurs. Dans les deux cas, il convient de les saluer et de s'enquérir du but de leur visite. Il faudra de plus leur demander de remettre leur carte professionnelle ou prendre en note tous les renseignements pertinents.**
- ✓ **Lorsque les visiteuses et les visiteurs vous demandent de l'information, fournissez-leur les renseignements les plus complets possible. Si vous les dirigez vers une autre personne, ayez soin de préciser son nom et sa fonction. Si vous les dirigez vers un autre bureau, un autre organisme ou une autre entreprise, indiquez-leur l'adresse avec précision.**
- ✓ **Lorsque vous avez à faire attendre une personne offrez lui un siège, un rafraîchissement une lecture. Dans tous les cas, précisez-lui la durée de l'attente.**
- ✓ **Enfin lors des présentations, suivez l'étiquette en cette matière.**

Vous connaissez maintenant toutes les règles de convenance à observer lors de l'accueil de visiteuses et visiteurs.

Important

Après avoir étudié le contenu de ce chapitre, vous décriez avoir conscience de l'importance du bilinguisme dans le métier, tout comme de l'importance de l'accueil dans une entreprise. Pour vous assurer que vous avez retenu les éléments importants à ce sujet, lisez attentivement le résumé qui suit.

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

3.6- Importance du rôle de la personne chargée de l'accueil

Son rôle est de première importance étant donné l'image que cette personne projette de l'entreprise lorsqu'elle accueille des visiteuses et des visiteurs. Les principales qualités qu'elle doit posséder sont le sourire, l'amabilité, la politesse, la courtoise, le tact et la discrétion. Son apparence et son langage doivent être appropriés à sa tâche. Elle s'habillera sobrement et utilisera également un langage sobre mais précis.

3.6.1 - Organisation matérielle du poste de réception

De nombreux outils seront mis à la disposition des personnes préposées à l'accueil. Ce sont le carnet de rendez-vous, l'agenda le registre des entrées et des sorties du personnel et l'organigramme.

En fin, votre tâche vous amènera à mettre sur pied aux tenir à jour la liste des employés ainsi la liste des clients et fournisseurs.

3.6.2 - Protocole de l'accueil

Puisque vous connaissez les règles de convenance, vous pouvez maintenant accueillir des visiteuses et visiteurs selon le protocole bien précis.

La règle d'or de ce chapitre est la suivante : que les visiteurs soient connus ou non de votre entreprise, ils méritent d'être accueillis avec le même empressement et doivent être traités avec respect.

3.6.3 - L'importance de l'accueil

« A l'accueil les dix premières secondes sont plus importantes que les dix minutes qui suivent. Il est difficile de rectifier une mauvaise première impression, même si on a tout son temps après

Il faut donner à l'usager l'impression qu'il peut **s'adresser à nous en toute confiance, il faut répondre à son besoin de sécurité.** Une expression ouverte et souriante, un bon contact visuel sont d'une grande importance au moment de la rencontre.

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

3.7- Comment doit-on accueillir dans l'entreprise ?

Objectif :

A partir d'une série de photos être capable :
- D'identifier les fonctions de l'accueil
- De repérer, dans une siutation donnée, les fonctions mises en jeu
- D'utiliser une grille pour apprécier les qualités d'un accueil

Pour soigner leur image de marque, les entreprises, depuis plusieurs années, s'éfforcent d'améliorer l'accueil.

En effet, la qualité de l'acceuil développe un climat qui favorise la communication professionnelle par l'établissement de bonnes relations internes et externes.

Il existe des postes de travail spécialisés dans l'accueil (hôtesse d'accueil) ; cependant, l'accueil est autant, si non plus, un état d'esprit qu'une technique : c'est donc l'affaire de tous.

3.7.1 - Les fonctions de l'accueil

- **Application n° 3.8 :**

A vous de jouer

Voici sept photos qui illustrent différentes fonctions de l'acceuil et sept extraits de dialogues. Recopier dans chacune des cartouches le texte qui correspond à la photo :

1. « M. Y… ne va pas tarder, voulez-vous patienter quelques instants »
2. « M.A … de la société B … ; mon collègue M.X … responsable des ventes »
3. « Vous prenez l'ascenseur tout de suite à gauche, le bureau de M. Z. … se trouve au 8ème étage, porte 847 au fond du couloir. »
4. « Bonjour, Mme D. … comment allez-vous ?
5. voilà, il vous suffit de remplir cet imprimé en 2 exemplaires, etc. … »
6. « je regrette, Madame, M. G. … est en déplacement, puis-je vous être utile ? »
7. « F. de la société H. …, Monsieur ».

Les verbes qui suivent définissent différentes fonctions de l'accueil, associez-les aux photos correspondantes :

Accueillir c'est : RECEVOIR
INTRODUIRE
PRESENTER
ORIENTER
FAIRE PATIENTER
ECONDUIRE
INFORMER / RENSEIGNER

Voir page suivante

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر







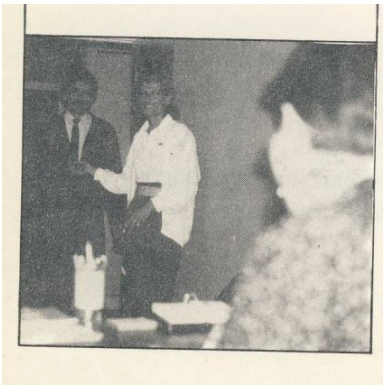
……

……

……



Accueillir, c'est



……

……





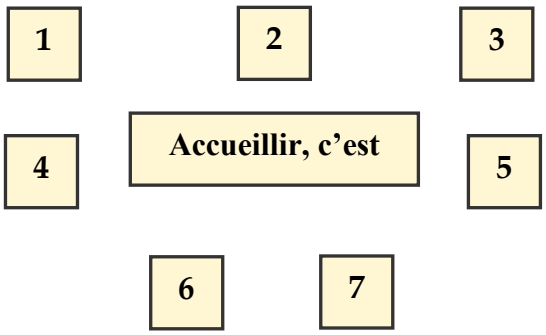
……

……

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

Solution de l'application n° 3.8 :

Sept extraits de dialogue (photos).
Identification des fonctions représentées par chacune des photos.



