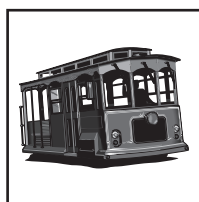




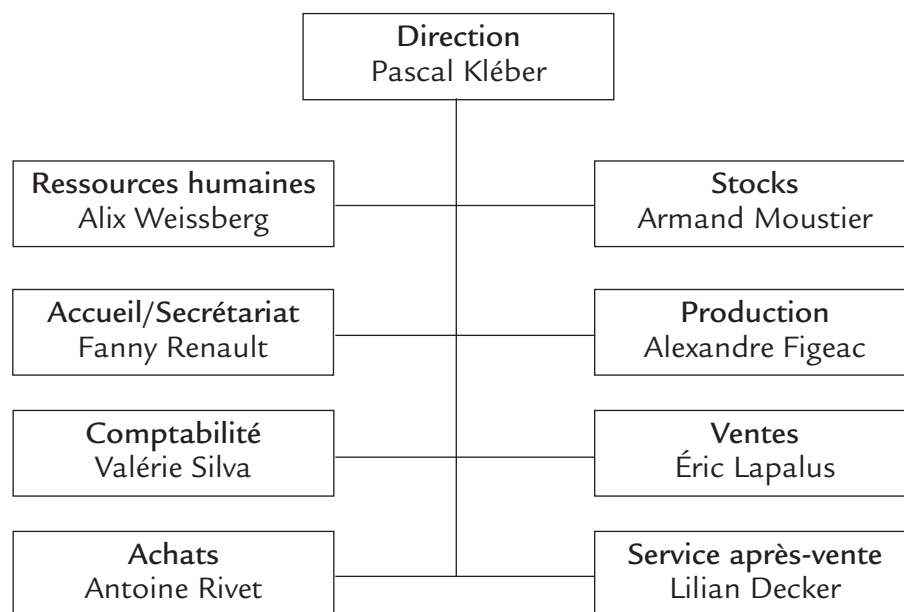
Téléphone-répondeur : émettre et recevoir des appels

Fiche d'identité de l'entreprise



Au Royaume des enfants
Fabricant de jouets en bois
17, avenue de Lyon
31000 TOULOUSE

Forme juridique : SARL
Effectif : 35 personnes



Tél. : 05 61 10 11 11 – Fax : 05 61 10 11 12 – Mél : royaumenfants@org

Vous êtes en stage au Royaume des enfants, une entreprise spécialisée dans la fabrication de jouets en bois. Vous êtes chargé(e) de diverses tâches administratives et dépendez de Fanny Renault et de Pascal Kléber.

Nous sommes le 7 avril.

Exercice 1**Vérifier des notions en matière de communication téléphonique**

Vous aidez votre collègue Fanny Renault à l'accueil, pendant quelques jours.

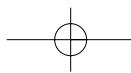
Les clients étrangers sont nombreux. Par conséquent, il est impératif de maîtriser quelques notions d'anglais.

Dans un premier temps, elle évalue votre comportement face à différentes situations d'accueil téléphonique. Dans un deuxième temps, elle teste vos connaissances en anglais.

- 1. Complétez le tableau (document 1) récapitulant différentes situations d'accueil au téléphone. Donnez des réponses très précises.**
- 2. Vérifiez vos notions de base en anglais (document 2).**

Document 1

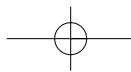
Situations d'accueil téléphonique	
Le téléphone sonne. Que faites-vous ?	
Comment vous présentez-vous ?	
La personne demandée est absente. Que dites-vous ?	
Votre correspondant est en colère. Comment réagissez-vous ?	
Vous ne comprenez pas le nom de votre interlocuteur. Que faites-vous ?	



