

1. Téléphone-répondeur : émettre et recevoir des appels (p. 5)

Exercice 1 (p. 6) Vérifier des notions en matière de communication téléphonique

1. Complétez le tableau (document 1) récapitulant différentes situations d'accueil au téléphone. Donnez des réponses très précises.

Situations d'accueil téléphonique	
Le téléphone sonne. Que faites-vous ?	Il faut décrocher au plus tard après la 3 ^e sonnerie.
Comment vous présentez-vous ?	Il faut toujours décliner la raison sociale de l'entreprise et son nom.
La personne demandée est absente. Que dites-vous ?	Il faut proposer de prendre un message et offrir ses services.
Votre correspondant est en colère. Comment réagissez-vous ?	Il faut écouter attentivement ce que le correspondant dit et ne pas lui couper la parole.
Vous ne comprenez pas le nom de votre interlocuteur. Que faites-vous ?	Afin de ne pas faire de faute dans le nom de la personne, il est préférable de lui demander de l'épeler.

2. Vérifier vos notions de base en anglais (document 2).

Conseil pédagogique

Une fois que l'exercice a été réalisé à l'écrit, le professeur peut mettre en situation les élèves, en leur demandant de réaliser l'exercice à l'oral. Ainsi, ils peuvent pratiquer l'anglais dans une situation concrète.

Un prolongement peut être envisagé avec le professeur d'anglais.

Communications téléphoniques	
En français	En anglais
Bonjour, entreprise Au Royaume des enfants.	Hello, Au Royaume des enfants Company.
C'est à quel sujet ?	What is it about?
Qui dois-je annoncer, s'il vous plaît ?	Who shall I say is calling, please?
Restez en communication, s'il vous plaît. Je vous mets en contact.	Hold the line, please. I'm putting you through.
Puis-je prendre un message ?	Can I take message?
Merci de votre appel. Au revoir.	Thank you for calling. Good bye.

Exercice 2 (p. 8) Réceptionner, orienter des appels

1. Compléter le tableau (document 5).

Appels	Service concerné	N° de poste
Un professeur des écoles appelle ; il souhaite obtenir un rendez-vous pour une visite d'entreprise avec sa classe.	Accueil/Secrétariat	1114
Un élève en terminale bac pro comptabilité cherche un stage pour sa prochaine PFMP.	Ressources humaines	1115
Un parent a quelques soucis pour l'utilisation d'un jouet.	Service après-vente	1121
La médecine du travail appelle ; elle souhaite communiquer les prochaines dates des visites médicales.	Ressources humaines	1115
M. Bastien n'a toujours pas reçu sa commande.	Ventes	1120
M. Parent, chef d'atelier, est souffrant ; il ne viendra pas travailler.	Production	1119
Le magasin Au petit lutin a constaté une erreur sur sa dernière facture.	Comptabilité	1116
La société Packcolor souhaiterait un rendez-vous pour présenter de nouveaux emballages.	Achats	1117

2. En vous servant de vos connaissances sur les règles de l'accueil téléphonique et des informations fournies dans le document 4, précisez le dialogue d'accueil pour chacune des situations proposées dans le document 6.

Conseil pédagogique

Le professeur peut profiter de cet exercice pour mettre en situation les élèves. Deux par deux, ils jouent la scène pendant que les autres élèves relèvent les qualités et les défauts des réponses données.

Appels	Suite à donner
Un professeur des écoles appelle ; il souhaite obtenir un rendez-vous pour une visite d'entreprise avec sa classe.	Restez en communication, s'il vous plaît. Je vous mets en contact avec Mme Renault.
Un élève en terminale bac pro comptabilité cherche un stage pour sa prochaine PFMP.	Je vous mets en contact avec Mme Renault qui va noter votre demande.
Un parent a quelques soucis pour l'utilisation d'un jouet.	M. Decker est absent. Pouvez-vous me donner vos nom et numéro de téléphone afin qu'il puisse vous rappeler ?
La médecine du travail appelle ; elle souhaite communiquer les prochaines dates des visites médicales.	Je vous mets en contact avec Mme Renault qui va prendre note des dates des prochaines visites.
M. Bastien n'a toujours pas reçu sa commande.	Restez en communication, s'il vous plaît. Je vous mets en contact avec une personne du service des ventes.
M. Parent, chef d'atelier, est souffrant ; il ne viendra pas travailler.	Je vous mets en communication avec M. Figeac.
Le magasin Au petit lutin a constaté une erreur sur sa dernière facture.	Restez en communication, s'il vous plaît. Je vous mets en contact avec une personne du service comptabilité.
La société Packcolor souhaiterait un rendez-vous pour présenter de nouveaux emballages.	Restez en communication, s'il vous plaît. Je vous mets en contact avec M. Rivet, responsable des achats.