1 - Faire patienter
2 - Recevoir
3 - Orienter
4 - Introduire
5 - Présenter
6 - Informer, renseigner
7 - Econduire

- **Les composants de l'accueil :**

Qu'est ce qui fait q'un accueil est bon ou mauvais ? Quelles sont les caractéristiques d'un bon accueil ?

- **L'adaptation du niveau de langage :**

- **Application n° 3.9 :**

Voici la présentation d'un même fait dans deux situations d'accueil :

a) Le fait : M. Djahide a quitté depuis 15 jours la société Gadir où il exerçait les fonctions de Directeur de Marketing.

Les situtations :

1°) Mme Wahiba, emplolyée de la société Gadir et en congé de maternité depuis deux mois, vient rendre visite à ses collègues ; elle s'entretient avec la standardiste.

2°) M. Harbi, fournisseur de la société Gadir, demande à rencontrer M. Djahid.

1ère situation

Mme Wahiba : Quoi de neuf dans la maison ?

La standardiste : Oh ! rien de bien important !

Ah ! Si, Djahid est parti, bof ! On s'est vite consolé ; tu sais.

C'est un certain Cherfa qui le remplace.

2ème situation

M. Harbi : Bonjour, mademoiselle ! Harbi, de la société Rostomia ; j'aurais souhaité rencontrer M. Djahid

La standardiste : Ah ! Je suis désolée M. Djahid a quitté la société depuis 15 jours. Mais je peux vous mettre en relation avec son successeur M. Cherfa, si vous le désirez.

A vous de jouer

Comparez la manière dont ce même fait a été transmis dans les deux cas.

Analyse de la 1ère situation	Analyse de la 2ème situation
Niveau de langage employé : Justification :	Niveau de langage employé : Justification :

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

3.7.2- Les autres éléments de l'accueil

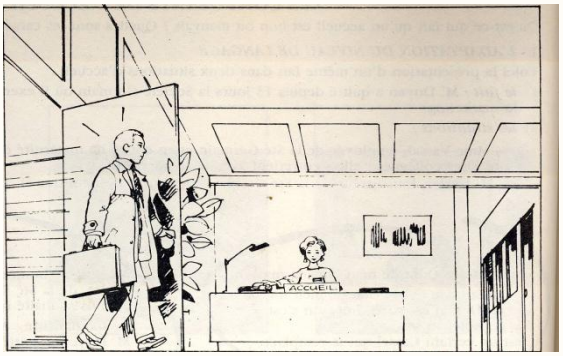
- **Application n° 3.10 :**

Observer la bande dessinée ci-dessous afin de dégager les autres composants de l'accueil :

Trois personnes intervenues dans l'accueil de M. KACI. Indiquez leur noms et qualification sur la grille d'analyse ci-jointe, soulignez le nom de la personne en fonction des observations que vous ferez à son sujet.

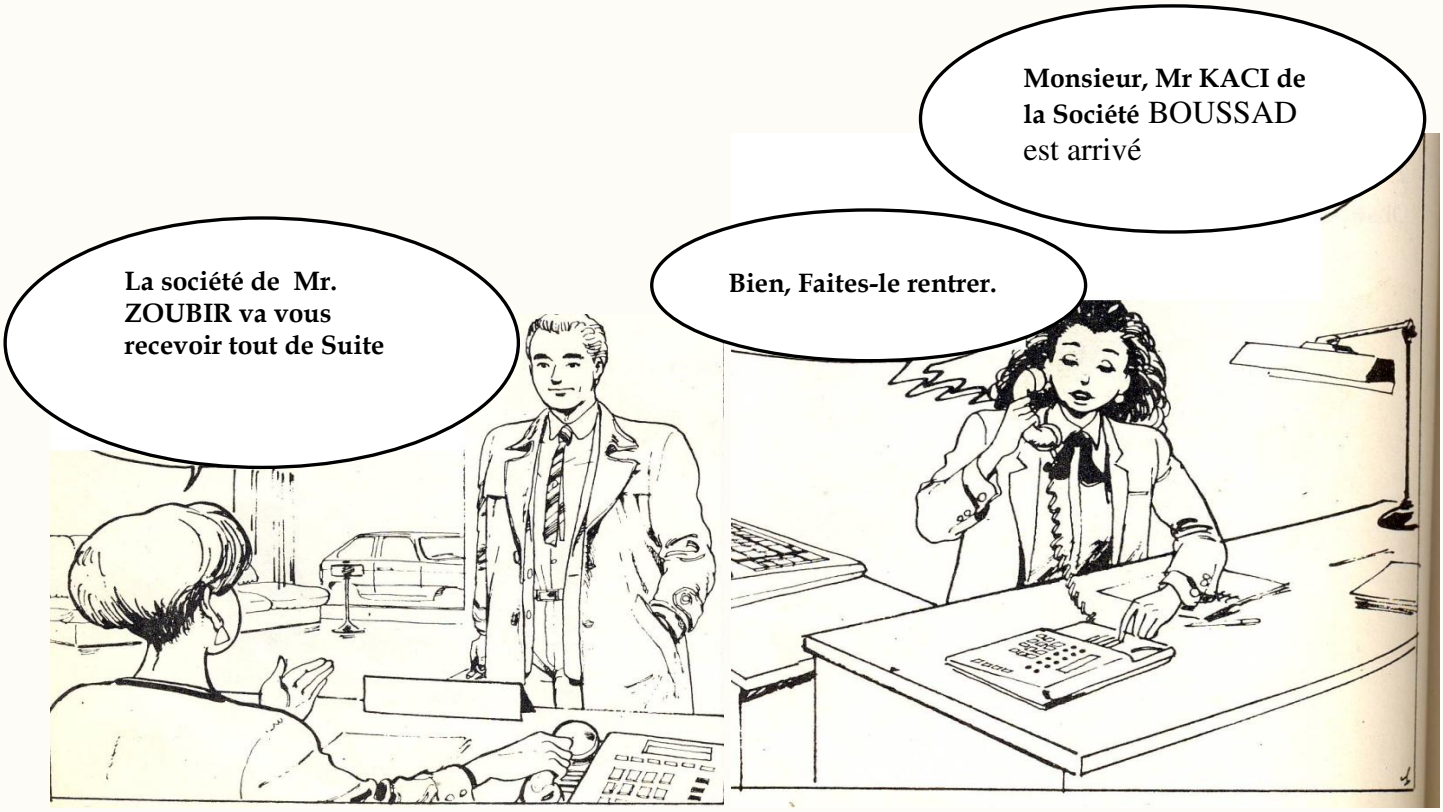
WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

