

Claudine 	Lieu du stage :	Maître de stage :	Date/ heure	
2ème CAP	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Vendredi 10 février 2006 12h 50 à	50 min 3 X

Sujet : Emettre un appel

Matière/ discipline

Technique d'accueil

Classe

5 P AAA

Prérequis

Savoir réceptionner un appel
Le vocabulaire de base de l'accueil téléphonique

Objectif opérationnel

Dans une situation donnée, l'élève sera capable d'émettre un appel en respectant les usages et en utilisant un plan d'appel qu'il aura préparé au préalable.

Références au programme

Fédération de l'enseignement secondaire catholique Section : Auxiliaire administratif (ve) et d'accueil – 3^{ème} degré Professionnel – Cours : Technique d'organisation : relation publique sociale secrétariat page 23

Matériel(s)

Documents élèves
Brochure « Pasino et hôtel »
Grille contrôle qualité

Bibliographie

- GUITTARD Maryse, *Communication et Organisation*, éd. Bertrand-Lacoste, Paris, 1998
- Ibidem, *Guide pédagogique – Communication et Organisation* éd. Bertrand-Lacoste, Paris, 1998
- DRIVET Pierre, *50 fiches pour communiquer et s'organiser dans l'Entreprise*, éd. Bréal, Paris, 2002
- http://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_indicatifs_téléphoniques_internationaux_par_indicatif
- <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html>

10/03/2006

5P AAA Technique d'accueil

1/14/

EMETTRE UN APPEL		
ETAPES	METHODES	MATIERES
INTRODUCTION	<p><u>Méthode magistrale</u></p> <p>Aujourd'hui, nous allons aborder la partie pratique. Vous allez mettre en pratique la théorie que vous avez étudiée.</p> <p>Voici le programme du cours :</p> <p>Q1 : Citer des situations où l'on doit émettre des appels ?</p>	<p>Les élèves écoutent</p> <p>TN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rappel théorique <ol style="list-style-type: none"> a. Les règles générales de la communication téléphonique b. Recevoir un appel c. Emettre un appel 2) Téléphoner ou faxer à l'étranger 3) Appliquer 2 codes d'épellations <p>Vous serez capable :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) d'émettre un appel 2) téléphoner ou faxer à l'étranger 3) utiliser le code d'épellation <p>Prise de rendez-vous, demande de renseignements, réservation...</p>



**VERIFICATION
DES
PREREQUIS**

Méthode interrogative
Distribuer les feuilles aux élèves (1-5 pages)

Je lis l'introduction en italique

Je demande de lire le 1^{er} point :
« Préparer son discours » à un élève et de compléter.

Je procède de la même manière pour les 2 points suivants.

Téléphoner



Prise de rendez-vous, demande de renseignements, de réservation, nombreuse sont les situations où le téléphone simplifie notre vie personnelle et professionnelle. Pourtant, c'est un outil encore trop souvent mal utilisé. Il faut parfois, perdre ses mauvaises habitudes et appliquer un certain nombre de règles pour en faire un instrument à la fois commode et efficace.

1. Les règles générales de la communication téléphonique

Pour maîtriser les contraintes du téléphone, il faut respecter trois règles.

- ✓ **Préparer son discours**
Il faut systématiquement **préparer** ce que l'on doit dire sur un **plan d'appel** contenant les idées principales à transmettre, classées dans l'ordre, et avoir sous la main tous les documents qui peuvent être utiles. Il est également conseillé de s'**installer confortablement** et de se préparer **psychologiquement** avant de décrocher.
- ✓ **Se faire comprendre**
Seuls les **mots** et la **voix** font passer le message. Il faut donc être **clair** choisir des termes précis, vivants et positifs. Les phrases seront courtes et simples à comprendre. Il faut les finir, ralentir le débit et articuler, en appuyant sur les mots importants.
- ✓ **Faire passer le sentiment que l'on veut exprimer**
Au téléphone, il faut se montrer **disponible**, attentif à l'autre (en personnalisant le discours : « Effectivement, monsieur Duval... »), être également courtois et sympathique. Enfin, il faut en permanence penser que **sourire** s'entend au téléphone et faire preuve de **calme** et d'assurance. C'est essentiellement votre voix qui témoignera de votre attitude. Il faut donc y être attentif. La meilleure façon de réussir est d'imaginer que le correspondant est en face de soi.

Deux remarques :

Si vous obtenez un faux numéro, supposez que c'est vous qui avez commis l'erreur et excusez-vous.

Si la communication est coupée, c'est celui qui avait appelé qui doit composer à nouveau le numéro.



