

# L'ÉMISSION ET LA RÉCEPTION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

## LA MÉTHODE CROC ET CERC

Le téléphone est un outil largement utilisé dans les entreprises et qui suppose que son utilisateur respecte certaines règles s'il veut réussir sa communication avec son interlocuteur.

### 1 / ÉMETTRE UN APPEL TELEPHONIQUE

- Avant de transmettre un message par téléphone le vendeur doit préparer en complétant une **fiche d'appel téléphonique** (identification du récepteur, analyse de la situation, rédaction brève du message et des points importants à préciser) et en prenant soin d'avoir à sa disposition les documents nécessaires à sa demande (Ex : bon de commande), ainsi que de quoi écrire (papier et stylo)
- Pendant la communication, il lui est conseillé de mettre en pratique **la méthode CROC** :

|                                     |                                                                                         |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C</b> comme<br><b>CONTACT</b>    | Saluer, présenter l'entreprise, puis soi-même et demander l'interlocuteur désiré.       |
| <b>R</b> comme<br><b>RAISON</b>     | « Accrocher » l'interlocuteur en lui exposant la raison de l'appel.                     |
| <b>O</b> comme<br><b>OBJECTIF</b>   | Développer ses idées en donnant davantage de renseignements pour arriver à un résultat. |
| <b>C</b> comme<br><b>CONCLUSION</b> | Reformuler, remercier et saluer l'interlocuteur                                         |

... et de faire preuve d'un comportement verbal et non verbal correct en :

- ✓ Évitant l'utilisation de mots trop négatifs, trop familiers ou encore trop techniques et en se montrant poli ;
- ✓ Contrôlant le ton de sa voix : l'impatience, l'embarras, la colère, l'indifférence s'entendent au téléphone, tout comme le sourire.
- ✓ Adoptant une intonation et un débit de voix modérés et en articulant clairement
- ✓ Écoutant activement son interlocuteur, lui laissant le temps de s'exprimer ;
- ✓ Etant attentif à sa posture (susceptible de modifier la voix), à ses gestes et ses mouvements (qui s'entendent au téléphone).



## B / RECEVOIR UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

- Pour bien réceptionner un appel, le vendeur utilisera **la méthode CERC** :

|                                     |                                                                                                              |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C</b> comme<br><b>CONTACT</b>    | Saluer, présenter l'entreprise, puis soi-même, demander l'interlocuteur désiré, demander l'objet de l'appel. |
| <b>E</b> comme<br><b>ÉCOUTE</b>     | Etre attentif à la demande de l'interlocuteur, questionner, reformuler.                                      |
| <b>R</b> comme<br><b>RÉPONSE</b>    | Traiter l'objet de l'appel ou proposer de rappeler ou de prendre un message.                                 |
| <b>C</b> comme<br><b>CONCLUSION</b> | Reformuler, remercier et personnaliser la prise de congé.                                                    |

- Une bonne réception passe par un bon accueil, celui-ci reposant sur trois principes :
  1. **La Rapidité** : ne pas dépasser trois sonneries pour décrocher ;
  2. **La politesse** : saluer, se présenter et présenter l'entreprise dès la prise du combiné, prendre congé en fin de conversation, attendre que l'interlocuteur ait raccroché pour reposer le combiné (c'est l'émetteur qui raccroche en premier) ;
  3. **L'efficacité** : répondre de façon satisfaisante à l'interlocuteur et lui laisser la possibilité de laisser un message.  
D'ailleurs, il est conseillé au récepteur d'avoir à portée de main une **fiche « message téléphonique »**, qui lui permettra de transmettre au destinataire absent ou occupé les informations essentielles de l'appel le concernant : date et heure de l'appel, identification de l'émetteur et objet du message.