Document 2

Communications téléphoniques	
En français	En anglais
Bonjour, entreprise Au Royaume des enfants.
C'est à quel sujet ?
Qui dois-je annoncer, s'il vous plaît ?
Restez en communication, s'il vous plaît. Je vous mets en contact.
Puis-je prendre un message ?
Merci de votre appel. Au revoir.

© NATHAN/VUEF • LA PHOTOCOPIE NON AUTORISÉE EST UN DÉLIT.



Exercice 2 Réceptionner, orienter des appels

Après avoir revu les bases de la communication téléphonique avec votre collègue, vous réceptionnez les appels en vous aidant du document 3.

1. Complétez le tableau (document 5).
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.

Document 3

Annuaire téléphonique de l'entreprise : Au Royaume des enfants		
Services	Noms des responsables	N° de poste
Direction	Pascal Kléber	1113
Accueil/Secrétariat	Fanny Renault	1114
Ressources humaines	Alix Weissberg	1115
Comptabilité	Valérie Silva	1116
Achats	Antoine Rivet	1117
Stocks	Armand Moustier	1118
Production	Alexandre Figeac	1119
Ventes	Éric Lapalus	1120
Service après-vente	Lilian Decker	1121

Document 4

Mémo

- M. Lilian Decker est en rendez-vous extérieur ; il a laissé son numéro de portable.
- Mme Alix Weissberg est en RTT ; les appels à son intention doivent être redirigés vers l'assistante de direction.
- M. Arnaud Moustier est en congés de paternité.

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.
Un élève en terminale bac pro comptabilité cherche un stage pour sa prochaine PFMP.
Un parent a quelques soucis pour l'utilisation d'un jouet.
La médecine du travail appelle ; elle souhaite communiquer les prochaines dates des visites médicales.
M. Bastien n'a toujours pas reçu sa commande.
M. Parent, chef d'atelier, est souffrant ; il ne viendra pas travailler.
Le magasin Au petit lutin a constaté une erreur sur sa dernière facture.
La société Packcolor souhaiterait un rendez-vous pour présenter de nouveaux emballages.

Document 6

Appels	Suite à donner
Un professeur des écoles appelle ; il souhaite obtenir un rendez-vous pour une visite d'entreprise avec sa classe.	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Un élève en terminale bac pro comptabilité cherche un stage pour sa prochaine PFMP.	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Un parent a quelques soucis pour l'utilisation d'un jouet.	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
La médecine du travail appelle ; elle souhaite communiquer les prochaines dates des visites médicales.	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
M. Bastien n'a toujours pas reçu sa commande.	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
M. Parent, chef d'atelier, est souffrant ; il ne viendra pas travailler.	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Le magasin Au petit lutin a constaté une erreur sur sa dernière facture.	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
La société Packcolor souhaiterait un rendez-vous pour présenter de nouveaux emballages.	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Exercice 3**Passer une commande par téléphone**

Le service d'accueil est chargé de recenser les besoins en petites fournitures de chacun des services. Toutes les demandes sont faites sur messagerie électronique.

Après les avoir synthétisées, vous passez la 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.
3. Rédigez le plan de votre appel.
4. Simulez la communication téléphonique.

Document 7

A...	Fanny Renault
Cc...	
Objet :	Fournitures
Palatino	10
Prière de me commander : 10 ramettes de papier et 50 stylos-billes (noirs)	
Merci V. Silva	

A...	Fanny Renault
Cc...	
Objet :	Fournitures à commander
Palatino	10
J'aurais besoin de 120 planches d'étiquettes, 250 sous-chemises de couleurs assorties et 6 stylos correcteurs.	
Merci. Cordialement. L. Decker	

A...	Fanny Renault
Cc...	
Objet :	Demande de fournitures
Palatino	10
Merci de bien vouloir me commander les fournitures suivantes :	
10 ramettes de papier 50 stylos-billes (noirs) 6 stylos correcteurs 100 chemises dossiers de couleurs assorties	
Amicalement, A. Rivet	