Monsieur KACI, important client de Relizane de passage à Alger met à profit son déplacement pour rencontrer monsieur ZOUBIR directeur des établissements MOUHOUB









WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Bonjour, M. KACI, M. ZOUBIR va vous recevoir tout de suite

Avez vous fait bon voyage ?

Un peu de brouillard sur la route



Mettez vous à l'aise, M. KACI, M. ZOUBIR ne va pas tarder



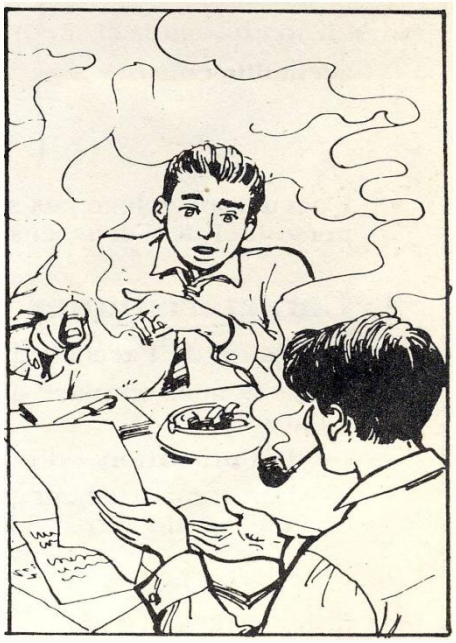
Bonjour M.KACI , Comment allez-vous , Bon voyage ?

Mr. J'ai introduit M.KACI dans la salle, oui vous devez le recevoir

Très Bien Merçi, Bonjour , Monsieur







WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر


Je vous raccompagne ;
Non, Non Merçi, je connais le chemin , Au revoir Monsieur
Au revoir Monsieur
ACCUEIL

GRILLE D'ANALYSE

La situation d'accueil ☐

Accueillant (s) **Accueilli(s)**

Les éléments de l'accueil

Fonctions assurées par l'accueil
(dans la situation considérée)

- Recevoir ☐
- Introduire et/ou présenter ☐
- Faire patienter ☐
- Informer / Renseigner ☐
- Econduire ☐
- Filtrer ☐
- Orienter ☐
- ☐
- ☐

Cadre matériel
Eléments de confort (dans la situation considérée)

- Cendrier ☐
- Sièges corrects ☐
- Poste (s) de travail rangé(s) ☐
- Revues, journaux ☐
- ☐

Documents utilisés (dans la situation considérée)

- Annuaire interne ☐
- Fiches « visiteur » ☐
- Bloc - crayons ☐
- Plan des locaux ☐
- Badges « visiteurs » ☐
- Annuaire PTT ☐
- Formulaires ☐

La qualité de l'accueil

Comportement verbal

Voix

- Sourde ☐
- Claire ☐
- Aiguë ☐
- Posée ☐
- Monocorde ☐

Ton (registre)

- Aimable ☐
- Chaleureux ☐
- Agressif ☐
- Impatient ☐

Expression

- Précise ☐
- Claire ☐
- Incorrecte ☐

Comportement verbal

Tenue vestimentaire

- Correcte ☐
- Soignée ☐
- Négligée ☐
- Extravagante ☐

Coiffure

- Soignée ☐
- Négligée ☐
- Excentrique ☐

Regard

- Direct ☐
- Fuyant ☐

Attitude

- Naturelle ☐
- Nerveuse ☐
- Désinvolte ☐
- Calme ☐
- Souriante ☐

Appréciation générale

D'une façon générale, l'accueil a-t-il été marqué par :

- La disponibilité de l'accueillant ☐
- La qualité de son écoute ☐
- La permanence de son sourire ☐
- La clarté, la précision de ses explications ☐
- La rapidité de ses interventions ☐

En conclusion, peut-on dire que l'accueil a été satisfaisant | **oui** | | | **non** | |

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Ce que vous devez retenir

Accueillir consiste à :

- ✓ Recevoir,
- ✓ Informer et/ou renseigner,
- ✓ Eventuellement faire patienter,
- ✓ Introduire et/ou présenter,
- ✓ Ou au contraire éconduire,
- ✓ Filtrer (1) les visiteurs,
- ✓ Les orienter.

