

Être à l'aise au téléphone n'est pas donné à tout le monde. Malheureusement, il n'y a pas de cours sur le sujet au collège ou lycée et nous sommes **obligés de nous former nous-même** à cette étape quasi obligatoire au moment où tu relances des entreprises pour trouver une alternance. Aujourd'hui, voici **quelques astuces pour être à l'aise au téléphone** et – je l'espère – décrocher un entretien avec ta future entreprise. Ces conseils proviennent de mon expérience et cette liste n'est pas exhaustive bien évidemment !

Se présenter

Avant de dire quoique ce soit, **pense à dire bonjour et te présenter** de manière simple et efficace, en mentionnant ton identité et la raison de ton appel. Cela te permettra de savoir – rapidement – si tu te trouves bien au bon numéro. Je te conseille vivement de ne pas t'excuser pour le dérangement, car si tu dérangeais, on ne t'aurait pas répondu !

Il faut sourire !

Je te propose un petit exercice : dis bonjour deux fois, une première fois en faisant la tête, puis en souriant. Tu vois la différence ?

Le sourire ne se verra pas au téléphone, mais ton interlocuteur(trice) le ressentira dans la conversation et **cela donnera du dynamisme** ! Il y a de grandes chances que la conversation soit basée sur un ton **aimable et convivial** grâce à ce petit détail. N'hésite pas à t'entraîner avec tes amis ou ta famille. Dans le même registre, tu as maintenant **interdiction d'être désagréable** et même si cela peut être difficile, il faut rester courtois(e), quoiqu'il arrive. Le monde est petit, ne l'oublie jamais.

S'exprimer clairement

Il faut s'exprimer **avec une voix haute et intelligible**. Rien de plus énervant que de devoir tendre l'oreille pour pouvoir te comprendre au téléphone. Il est donc indispensable d'articuler pour que ton interlocuteur n'ait pas à avoir à faire d'efforts pour te comprendre. Ça paraît logique, mais j'ai déjà rencontré un candidat qui n'a rien trouvé de mieux que de mâcher du

chewing-gum au téléphone : ça s'entend !

Il faut aussi **essayer d'être le plus naturel possible**, inutile de faire le robot au téléphone, pense donc à t'entraîner.

Écouter (bien) l'interlocuteur

N'interromps pas ton interlocuteur(trice) et laisse-le s'exprimer jusqu'au bout. Si tu ne comprends pas où la personne veut en venir, une fois qu'il a terminé, reformule sa demande avec des expressions comme : « Si j'ai bien compris, vous souhaitez que ... ». **Ne pas faire de supposition** est une règle en or dans les échanges et cette première conversation doit te permettre de prouver à l'entreprise que tu es capable de recueillir un besoin.

Être prêt(e) à toutes éventualités

Pour être efficace, tu dois être prêt(e) à prendre des notes, envoyer un mail pour compléter tes propos, donner tes disponibilités pour un rendez-vous, etc. Assure-toi d'être dans de bonnes conditions pour être à l'écoute de l'entreprise, mais aussi pour **répondre efficacement à ses demandes**. D'ailleurs, ne raccroche jamais le premier/la première, ce n'est pas le moment de raccrocher au nez de l'entreprise et de créer un malaise dès le premier contact.

Si on te rappelle

Évite de faire attendre ton interlocuteur(trice) plus de 3 sonneries et essaie au maximum de raccourcir les blancs dans la conversation. Dans tous les cas, si tu cherches une information pendant qu'il patiente, préviens-le ! Son temps est tout aussi précieux que le tien.

Tu as maintenant quelques conseils, bon courage pour ton premier appel téléphonique !

5/5 - (1 vote)