Document 8**Extrait du catalogue fournitures Société Bureau +**

Articles	Références	Tarifs (en euros)	
		Par 1	Par 2
Boîte de 100 coins de lettre alu	85234	0,60	0,55
Lot de 50 stylos-billes noirs	87021	9,50	9,00
Lot de 50 stylos-billes bleus	87020	9,50	9,00
Lot de 12 stylos correcteurs	84231	27,50	26,50
Pochette de 40 planches d'étiquettes	83562	23,60	23,10
Lot de 5 ramettes de papier blanc	82980	29,50	28,50
Lot de 250 sous-chemises de couleurs assorties	82645	5,20	5,00
Lot de 100 chemises dossiers de couleurs assorties	82646	14,50	13,75

Exercice 4**Émettre des appels téléphoniques**

Le directeur, M. Kléber, veut se rendre au Salon du jouet à Montpellier. Vous êtes chargé(e) de lui réserver un hôtel.

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

.....

.....

.....

- 2. Préparez le plan de l'appel téléphonique.**

.....

.....

.....

.....

.....

- 3. Simulez la communication téléphonique.**

Document 9

Bastergue M.
39 bd Strasbourg MONTPELLIER | Plan .04 67 65 19 00
Mail : Michel.BASTERGUE@le-strasbourg.com
Chambres à partir de 30 €, Clim, Canal +, Corum
Centre ville, gare, tramway, cartes acceptées
Chèques vacances - Fac Sciences éco-ENACT
Site web

Best Hotel Eurl Helvia Franchisé
zac Millénaire 690 r Alfred Nobel .04 67 22 09 22
MONTPELLIER télécopie : .04 67 22 09 26
2 hôtels-restaurants vous accueillent au nord
et à l'est de Montpellier.
A chaque étape, un plaisir retrouvé.
Site web

Best Hotel SNC des Odiers Franchisé
Parc Euromédicine 861 r Croix Verte .04 67 61 01 30
MONTPELLIER télécopie : .04 67 54 10 00
2 hôtels-restaurants vous accueillent au nord
et à l'est de Montpellier.
A chaque étape, un plaisir retrouvé.
Site web

Best Western Hotel le Guilhem Mbre
18 r Jean Jacques Rousseau .04 67 52 90 90
MONTPELLIER | Plan télécopie : .04 67 60 67 67
Mail : hotel-le-guilhem@mnet.fr
Demeure 16eme.hotel *** centre ville
Garage + proximité parkings
Très calme terrasse vue cathédrale.
Site web

Document 10

Pour le salon du jouet à Montpellier
Préière de me réserver une chambre d'hôtel
(double avec salle de bains) de préférence
dans le centre-ville.

Merci

P. Kléber

Document 12

Tarifs de location de voitures

DES TARIFS CLAIRS ET SANS SURPRISE...

Forfaits tout compris	1 jour		5 jours	7 jours	Week-end samedi + dimanche	Week-end* du vendredi 14h au lundi 8h	Km supp.
	100 km	400 km	1 250 km	1 500 km	500 km	800 km	
Catégorie 1 Type Fiat Punto ou similaire 3 portes	43 €	65 €	199 €	239 €	89 €	99 €	0,20 €
Catégorie 2 Type Peugeot 206 ou similaire 5 portes	49 €	75 €	219 €	249 €	99 €	109 €	0,20 €
Catégorie 3 Type VW Golf ou similaire	59 €	85 €	259 €	269 €	109 €	129 €	0,25 €
Catégorie 4 Type Citroën Xsara ou similaire	65 €	99 €	299 €	329 €	129 €	149 €	0,25 €
Catégorie 5 Type Alfa Romeo 166 ou similaire	79 €	119 €	369 €	419 €	159 €	179 €	0,30 €
Catégorie 6 Type VW Sharan ou similaire	99 €	149 €	449 €	559 €	199 €	239 €	0,30 €

Prix TTC au 01/07/2002, TVA 19,6 % (modifiable sans préavis). Supplément aéroport 17 € TTC par contrat de location (modifiable sans préavis).