- **L'accueil ne relève pas seulement d'une personne spécialisée** dans cette fonction ; l'ensemble du personnel doit être sensibilisé à la qualité de l'accueil.

- **Caractéristiques d'un bon accueil**

La qualité de l'accueil découle :

- ✓ De la mise en place d'un certain nombre d'éléments de confort qui visent à mettre les visiteurs à l'aise ;
- ✓ De l'utilisation « d'outils » qui faciliteront l'information des personnes accueillies ;
- ✓ D'un comportement général du personnel qui se montrera souriant, disponible, attentif aux besoins des « accueillis » et agréable à regarder (soigné dans son apparence physique).

(1) Filtrer : Transmettre les appels ou introduire les visiteurs pour lesquels aucune consigne d'opposition n'a été donnée et « bloquer » les autres appels ou éconduire les autres visiteurs.

Autre situation : l'accueil au standard : le barrage

Il arrive dans bien des cas que le personnel spécialisé ou non dans l'accueil, reçoit des consignes très strictes du genre : « je n'y suis pour personne, sauf pour «M. Y » ou bien « je ne suis pas là » ou bien « je ne veux absolument plus avoir à faire avec « M. Y ». Dans le 1er et 2ème cas, il s'agira de « bloquer » les visiteurs et les appels de « M. Y ».

Application n° 3.4 :

Mise en situation

Précisement, aujourd'hui, alors que vous tenez le standard de la société qui vous emploie, vous recevez la visite de M. Lamani, représentant des établissements Boudour ; il demande à voir M. DAOUDI, votre directeur commercial. Or, celui-ci, à la suite d'un différent aves les établissements Boudour, ne veut plus entendre parler de cette société : vous avez reçu des consignes de blocage très strictes. A plusieurs reprises, M. Lamani a tenté sans succès, de constater par téléphone M. DAOUDI. Que faites-vous ?

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Ce qu'il faut retenir à propos du comportement d'accueil

I- L'accueil dans un service, par une personne non spécialisée dans cette fonction

- Prendre immédiatement en charge l'accueilli :
  - Interrompre l'activité en cours.
  - **SOURIRE.**
  - Saluer.

- Laisser le visiteur s'exprimer, l'aider si nécessaire.

- Etre **COURTOIS :**
  - Prévenir la personne demandée.
  - Accompagner le visiteur.
  - Introduire dans le bureau en s'effaçant.
  - Introduire dans le bureau en l'accompagnant.

II- L'accueil au standard

A- L'information d'un visiteur

- Ecouter attentivement l'accueilli.

- Faire en sorte qu'il s'exprime clairement sa demande.

- Au besoin, l'aider.

- Connaître parfaitement l'organigramme de l'entreprise dans laquelle on travaille.

- Connaître et utiliser des documents de référence pour trouver une information précise.

- Transmettre un message sans le déformer.

B- Le « Barrage »

- Exprimer des regrets.

- Refuser fermement de recevoir et/ou d'introduire le visiteurs importun.

- Proposer une solution compatible avec les consignes reçues etc...

EN TOUTE CIRCONSTANCE …

- Saluer et rester calme !

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

CHAPITRE 4

LES COMMUNICATIONS EN FRANCAIS, EN ANGLAIS ET EN ARABE

Communiquer efficacement en français, en anglais et en arabe dans un bureaux, voila l'objectif que vous avez atteint grâce au cours de communication trilingue. Vous étiez désormais en mesure d'accueillir les visiteuses et les visiteurs qui se présentent dans un bureau, de recevoir d'acheminer et d'établir des communications téléphoniques.

Après avoir lu le résumé de ce chapitre, vous serez en mesure d'évaluer si vous avez bien retenu les points importants de ce manuel et de faire des liens entre les diverses notions et leur utilisation dans une situation de communication orale dans une entreprise. N'hésitez pas à reprendre la lecture d'un texte ou de refaire un exercice si vous ne maîtrisez pas entièrement certains aspects.

Résumé du chapitre 1 : La communication orale

Les caractéristiques de la communication orale

La communication est basée sur l'utilisation de la voix en l'absence d'enregistrement, la communication ne laisse pas de trace. Il n'y a pas possibilité de réentendre exactement le même message, seuls les témoins peuvent servir de preuve.

La réception du message et sa compréhension par le ou les récepteurs sont liées à la qualité de l'élocution de l'écoute, de l'environnement et des outils techniques utilisés pour assurer dans certains cas, les transmissions du message (téléphone, microphone, etc…).

Vers une communication de qualité

Pour assurer une communication de qualité, le professionnel doit mettre en œuvre les moyens qui permettent de réduire l'influence des facteurs limitants.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Chapitre 2 : La communication Téléphonique

Vous devez prendre conscience de l'importance du comportement pour établir une meilleure relation dans une communication téléphonique.

Ce que vous devez retenir, c'est que tous les types de voix « passent » au téléphone. Il est inutile de parler plus fort que d'habitude, mais il est indispensable d'articuler nettement et de contrôler le débit des paroles prononcées (il est normalement d'environ 180 mots à la minute, au téléphone il ne doit pas dépasser 120 mots/mm).

L'appel téléphonique (émission d'un message)

Lors d'une communication téléphonique, en qualité d'appelant (émetteur), vous avez un avantage incontestables sur l'appelé (récepteur) puisque vous avez la maîtrise de l'opération : vous savez **QUI** vous devez appeler, **QUAND** vous devez appeler et pour **QUOI** vous téléphonez. Vous, donc émetteur, vous pouvez préparer votre appel en effet, la connaissance :

- **DU QUI** implique que vous avez vérifié ou cherché le n° du correspondant,
- **DU QUAND** implique que vous vous êtes inquiété du moment le plus favorable pour l'appeler,
- **AU QUOI** implique que vous avez réuni tous les éléments, toutes les informations nécessaires pour atteindre l'objectif de l'appel.