Exercice 3 (p. 11) Passer une commande par téléphone

1. Prenez connaissance des demandes des différents services (document 7).
2. Préparez la commande sur une feuille blanche à l'aide des documents 7 et 8.

En regroupant les demandes des différents services et en étudiant l'extrait du catalogue des fournitures, la commande de fournitures à passer est la suivante :

– 4 lots de 5 ramettes de papier blanc	réf. 82980	28,50
– 2 lots de stylos-billes noir	réf. 87021	9,00
– 3 pochettes de 40 planches d'étiquettes	réf. 83562	23,10
– 1 lot de 12 stylos correcteurs	réf. 84231	27,50
– 1 lot de 250 sous-chemises de couleurs	réf. 82645	5,20
– 1 lot de 100 chemises dossiers de couleurs	réf. 82646	14,50

3. Rédigez le plan de votre appel.

Le plan d'appel téléphonique de la commande des fournitures se compose de sept étapes :

- saluer ;
- se présenter ;
- rappeler les coordonnées de l'entreprise ;
- passer la commande : énumérer tous les articles, la quantité, la référence... ;
- demander la date de livraison ;
- remercier ;
- saluer.

Exercice 4 (p. 12) Émettre des appels téléphoniques

1. Sélectionnez un hôtel (document 9) en suivant les consignes de M. Kléber (document 10).

M. Kléber souhaite une chambre d'hôtel située en centre-ville. De plus, il souhaite avoir une salle de bains individuelle. Ainsi, vous pouvez sélectionner l'hôtel Best Western Le Guilherm (plusieurs solutions possibles).

2. Préparez le plan de l'appel téléphonique.

Le plan d'appel de la réservation d'une chambre d'hôtel pour M. Kléber se compose de cinq étapes :

- saluer ;
- se présenter ;
- effectuer la réservation d'une chambre : donner la date d'arrivée, la durée du séjour, citer les prestations souhaitées (chambre double avec salle de bains...), préciser le nom de la personne ;
- remercier ;
- saluer.

3. Simulez la conversation téléphonique

Conseil pédagogique

Cette activité peut être organisée de la façon suivante : deux élèves simulent la conversation téléphonique et un élève (ou le reste de la classe) évalue la prestation en utilisant les grilles : Emission et Réception d'un appel téléphonique (pages 71-72 du livre élèves).

Exercice 5 (p. 14) Laisser des messages sur un répondeur

1. Prenez connaissance des consignes de M. Kléber (document 11).
2. Recherchez tous les renseignements correspondant à la demande de M. Kléber (document 12).

M. Kléber souhaite avoir à sa disposition un véhicule de catégorie 2, du 20 au 22 avril (3 jours de location).

En consultant les tarifs de location fournis dans le document 12, on constate qu'il n'y a pas de forfait de trois jours, il faut donc opter pour 3 fois le forfait une journée. De plus, M. Kléber allant de Toulouse à Montpellier, il fera au minimum 300 km le premier et le dernier jour. Il faudra donc réserver 3 jours avec un forfait de 400 km.

La location reviendra donc à : $75 \times 3 = 225$.

3. Préparez le plan de votre appel (document 13)

Le plan d'appel sera le suivant :

- saluer ;
- se présenter ;
- effectuer la réservation d'un véhicule de catégorie 2 : donner la durée, les dates, le type de forfait, préciser le nom du conducteur ;
- demander la confirmation de la réservation ;
- remercier ;
- saluer.

4. Enregistrez le message que vous laisserez sur le répondeur de l'agence de location de véhicules.

Conseil pédagogique

Pour cette activité, un élève peut enregistrer le message sur un magnétophone. Puis, l'enregistrement est écouté et évalué à l'aide de la grille d'évaluation *Enregistrer un message sur répondeur* (p. 74 du livre élève).