N.B. : Tout véhicule en motorisation diesel est surclassé d'une catégorie.

* Hors aéroport.

Il existe de nombreux autres forfaits.

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre agence ADA qui réalisera un devis sur mesure.

DES SERVICES À VOTRE SERVICE !

- **Des véhicules de moins de 6 mois** dotés, selon leur catégorie, de nombreuses options (ABS, airbags, GPS, air conditionné...).
- **Un contrôle « qualité-sécurité » systématique de chacun de nos véhicules** (dès leur retour de location).
- **Une assistance 24 h/24, 7 jours/7**, partout en France au **01 55 92 25 75**.

Exercice 6**Enregistrer un message d'accueil**

Lorsque l'entreprise est fermée, un répondeur-enregistreur enregistre les appels téléphoniques. Vous prenez connaissance d'une note de service indiquant les nouveaux horaires de travail. Vous faites le nécessaire pour la mise à jour.

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

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Enregistrez le message.

Document 14

Émetteur : le directeur
P. Kléber

Destinataires : tout le personnel

Objet : nouveaux horaires

Toulouse,
le 7 avril

**Note de service
n° 24**

À partir du 1^{er} juin, les horaires de la société Au Royaume des enfants
seront les suivants :

Lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h

Merci d'en prendre note.

Le directeur
P. KLÉBER

Exercice 7

Traiter les messages laissés sur répondeur

Durant la matinée, vous prenez connaissance des messages qui ont été laissés sur le répondeur.

- 1. Préparez la suite à donner à chacun des messages (documents 15 et 16).**
- 2. Rédigez les plans de communication et préparez les fiches messages (document 17) lorsque c'est nécessaire.**

.....

.....

.....

.....

.....

- 3. Simulez la (ou les) communication(s) téléphonique(s) qui s'impose(nt).**

Document 15

Appels	Suite à donner
«Bonjour, je suis Amélie Digli ; j'ai acheté dernièrement un de vos jouets et celui-ci est défectueux. Merci de m'indiquer la démarche à suivre. Je suis joignable au 06 10 12 38 21. Au revoir.»
«Bonjour, c'est pour passer une commande... ; je rappellerai plus tard.»
«Bonjour, société Magic'instant, Marie Martin ; je n'ai toujours pas reçu la commande n° 2158. Cela devient très urgent. Merci de me rappeler au plus vite au 01 45 28 65 65. Au revoir.»
«Bonjour, société À tout confort, Baptiste Genty ; je vous contacte pour vous présenter une nouvelle gamme de sièges de bureau. Je vous rappelle plus tard pour fixer un rendez-vous. Au revoir.»

Document 16**✂ Satisfait ou remboursé**

Si, malgré nos efforts, vous n'êtes pas pleinement satisfait d'un article, il vous suffit de nous le retourner dans son emballage d'origine sous 30 jours pour qu'il soit échangé ou remboursé.

AU ROYAUME DES ENFANTS

Service après-vente
17, avenue de Lyon
31000 TOULOUSE

La garantie couvre les vices de fabrication et les problèmes liés à la qualité qui apparaîtraient au cours des six premiers mois d'utilisation qui suivent l'achat, et après vérification et contrôle effectués par notre service qualité.

Document 17**MESSAGE**

Destiné à M. _____

le : _____ à : _____ h _____

M. _____

de la société : _____

 a téléphoné est passé demande que vous le rappeliez

au n° _____ vers : _____ h _____

 vous rappellera vers : _____ h _____

le : _____

 a laissé le message suivant :

Message reçu par : _____

MESSAGE

Destiné à M. _____

le : _____ à : _____ h _____

M. _____

de la société : _____

 a téléphoné est passé demande que vous le rappeliez

au n° _____ vers : _____ h _____

 vous rappellera vers : _____ h _____

le : _____

 a laissé le message suivant :

Message reçu par : _____

Exercice 8 Filtrer les appels

Vous êtes toujours à l'accueil et vous filtrez 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).