La réception d'un appel téléphonique

Les entreprises, pour soigner leur image de marque, s'efforcent d'améliorer l'accueil. En effet, la qualité de l'accueil développe un climat qui favorise la communication et l'établissement de bonnes relations internes et externes. Le téléphone participe grandement à la création d'une image plus ou moins flatteuse de l'entreprise.

Ainsi, la première phase d'une communication téléphonique consiste bien à « accueillir » le correspondant comme on le fait d'un visiteur qui vient dans l'entreprise ; les premiers mots échangés , mais surtout le ton et le comportement vont créer le climat de l'accueil.

Analyse des situations de réception d'appels :

- Lors de la réception, vous en qualité de récepteur ou appelé, ne savez pas **QUI** vous appelle, vous découvrez le **QUAND** au moment de l'appel et vous ignorez (presque toujours) le **QUOI** : vous ne vouiez donc « préparer » la réception (comme vous préparez l'émission).

Mais

Vous devez **VOUS PREPARER** à accueillir avec courtoisie, à être disponible pour écouter attentivement la demande, à être clair et précis pour répondre.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Vous devez garder en mémoire **les différentes étapes de la communication.**

- Prise de contact ⟶ Accueillir
  ⟶ Se présenter
  ⟶ Reconnaître le correspondant (éventuellement)

- Traitement du message ⟶ Il peut s'agir soit :

  - De répondre à une demande simple que le récepteur peut traiter seul ;
  - De transmettre la communication à une tierce personne présente et disponible ;
  - De prendre note d'une communication pour un destinataire absent ;
  - De transmettre la communication à une tierce personne mais qui n'est pas disponible ;
  - De répondre à une demande qui nécessite un complément d'information (consultation d'un document et /ou d'une personne plus qualifiée).

- Conclusion ⟶ S'assurer de la bonne compréhension du message ;

- Prise de congé ⟶ En principe c'est l'appelant qui prend congé.

Le choix du canal (Téléphoner ou écrire)

A partir de diverses situations professionnelles, les entreprises choisissent le moyen de communication le plus appropriée et adaptent l'expression et le ton à la situation.

Vous pouvez distinguer trois grands types de situations :

- Celles ou le message écrit est préférable et même s'impose (nécessité d'une trace, voire d'une preuve) ;
- Celles où le téléphone sert à établir un contact rapide et direct, dans un 1° temps, mais pour lesquelles une confirmation écrite est nécessaire ;
- Celles ou le téléphone est préférable etc.… suffisant.

Résumé du chapitre 3 : L'accueil des visiteuses et des visiteurs

Personnes chargées de l'accueil

- Votre rôle comme personne préposée à l'accueil dans un bureau est primordial, il importe de créer un climat de confiance en présentant une image de qualité.

- Le bilinguisme et/ou le trilinguisme est essentiel pour occuper un emploi de bureau dans le contexte maghrébin.

Votre **apparence** doit être impeccable, de même que votre **attitude**, empreinte de positivisme.

- Votre **voix,** votre **diction,** votre **intonation** et votre **vocabulaire** doivent être adaptés à la fonction d'accueil. Votre langage doit être Soigné.

Organisation matérielle du poste de réception

L'APPARENCE EXTERIEURE du poste de réception doit être impeccable si vous voulez que les visiteurs s'y sentent les bienvenus.

- Plusieurs outils sont utiles pour exercer la fonction d'accueil. Vous pouvez faire **usage de carnet de rendez-vous, de l'agenda, du registre des entrées des sorties du personnel et de l'organigramme.** Enfin, il est essentiel de dresser la **liste des employés**, ainsi que **la liste des clients et des fournisseurs** de l'entreprise.

Règle de convenance lors de l'accueil

Peu important les situations, que le visiteur vous soit connu au non, qu'il ait déjà fixé un rendez-vous au non, le protocole vous dicte des **règles de convenance.**

Il faut tout d'abord **saluer** toute personne qui se présente et si elle a un **rendez-vous,** la **diriger** vers la personne qui l'attend ;

- Les visiteurs **sans rendez-vous** doivent être reçus avec autant de courtoisie mais avec doigté, car la personne qu'ils désirent rencontrer peut ne pas les recevoir ;

- Les renseignements fournis aux visiteurs doivent être précis ;

- Le filtrage des visiteurs est une tâche délicate qui s'accomplit avec doigté ;

- En cas d'attente, offrez au visiteur un siège, une lecture, une boisson ;

- Lorsque le téléphone sonne pendant que vous accueillez un visiteur, vous répondez sans tarder.

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

- **Aide mémoire pour l'accueil des visiteurs**

Visiteur connu

1. Saluez-le en l'appelant par son nom.

Visiteur inconnu

1. Saluez-le et offrez-lui votre aide.
2. Demandez-lui sa carte professionnelle

Visiteur connu avec rendez-vous

1. Saluez-le en l'appelant par son nom.
2. Informez-le de la durée de l'attente, s'il y a lieu pour rencontrer la personne avec qui il a rendez-vous.

Visiteur connu sans rendez-vous

1. Saluez-le en l'appelant par son nom et offrez-lui votre aide.
2. Lorsque vous lui fixez un rendez-vous, demandez-lui les renseignements dont vous pourriez avoir besoin.