« Bonjour, *nom et prénom de l'élève* de la société Au Royaume des enfants à Toulouse. Je vous appelle pour réserver un véhicule de catégorie 2, forfait 400 km, pour trois jours, du 20 au 22 avril. Cette voiture sera pour M. Kléber. Merci de me rappeler au 05 61 10 11 11 pour confirmer cette réservation. Au revoir. »

Exercice 6 (p. 17) Enregistrer un message d'accueil

- 1. Lisez le document 14.**
- 2. Rédigez le plan de votre appel.**

Le plan d'appel sera le suivant :

- saluer ;
- présenter la société ;
- transmettre les jours et les heures d'ouverture de la société ;
- préciser la possibilité de laisser un message ;
- remercier ;
- saluer.

- 3. Rédigez le nouveau message d'accueil de l'entreprise.**

« Bonjour, la société Au Royaume des enfants vous accueille du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h. En dehors de ces horaires, vous pouvez laisser un message sur le répondeur, après le signal sonore. Nous vous rappellerons dès notre arrivée. Merci et à bientôt. »

Exercice 7 (p. 18) Traiter les messages laissés sur répondeur

- 1. Préparez la suite à donner à chacun des messages (documents 15 et 16).**

- 1^{er} appel : il faut rappeler la cliente, Mme Amélie Digli, et lui demander de renvoyer le jouet défectueux au service après-vente (remplir une fiche message).
- 2^e appel : il faut attendre que le client rappelle, celui-ci n'ayant laissé ni ses coordonnées ni son nom.
- 3^e appel : il faut contacter rapidement la société Magic'instant (remplir une fiche message).
- 4^e appel : il faut attendre que M. Genty de la société À tout confort, rappelle.

- 2. Rédigez les plans de communication et préparez les fiches messages (document 17) lorsque c'est nécessaire.**

MESSAGE

Destiné à M. E. Lapalus

le : 7 avril à : _____ h _____

M. me Marie MARTIN

de la société : Magic'Instants

a téléphoné est passé

demande que vous le rappeliez

au n° 01 45 28 65 65 vers : _____ h _____

vous rappellera vers : _____ h _____

le : _____

a laissé le message suivant :

Commande n° 2158
non réceptionnée

Message reçu par : (nom de l'élève)

MESSAGE

Destiné à M. L. Decker

le : 7 avril à : _____ h _____

M. me Aurélie DIGNI

de la société : _____

a téléphoné est passé

demande que vous le rappeliez

au n° 06 10 12 38 21 vers : _____ h _____

vous rappellera vers : _____ h _____

le : _____

a laissé le message suivant :

jouet défectueux
demande de remboursement
à suivre pour faire
un retour

Message reçu par : (nom de l'élève)

3. Simulez la (ou les) communication(s) téléphonique(s) qui s'imposent.

- 1^{er} appel : il faut saluer, se présenter, rappeler l'objet de l'appel, demander l'envoi du jouet défectueux au service après-vente, remercier, saluer.
- 3^e appel : il faut saluer, se présenter, rappeler l'objet de l'appel, fournir une explication pour le retard de livraison, rassurer, saluer.

Exercice 8 (p. 20) Filtrer les appels

1. Prenez connaissance des consignes (document 18).
2. Filtrez les appels (document 19) : prenez les messages (document 20) lorsque c'est nécessaire et formulez vos réponses (document 21).

- 1^{er} appel : signaler l'absence de M. Lapalus, proposer de prendre un message.
- 2^e appel : mettre en communication avec le service des ventes ou avec le service comptabilité.
- 3^e appel : remplir une fiche message (voir ci-dessous) et remercier.
- 4^e appel : ne pas transmettre l'appel au service concerné et signaler l'impossibilité de prendre la commande.

MESSAGE	
Destiné à M. <u>A. Figeac</u>	
le : <u>7 avril</u>	à : _____ h _____
M. <u>Robson Mauriceau</u>	
de la société : _____	
<input checked="" type="checkbox"/> a téléphoné	<input type="checkbox"/> est passé
<input type="checkbox"/> demande que vous le rappeliez	
au n° _____	vers : _____ h _____
<input type="checkbox"/> vous rappellera	vers : _____ h _____
le : _____	
<input checked="" type="checkbox"/> a laissé le message suivant :	
<p><i>Annulation des commandes prévues le 10/04</i></p>	
Message reçu par : _____	