SYNTHESE

Méthode de recherche

Par groupe de 3

Constituer des groupes avec une méthode de hasard. (Jeu de cartes, Chiffre, code de couleur)

Consigne

À l'aide de la feuille que nous venons de compléter, élaborer une synthèse des points essentiels à retenir.

SYNTHÈSE

Les règles générales de la communication téléphonique

Préparer son discours

Préparer par écrit sur un plan d'appel (pense-bête téléphonique)

Noter les idées principales, les questions

Avoir du papier, des crayons, documents (dossiers)

Se faire comprendre

Etre clair, positifs, termes précis

Employer des phrases simples et courtes

Ralentir le débit et articuler en appuyant sur les mots principaux

Faire passer le sentiment que l'on veut communiquer

Etre disponible, attentif à l'autre

Etre courtois et sympathique ==> SOURIANT

Etre calme et avoir de l'assurance

VERIFICATION DES PREREQUIS

Méthode interrogative

Feuille 2

Elèves en individuel

Consigne

Je vous laisse quelques minutes pour compléter le texte.

Correction

Je désigne des élèves pour lire et de compléter le texte.

Q1 : Pourquoi pas la première sonnerie ?

Recevoir un message



Là la situation est plus délicate : au moment où le téléphone sonne on ne sait qui appelle ni pour quelle raison se fait l'appel. Afin de s'adapter immédiatement, il est recommandé :

- De prévoir les appels en ayant toujours un crayonet un papier à côté du téléphone ;
- De décrocher à la deuxièmeou troisième sonnerie, ni plus tôt, ni plus tard ;
- De se présenter (prénom nom service) après avoir décroché et de saluer, et, si l'appel parvient directement sans passer par le standard, de préciser le nom de la société ;
- D'écouterattentivement et patiemment le message du correspondant, sans l'interrompre , puis de le traiter :
 - Si l'on peut répondre, le faire clairement et de façon synthétique,
 - Si on peut traiter soi-même l'appel :
 - Parce que le demandeur est absent ou occupé, proposer au correspondant de rappeler ou de laisser un message.
 - Parce que l'on n'est pas dans le service qui gère la demande, proposer de transférer l'appel. On explique alors au correspondant ce que l'on va faire et on annonce au collègue concerné le nom du correspondant et la raison de son appel,
 - Pour qu'il n'ait pas à le répéter ;
- de prendre en notetoutes les informations qui ont été transmises (dates et heure de l'appel, nom et coordonnées de l'appelé, société, en faisant épeler si nécessaire ; nom du destinataire, objet de l'appel ; suite à donner...) Le plus souvent, des fiches téléphoniques son prévues à cet effet ;
- de conclure en s'assurant que le correspondant a obtenu satisfaction ;
- de reformuler la solution adoptée ;
- de saluer et de laisser le correspondant raccrocher en premier.

R1 : On donne l'impression de n'avoir rien à faire

Méthode interrogative

Feuille 3

Par groupe de 3 élèves

Constitution des groupes

Consigne :

Concertez-vous et complétez le texte.
Vous avez 5 min.

Pendant la phase de recherche en groupe, je passe dans les groupes pour vérifier la compréhension des consignes, j'aide.

Correction :

Je lis le texte et je questionne des élèves pour donner la réponse.

Émettre un message

Les règles sont différentes selon que l'on émet ou que l'on reçoit un message

A. LA PRÉPARATION DE L'APPEL

Pour éviter le désordre et les hésitations, l'émetteur d'un message téléphonique doit **le préparer**, c'est-à-dire :

- formuler clairement dans son esprit l'objectif à atteindre ;
- noter par écrit le **plan d'appel**
- disposer près de soi des **documents utiles**
- vérifier le **numéro d'appel**

B. L'APPEL LUI-MÊME

Il est ensuite indispensable :

- de composer le numéro avec soin ;
- dès que l'on entend la réponse, de **saluer** et de **se présenter** (prénom, nom, société) ;
- de vérifier l' **identité** du correspondant si celui-ci ne s'est pas présenté ;
- de demander la personne à laquelle on souhaite parler
- quand on a en ligne la personne demandée, d' **exposer le but de l'appel**, puis de donner les précisions nécessaires ;
- d'écouter les réponses du correspondant et de les **reformuler** si nécessaire ;
- de conclure en fin d'appel de façon synthétique ;
- de remercier et de saluer.