Le répondeur téléphonique

- **L'enregistrement de messages**

Vous devez être en mesure de réagir efficacement à une annonce enregistrée sur un répondeur et de laisser sur le répondeur un message exploitable par le destinataire.

Si vous devez laisser un message sur répondeur,

1- « Ne paniquez pas ! » si vous savez exactement de quoi vous allez parler, si vous avez préparé votre communication, vous n'aurez aucune peine à rassembler vos idées.

Commencez par **SALUER** et par **VOUS PRESENTER** (ou présenter votre entreprise et la personne au nom de qui vous appelez)

2- Résumez en **QUELQUES MOTS** l'objet de votre appel (de toutes façons, votre correspondant aura tous les détails quand il rappellera !)

3- Laissez des coordonnées précises : nom et n° de téléphone personnel si vous appelez pour vous-même nom de l'entreprise, nom de la personne pour qui vous appelez, nom du service et numéro de poste s'il s'agit d'un appel professionnel.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- **L'exploitation des messages laissés sur répondeur**

Première situation

Vous devez noter les éléments essentiels d'un message oral puis de restituer ce message oralement (par téléphone).

Analyse de la situation

Vous devez vous poser trois questions suivantes :
- Que peut-on dire du message que vous venez d'entendre ?
- Qui est l'auteur de ce message ? quelle est sa fonction dans l'entreprise
- Que doit-on faire ?

- **Préparation du message :**

- Quel est l'objet de ce message ?
- Quels sont les points importants à développer ?

Deuxième situation

Prendre une décision en l'absence d'instructions précises. Réaliser la chaîne d'opération consécutive à cette prise de décision.

Analyse du message écouté

Deux questions sont à poser, à savoir :

- De qui émane le message que vous venez d'entendre ? Quelle est la position (le « salut ») de votre correspondant par rapport à votre société (fournisseur, client, transporteur) ?
- De quoi s'agit-il ?

Analyse de la situation

- Par rapport au problème posé, quelle(s) information(s) utile(s) pouvez-vous retirez du document ?
- Quelle réponse pouvez-vous apporter à votre correspondant (en l'absence de votre responsable) ?
- En supposant que votre correspondant accepte votre proposition,
  quelle(s) disposition(s) prenez-vous pour assurer votre correspondant.

ETUDE DE CAS N° 1

Comment avez-vous analysé une situation d'accueil ?

1 – Analyser la situation de départ

- **QUI** est en demande d'accueil ? (usager, professionnel ? caractéristiques ?
  Combien de personnes faut-il accueillir en même temps ?

- **QUI** assure l'accueil ? Quel poste occupe-t-il ? Est-ce un poste spécialisé dans l'accueil ?
  Quelles sont ses missions ? Quelles sont les caractéristiques socio professionnelles
  de l'accueillant ?

- **QUAND** a lieu l'accueil ? A quel moment de la journée, de la semaine ?

- **COMMENT** si situe ce moment d'accueil par rapport à l'activité du personnel ? etc…

- **COMBIEN** de temps peut être consacré à l'accueil ? Y a-t-il des impératifs horaires ?

- **OU** se passe cette situation d'accueil ? Dans quelle institution ? Quel établissement ?
  Quel service ? Quel espace géographique ?

- **COMMENT** est agencé l'espace d'accueil ?

- **POURQUOI**, Pour quelles raisons cette situation d'accueil a-t-elle lieu ?
  Quel événement a provoqué cette situation ? (un rendez vous avec un médecin, un problème de santé grave qui nécessite de voir un médecin, etc. s'agit-il d'une situation prévue ou imprévu ? y a-t-il un caractère d'urgence ?)

- **POUR QUOI**, dans quel but cette situation est elle mise en œuvre ?
  Une demande est-elle exprimée de la part de l'accueilli ? si oui, laquelle ?

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2- Identifiez les besoins

Questions à se poser

a) **Les besoins sont –ils exprimés** par l'accueilli (qui demande un rendez-vous, demande à rencontrer une personne particulière, demande son chemin etc.) ?
Cette demande est-elle claire, précise ?

Si la demande est absente, confuse ou incomplète, la faire préciser

b) **La demande correspond-elle réellement au besoin ?**
Ex. : Demande de rendez-vous avec le Dr B. généraliste, alors que le patient à mal aux dents et veut voir un dentiste.) Vous devez faire en sorte de **décoder**, à travers la demande exprimée en utilisant le **besoin réel**, le questionnement et la reformulation.

c) Quels sont les **besoins implicites** (qui découlent directement de la situation) ?
Vous devez les deviner (**Ex. :** un patient qui a rendez-vous à 15 heures arrive à 14h 45).
Il a besoin d'être orienté vers une salle d'attente et d'avoir à sa disposition les moyens de patienter dans de bonnes conditions.

Besoin ou demande ?

Le **besoin** est une nécessité qui de coule d'une situation, d'un état, certains besoins sont vitaux (manger, boire, …), d'autres plus ou moins importants selon les personnes et les circonstances.

Pour assurer un accueil de qualité, il faut satisfaire les besoins de la personne accueillie.

La **demande** est exprimée d'une manière plus ou moins claire par la personne accueillie **« je veux, je voudrais ».** Il est parfois nécessaire de la faire préciser.

La **demande** ne correspond pas forcément aux besoins.
Elle est parfois inadaptée parce que la personne n'a pas les informations nécessaires
(**Ex. :** erreur de nom de la personne demandée) ou parce que l'accueilli ne peut ou ne veut pas l'exprimer. Elle peut alors cacher un besoin important qu'il faut tenter de deviner.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

3- Identifiez l'action à mettre en œuvre

- **L'Analyse des besoins permet d'identifier ce que vous devez et ce que vous pouvez faire :**

1ère cas : VOUS N'ETES PAS EN MESURE DE REPONDRE A LA DEMANDE, vous le faites savoir. Vous cherchez une solution d'orientation. Si cela n'est pas possible, vous présentez vos excuses et prenez congé.