Document 18

The screenshot shows an email client interface. At the top, there are fields for 'A...' (To) containing 'Fanny Renault', 'Cc...' (Cc), and 'Objet : Absences'. Below these is a rich text editor toolbar with options for font (Arial), size (10), bold (G), italic (I), underline (S), and other formatting tools. The main body of the email contains the following text:

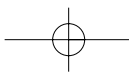
Je serai absent du 7 au 9 avril inclus.
 Prière de prendre mes messages.

Attention : désormais nous ne prenons plus les commandes de la société Les p'tits bouts.

Merci.
 E. Lapalus

Document 19

N°	Appels
1	Bonjour madame, société Balles et Boules, je souhaiterais parler à votre directeur des ventes, s'il vous plaît.
2	Bonjour, société Le Manège enchanté. J'appelle pour signaler une erreur de facturation.
3	Bonjour madame, je suis Robin Marceau ; j'appelle pour annuler mon rendez-vous du 10 avril avec M. Figeac.
4	Bonjour madame, société Les P'tits Bouts, je voudrais passer une commande, s'il vous plaît.



Document 20

MESSAGE

Destiné à M. _____

le : _____ à : _____ h _____

M. _____

de la société : _____

a téléphoné est passé

demande que vous le rappeliez

au n° _____ vers : _____ h _____

vous rappellera vers : _____ h _____

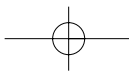
le : _____

a laissé le message suivant : _____

Message reçu par : _____

Document 21

N°	Réponses
1	
2	
3	
4	



QUELQUES RAPPELS

Pour assurer une bonne communication téléphonique, il faut savoir :

- recevoir des appels, orienter les interlocuteurs, filtrer les appels ;
- rechercher des éléments de réponse ;
- enregistrer un message oral (rendre compte par écrit).

Recevoir un appel téléphonique ne s'improvise pas car, à travers la voix qu'il entend, l'interlocuteur se forge une image de l'entreprise qu'il contacte.

1. La préparation d'un appel téléphonique

Avant d'émettre un appel, il est nécessaire de le préparer, en faisant un plan d'appel. Pour cela, on peut utiliser la méthode CROC :

- C = contact : saluer l'interlocuteur et se présenter ;
- R = raison de l'appel : donner de façon succincte l'objet de l'appel ;
- O = objectif : définir l'objectif attendu ;
- C = congé : prendre congé poliment.

2. L'organisation du poste de travail

Lorsqu'on est droitier, il faut placer le téléphone à gauche de façon à pouvoir prendre des notes avec la main droite. Dans le cas contraire, il faut inverser la position.

Il faut avoir à portée de main tous les documents qui pourraient être utiles (fiches téléphoniques, répertoire, liste du personnel, annuaires...) et, bien sûr, de quoi écrire.

Lorsqu'on reçoit un appel, il faut interrompre toute activité en cours et se consacrer à son correspondant.

3. Le savoir-faire

Pour mettre en œuvre une relation téléphonique de qualité, il faut :

- décrocher avant trois sonneries ;
- se montrer chaleureux et souriant ;
- être disponible ;
- parler distinctement ;
- utiliser un langage courant ;
- avoir à portée de main bloc-notes, crayons, répertoire, liste du personnel ;
- répéter le message reçu ou faire répéter le message émis.

Soigner l'accueil téléphonique, c'est soigner l'image de marque de l'entreprise.

4. Filtrer les appels

Filtrer les appels consiste à sélectionner les appels, c'est-à-dire que le transfert n'est pas automatique. Pour cela, il est impératif de respecter les consignes données, ainsi que la « liste rouge » (les correspondants indésirables), et d'utiliser un ton ferme et courtois.