Exemples :

« **Je vous remercie pour ces renseignements . Au revoir- M.....** »

« **Je vous remercie de votre aide - Au revoir - M.....** »

- de raccrocher **délicatement**





SYNTHESE	<p><u>Méthode de recherche</u></p> <p><u>Par groupe de 3</u></p> <p><u>Consigne :</u> Concertez-vous ensemble et élaborer une synthèse. Aidez-vous du texte que nous venons de compléter.</p> <p><u>Correction</u> Un élève de chaque groupe va dans un autre groupe et il y confrontation sociocognitive des synthèses.</p> <p><u>Consigne</u> Demander de faire un échange des synthèses entre les groupes et de voir les similitudes</p> <p><u>Correction finale</u> Envoyer un élève écrire la synthèse au TN.</p>	<p>SYNTHESE</p> <p>Émettre un appel</p>
	<p>Avant l'appel</p> <hr/> <p>Se préparer Fixer le but à atteindre "Pourquoi"; "J'appelle" Pense-bête téléphonique Préparer les documents / papiers / crayons Rechercher le n° d'appel Rechercher l'indicatif pays Rechercher nom du contact</p> <hr/> <p>Pendant l'appel</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Composer le n° avec attention - saluer et se présenter (prénom, nom, société) - Identifier son interlocuteur - Demande la personne que l'on souhaite parler - Formuler sa demande clairement - Ecouter son correspondant - Reformuler - Conclure - Remercier et saluer 	

MISE EN SITUATION N°

Méthode de recherche

Feuille 7

Individuel

Nous allons maintenant téléphoner ou envoyer une télécopie à l'étranger.

Q1 : Pour téléphoner à l'étranger, faisons-nous de la même manière que pour téléphoner en Belgique ?

Distribuer la liste des indicatifs téléphoniques.

Q2 : Rechercher dans la liste des indicatifs le numéro pour téléphoner au Maroc, Seychelles.....

Correction

Demander à un élève de donner la réponse et procéder de la même manière pour les 10 autres pays

Téléphoner ou envoyer une télécopie (fax) à l'étranger

1. D'après toi, pour téléphoner de Belgique vers un autre pays, est-ce la même chose que pour la Belgique ?

non; on a besoin d'un code indicatif international

R1 :
Ce n'est pas la même chose, on n'a besoin d'un code indicatif.

2. Recherche dans la liste le numéro pour téléphoner à partir de la Belgique vers :

Le Maroc	212
Les Seychelles	248
Les Pays-Bas	31
L'Australie	61
La France	33
Le Luxembourg	352

L'Espagne	34
Le Japon	81
La Suisse	41
L'Allemagne	49
L'Italie	39

Les élèves répondent à tour de rôle.

10/03/2006		5P AAA Technique d'accueil	8/14/
APPLICATION	<p>Parfois, nous devons noter au téléphone des noms de famille très compliqués. Afin de ne pas faire de faute dans le nom. Voici un procédé utilisé dans les bureaux. Cette méthode s'appelle le code d'épellation il en existe plusieurs, nous allons-en découvrir deux.</p> <p>Consigne Épelle ton nom de famille avec le code international. Ensuite, à tour de rôle vous devrez dicter aux autres votre nom de famille.</p> <p>Consigne Traduisez les 5 noms comme entraînement.</p>	<p style="text-align: center;">Le code épellation</p> <p>1. Épelle ton nom de famille avec le code des analogies international.</p> <p>2. Par le biais des codes d'épellation, entraîne-toi oralement à épeler les noms suivants :</p> <p>Sulvas Samuel, Alice, Ursule, Louis, Victor, Alice, Samuel</p> <p>Ygit Yvonne, Georges, Isabelles</p> <p>Chiacierini Charles, Henri, Isabelle, Alice, Charles, Edouard, Henri, Isabelle, Edouard, Robert, Isabelle, Nicolas, Isabelle</p> <p>Hauflair Henri, Alice, Ursule, François, Louis, Alice, Isabelle, Robert</p> <p>Vanboquestael Victor, Alice, Nicolas, Bernard, Olivier, Québec, Ursule, Edouard, Samuel, Thomas, Alice, Edouard, Louis, Samuel</p> <p>Les élèves appliquent la consigne.</p> <p>Sulvas - Ygit - Chiacierini - Hauflair - Vanboquestael</p>	
CORRECTION	<p>Correction Je demande à des volontaires de traduire les noms avec le code des prénoms. Pendant qu'un élève retranscrit le nom au tableau</p>	<p>Les élèves retranscrivent les noms</p>	