2ème cas : VOUS ETES EN MESURE DE REPONDRE A LA DEMANDE, vous mettez tout en œuvre pour apporter une réponse de qualité. Vous apportez des renseignements exacts et précis . Vous complétez votre oral avec supports.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

ETUDE DE CAS N° 2

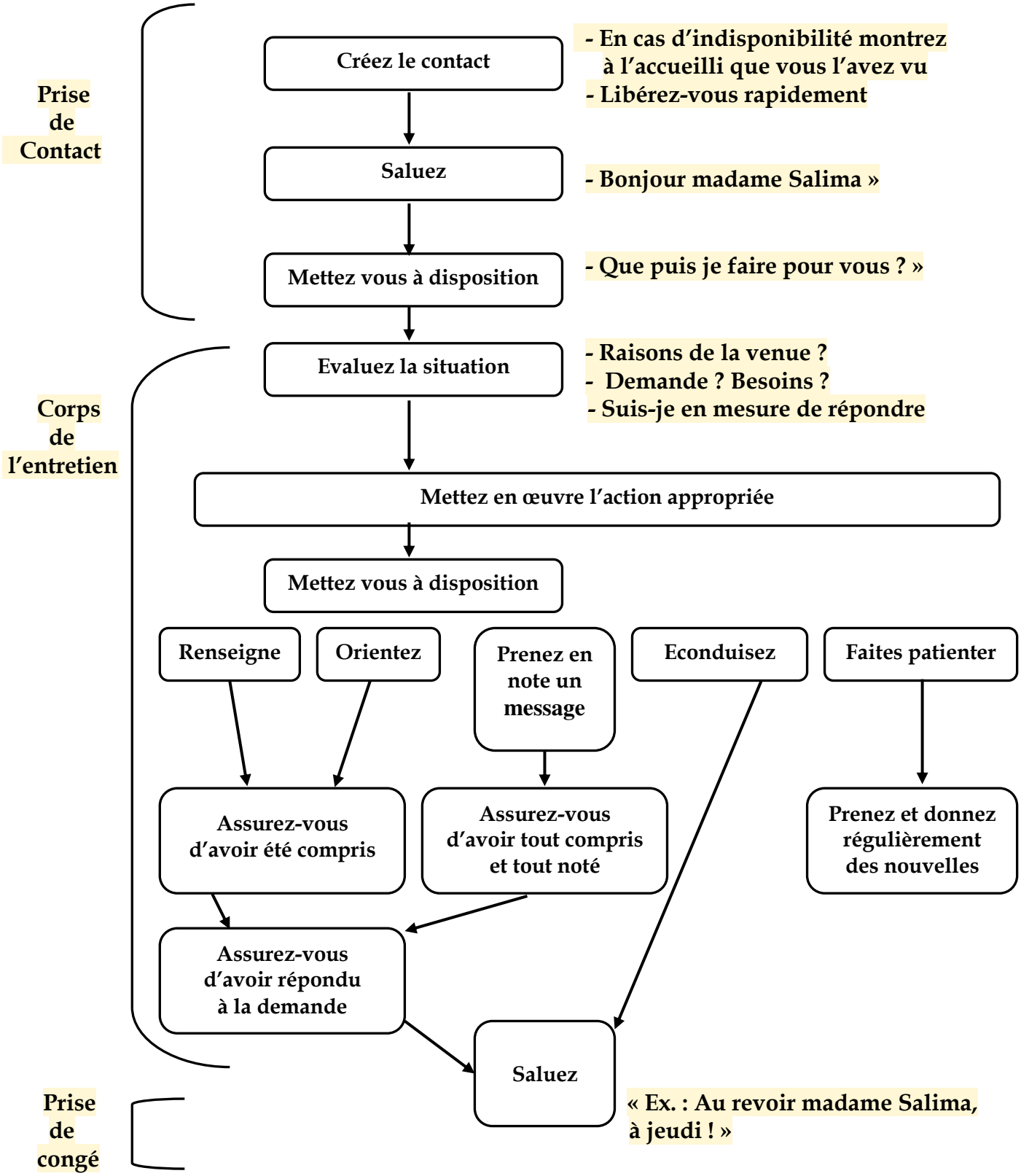
1- Comment vous devez conduire un entretien d'accueil direct ?

L'accueil physique nécessite la mise en œuvre rapide d'une situation de communication orale dont la durée est souvent très brève et les premiers instants fondamentaux. Le personnel « Accueillant » doit grâce à son professionnalisme, créer une image positive du lieu d'accueil.

Préparer le contexte matériel	**Préparez vous psychologiquement**
- Tenez propre et agréable l'espace d'accueil (aérer, laissez le comptoir dégagé évacuez tout reste alimentaire, tasse ou gobelet sale, etc…). - Vérifiez que les documents mis à la disposition du public sont toujours d'actualité et présents en quantité suffisante. - Ayez près de vous matériel de prise de notes, fiches de rendez-vous, documents regroupant des principaux renseignements que vous pouvez être amené(e) à donner (organigramme, répertoire téléphonique, etc…). - Tournez l'écran de l'ordinateur dos à l'arrivée du public afin que les informations sur lesquelles vous êtes entrain de travailler ne soient pas visibles par tout le monde. - Portez un badge ou bien placez un panonceau sur le comptoir d'accueil mentionnant vos nom et qualité.	- Vous êtes très sollicité(e) fatigué(e), mais vous devez, malgré tout continuer votre travail d'accueillant. Respirez profondément afin de garder calme et sourire. - Préparez vous à toute éventualité (personne énervée, embouteillage au comptoir d'accueil, retard important du médecin, …). Gardez votre calme en toute circonstances. - Souriez, même si vous n'avez pas envie. Vous mettez du soleil dans votre accueil !

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Conduisez l'entretien dans de bonnes conditions



WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

ETUDE DE CAS N° 2

2- Comment vous devez enregistrer un message sur répondeur ?

L'enregistrement d'une annonce d'accueil ou d'un message à transmettre en l'absence d'un correspondant doit conduire à la transmission d'une information exploitable. La manière de procéder varie d'un matériel et d'un service à un autre. Cependant, l'enregistrement dépend toujours des personnes.

Un entraînement est nécessaire afin de pouvoir effectuer ce travail de manière assurée et précise.

1- Enregistrez une annonce d'accueil

1.1- Préparez le message sous forme écrite

1.1.1- Prise de contact : Saluez (Bonjour), rassurez le correspondant sur le lieu où il se trouve (vous êtes en relation avec le répondeur téléphonique de …, vous êtes bien au ……, etc.).

1.1.2- Corps du message

- Présenter le contexte (explication de la connexion sur la messagerie : absence, indisponibilité, etc. …).
- Rappelez éventuellement les horaires ; présentez la possibilité de laisser un message.
- Informez sur l'existence d'une solution immédiate pour remplacer le service fourni par la structure ou le professionnel appelé (service des urgences, médecin de garde, etc. …).
- Si cela est prévu, proposez de laisser un message après le signal sonore (rappelez la nécessité de préciser le nom, les coordonnées et éventuellement, selon le matériel utilisé, la date et l'heure de l'appel).
- Remerciez le correspondant de son appel.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1.1.3- Prise de congé : Saluez.

1.1.4- Procéder à l'enregistrement :

- Prenez connaissance du mode d'emploi du matériel utilisé.
- Entraînez-vous à formuler le message.
- Enregistrez l'annonce.
- Ecoutez l'enregistrement, évaluez sa qualité.
- Recommencez si cela s'avère nécessaire.

Pour un enregistrement de qualité

- **Je jette mon chewing-gum, j'éteins ma cigarette et je respire à fond avant de commencer.**
- **Je parle lentement, clairement, près du micro-phone.**
- **Je veille à être le plus naturel possible.**
- **Je vérifie qu'il n' y a pas de bruit parasite, ou risque d'être dérangé pendant l'enregistrement.**
- **Si je donne un numéro de téléphone, je pense à l'énoncer très lentement et à le répéter.**

2- Enregistrer un message chez un correspondant absent

1) Attendez le signal sonore avant de commencer à parler ;

2) Procédez à l'enregistrement de votre message.

- Saluez et présentez-vous (nom, coordonnées téléphoniques) ;
- Présentez le contexte de votre appel (date, heure, circonstances) et son objet.
- Communiquez les informations qu'il vous semble possible de laisser sur le répondeur dans la limite du respect de la confidentialité (vous ne savez pas qui écoutera les messages).
- Précisez à votre interlocuteur quelles suites. Vous souhaiterez qu'il donne à votre message.
- Prévenez-le que vous tenterez un nouvel appel prochainement.
- Remerciez-le de son attention et prenez congé en saluant.

Vous êtes surpris par l'absence de votre correspondant et ne savez quoi dire ?

☎ **Raccrochez,**

☎ **Préparez votre message,**

☎ **Rappelez.**

3) Si le matériel le permet : Ecoutez votre message, modifier-le si cela vous semble utile.

Sur répondeur, un message de qualité est précis, exact et concis !
Pensez à utiliser le « CQQCOQP ».

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

GRILLE D'EVALUATION FORMATIVE

Spécialité : Secrétariat

La communication orale	Evaluation			
	Elève		Enseignant	
Eléments d'observation	Résultats		Résultats	
	Oui	Non	Oui	Non

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

GRILLE D'EVALUATION FORMATIVE

Spécialité : Secrétariat

La communication téléphonique	Evaluation			
	Elève		Enseignant	
Eléments d'observation	Résultats		Résultats	
	Oui	Non	Oui	Non

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

GRILLE D'EVALUATION FORMATIVE

Spécialité : Secrétariat

Accueil d'un Visiteur	Evaluation			
	Elève		Enseignant	
Eléments d'observation	Résultats		Résultats	
	Oui	Non	Oui	Non

WWW.DZFEN.COM قلم الجزائر

CONCLUSION

Le module 8 (communication orale) est maintenant terminé. Vous avez acquérit les principes de la communication orale. Vous avez donc en main tous les éléments et les outils nécessaires pour accueillir des visiteuses et visiteurs, répondre à des appels téléphoniques. Il ne vous reste plus qu'à ajouter vos propres astuces : bilinguisme, courtoisie et précisions, …

La pratique en entreprise, vous permettra d'approfondir ces notions en plus d'acquérir de nouvelles connaissances en savoir, savoir-faire et savoir être.

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر

BIBLIOGRAPHIE

- **Les cahiers de la communication par e. Parisat-thill - C. Bayoux - M. Brenat Jalby - Editions Foucher**

- **Comment communiquer ? tome 1-2, par M Jacquet et ch. Letemplier – Editions Foucher**

- **La communication dans l'entreprise 1ère et 2ème année BEP par F. Chambon et M. Deguyse – Editions Foucher**

- **La communication bilingue – guide d'apprentissage réalisé par le CEMEQ (Centre d'élaboration des moyens d'enseignement du Quebec – Canada)**

WWW.DZTEN.COM قلم الجزائر