APPLICATION	<p><i>Feuille 8</i> Donner le catalogue du Pasino Je demande à un élève de lire la situation</p> <p>Q1 : Quel est le nom de l'établissement en question ?</p> <p>Q2 : Qu'a-t-il de particulier ?</p> <p>Q3 : Qui a-t-il de neuf depuis septembre 2005 ?</p>	<p><u>Jeu de Rôle 2</u> <i>Vous êtes secrétaire au nouveau casino de St Amand-les-Eaux appeler Pasino. C'est un établissement qui offre notamment des machines à sous et jeux traditionnels. Le Pasino propose des pôles d'attraction variés tels qu'un espace de 5 restaurants thématiques, lounge bar, une vaste salle de spectacles destinée à accueillir les plus grands artistes internationaux salles de conférences ou de réceptions, boutiques.. Depuis septembre 2005, un hôtel de 60 chambres et suites offre la possibilité de passé la nuit.</i></p> <p><u>Situation N° 1</u> Vous êtes madame Lamiral, vous voulez connaître les horaires d'ouverture du Pasino. Vous téléphonez de Tournai. Vous souhaitez que la secrétaire vous explique la direction du Pasino venant de Tournai de plus vous voulez réserver une chambre. L'hôtesse vous mettra en communication directe avec la réception de l'hôtel.</p> <p><u>Plan provenant de Tournai</u> Venant de Tournai, prendre direction Saint Amand lez Eaux. 1^{er} rond-point prendre la 2^{ème} sortie à la 2^{ème} rocade prendre la première sortie à votre droite.</p> <p><u>Consigne</u> Établis ton plan d'appel</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffff00;"> <p> Saluer + se présenter Formuler sa demande Quelles sont les heures d'ouvertures du Pasino Demander la direction du Pasino (Tournai) Réserver un chambre d' hotel Ecouter Reformuler Conclure Remercier + saluer</p> </div> <p>R1 : Le Pasino</p> <p>R2 : C'est un Casino, mais aussi un restaurant de 5 thématiques, on peut voire des spectacles, il y une salle de conférence, des boutiques.</p> <p>R3 : Un hôtel de 60 chambres et suites.</p>
-------------	---	--

APPLICATION

Consigne

Constituer des groupes de 2 élèves par désignation.

Lisez la situation n°1. Ensuite, faites votre plan d'appel.

Je passe dans les groupes pour vérifier le bon déroulement des dialogues.

Faire venir jouer les groupes au tableau

Consigne aux observateurs

Ecouter, regarder, compléter la grille de contrôle de qualité d'une communication téléphonique.

Après le dialogue

Demander aux deux élèves de s'autoévaluer. Je demande aux autres de donner leurs avis.

Les élèves travaillent sur le plan d'appel.

3. GRILLE DE CONTRÔLE QUALITÉ D'UNE COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE (ÉMISSION)		
S'ORGANISER avant et pendant la conversation téléphonique	DIRE CE QU'IL FAUT	LE DIRE COMME IL FAUT
▲ Avoir bien lu les instructions <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	▲ Se présenter <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	▲ S'exprimer dans un langage correct <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
▲ Avoir bien analysé la situation <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	▲ Présenter l'objet de l'appel <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	▲ Éviter les tics de langage <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
▲ Être prêt psychologiquement <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	▲ Donner toutes les idées qui doivent composer le message <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	▲ S'exprimer clairement <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
▲ Écouter ce que dit l'autre <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	• idées oubliées	• bonne puissance de la voix <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
▲ S'adapter aux questions posées <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	-	• bon débit de parole <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
▲ Autres remarques	-	• bonne diction <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
-	-	▲ Adopter le ton qui convient à la situation <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
-	• idées qu'il ne fallait pas exprimer	▲ Ne pas couper la parole <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
-	-	▲ Maintenir le contact <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
-	-	▲ Autres remarques
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	▲ Prendre congé <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	-
-	▲ Raccrocher doucement <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	-

Impression d'ensemble : l'objectif de l'émetteur est atteint n'est pas atteint

Les élèves remplissent la grille.

Les élèves disent leurs avis sur leur prestation.

Les élèves notent la solution dans le cadre.

APPLICATION	<p><u>Matériels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Agenda 2006 - Brochures 	
	<p><u>AVANT</u> <u>Consigne :</u> Par deux, créez votre plan d'appel par écrit.</p> <p><u>PENDANT</u> 2 élèves viennent jouer leur dialogue devant la classe Les observateurs complètent la grille qualité.</p> <p><u>APRES</u> Je demande aux élèves de noter sur une feuille les points positifs et négatifs de leur prestation Pour les points négatifs, noter de quelles manières il pourrait y remédier. D'indiquer leur nom, prénom et classe.</p>	<p>Les apprenants écoutent.</p> <p>Les étudiants analysent.</p> <p>Les apprenants s'autoévaluent et réfléchissent sur la manière de remédier aux points faibles.</p>



<p><u>Consigne</u> <i>Par 2</i> Lisez la consigne et créez votre dialogue en ayant pris soin de faire votre plan d'appel sur une feuille.</p> <p>Q1 : Qui est l'émetteur ? Q2 : Qui est le récepteur ? Q3 : Qui raccrochera le premier ?</p> <p><u>Jeu de rôle</u> Faire venir au tableau jouer le dialogue. Demander aux observateurs évaluer le dialogue avec la grille de qualité.</p>	<p><u>Situation 3</u> Vous êtes Monsieur et Madame WISNIEUWSKY, vous souhaitez réserver une table pour 3 personnes pour vendredi à 19h00 l'hôtesse d'accueil vous propose 3 restaurants thématiques. Vous choisissez le restaurant italien.</p> <p><u>Consigne</u> <i>Émetteur :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan d'appel 2. Épelle ton nom avec le code d'épellation internationale. <p><i>Récepteur</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analyse la situation et étudie les documents. <hr/> <div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div style="background-color: #ffff00; padding: 5px;"> <p>Saluer + se présenter Formuler ses questions - Réserver une table pour 3 personnes - Vendredi 19 h - Choix du restaurant Ecouter Reformuler Conclure Remercier + Saluer</p> </div> </div> <p>R1 : Monsieur et Madame Wisnieuwsky R2 : La secrétaire du Pasino. R3 : l'émetteur → Monsieur ou Madame Wisnieuwsky.</p>
--	--

<p>CORRECTION INTER- PERSONNELLE</p>	<p>Correction Organiser une table ronde : c'est-à-dire : Demander aux élèves de s'autoévaluer et de donner des pistes pour remédier aux points faibles Demander aux observateurs de donner leurs avis et de donner des conseils pour pallier les points négatifs.</p>	<p>Les élèves se mettent en cercle pour discuter de la prestation, chacun à tour de rôle donnera son avis et des conseils pour aider à améliorer l'émission du message téléphonique</p>									
<p>ANALYSE INTRAPERSONNELLE</p>	<p><i>Distribuer la feuille « Ton avis m'intéresse ! »</i></p> <p>Consigne Répondez au questionnaire, soyez sincère, cette feuille n'est pas pour des points. Elle vous aide à vous situer par rapport aux concepts que vous maîtrisez, ou pas et comment faire pour les acquérir.</p> <p>Je reste disponible pour passer dans les bancs pour veiller à la compréhension des questions.</p>	<p>Nom : Prénom : Classe :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  <p>Ton avis m'intéresse ! Intelligence Intrapersonnelle</p>  </div> <p>1. Quel était ton objectif au sujet de cette leçon ?</p> <p>2. D'après toi, as-tu atteint l'objectif ?</p> <p>3. Es-tu capable de :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>❖ d'émettre un appel</td> <td>OUI</td> <td>NON</td> </tr> <tr> <td>❖ téléphoner ou faxer à l'étranger</td> <td>OUI</td> <td>NON</td> </tr> <tr> <td>❖ utiliser le code d'épellation</td> <td>OUI</td> <td>NON</td> </tr> </table> <p>4. Donne des exemples/situations dans lequel tu as le mieux réussi ce travail.....</p> <p>5. Quelles sont les situations qui demandent une amélioration ?</p> <p>6. Dans ce travail, quelle est la tâche que tu as le moins apprécié ?</p>	❖ d'émettre un appel	OUI	NON	❖ téléphoner ou faxer à l'étranger	OUI	NON	❖ utiliser le code d'épellation	OUI	NON
❖ d'émettre un appel	OUI	NON									
❖ téléphoner ou faxer à l'étranger	OUI	NON									
❖ utiliser le code d'épellation	OUI	NON									

10/03/2006

5P AAA Technique d'accueil

14/14/

SUITE		<p>Nom : Prénom : Classe :</p> <p>7. Qu'as-tu appris su toi-même en faisant ce travail ?.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>8. Si je te donnais la possibilité de refaire ce travail, en quoi serait-il différent ?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>9. La matière, les jeux de rôle, vos t'il te servir dans ta vie futur ? Explique.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>10. Sur 10 combien de point accorderais-tu à ce travail ? Pourquoi ?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
	A la fin du stage, je demanderai l'avis aux élèves sur ma méthode d'enseignement.	<p>Que penses-tu de ma méthode d'enseignement ? Explique</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 60px;"></div> <p>Sur 10, combien tu me donnerais ?</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px;"></div>
	<u>A noter au journal de classe</u>	Émettre un appel, le code d'épellation, les indicatifs internationaux

