

## SIMULATION TÉLÉPHONIQUE

### **But :**

- Identifier et développer des techniques lors de la préparation et de la réalisation d'appels téléphoniques ;
- Se pratiquer à faire des appels téléphoniques.

### **Matériel nécessaire :**

- Simulations téléphoniques (voir ci-bas) ;
- De vieux combinés téléphoniques – optionnels.

### **Déroulement :**

1. Lire les « Conseils téléphoniques » qui suivent ;
2. En travaillant en groupes de trois, effectuez des simulations téléphoniques en suivant les instructions suivantes.

### **Conseils téléphoniques :**

#### **Avant l'appel :**

- Quel est le but de l'appel ;
- Pourquoi appelez-vous cette personne ou ce bureau en particulier ;
- Renseignez-vous sur la personne que vous appelez : son niveau de connaissance et son opinion sur le sujet, ses intérêts et ses déclarations antérieures, etc. ;
- Faites vos devoirs ! Explorez le site Internet de l'organisme (s'il en possède un) afin de ne pas poser des questions auxquelles on répond sur le site.
- Sachez ce dont vous avez besoin ;
- Écrivez d'avance les questions que vous voulez poser ;
- Écrivez d'avance ce que vous voulez dire ;
- Ayez toujours un papier et un crayon à portée de la main afin de prendre des notes ; commencez par écrire la date, l'heure, le nom de la personne contactée et le numéro de téléphone composé ;
- Préparez-vous à être questionné ;
- Récoltez et classez toute information pertinente à laquelle vous pourriez vous référer pour répondre aux questions posées ;
- Déterminez les limites des engagements et des promesses que vous pouvez faire ;
- Pour vos premiers appels, enregistrez-vous sur bande magnétique, vous pourrez y faire référence ultérieurement.

### **Pour débiter l'appel :**

- 1 Identifiez-vous par votre prénom et votre nom de famille ;
- 2 Présentez brièvement votre association : Je suis membre la classe de \_\_\_\_\_ à l'école \_\_\_\_\_ ;
- 3 Nommez vos besoins rapidement :
  - J'aimerais parler avec \_\_\_\_\_,
  - J'aimerais parler avec quelqu'un de \_\_\_\_\_,
  - J'aimerais obtenir de l'information sur \_\_\_\_\_.

### **Se préparer à surmonter quelques obstacles :**

- « À quelle heure pourrais-je rappeler ? » ;
- « Est-ce que quelqu'un d'autre serait en mesure de me renseigner ? » ;
- Des messages informatisés sans fin ;
- Si vous aboutissez sur une boîte vocale, soyez prêts à laisser un message clair.

### **Pour mettre fin à l'appel :**

- Résumez la conversation en répétant tout engagement pris de part et d'autre ;
- Assurez-vous de remercier votre interlocuteur ;
- Si vous n'avez pas rejoint la personne désirée :
  - Laissez un message,
  - « Pourriez-vous, s'il vous plaît, informez \_\_\_\_\_ que j'ai appelé à propos de \_\_\_\_\_ .»,
  - « Pourriez-vous faire le message que j'ai appelé et que je rappellerai. » ou
  - Renseignez-vous sur l'heure à laquelle vous pourriez rappeler.

### **Après l'appel :**

- Réviser et compléter vos notes ;
- Réécouter votre enregistrement et faites-en la critique ;
- Prévoyez les prochaines étapes à mettre en action ;
- Prenez en considération tous commentaires qui vous sont faits ;
- Rappelez si nécessaire.

## **Simulation téléphonique**

1. Travaillez en groupes de trois, une personne faisant l'appel, une autre recevant l'appel et un observateur.
2. Effectuez trois des appels téléphoniques provenant de la liste des simulations (voir ci-bas), en faisant, chaque fois, la rotation des rôles :
  - a. Distribuez les rôles ;
  - b. Allouez-vous quelques minutes pour que chaque participant prépare des déclarations, des questions et des réponses potentielles ;
  - c. Jouez votre rôle : les interlocuteurs devraient être assis dos-à-dos et l'observateur devrait prendre des notes ;
  - d. Révisez les discussions en identifiant les point forts et les point faibles, les confusions et les malentendus survenus ainsi que des manières d'améliorer les échanges.
  - e. Faites la rotation des rôles et reprenez les étapes *a* à *d* ;
  - f. Discutez des forces, des faiblesses et des possibilités d'amélioration ;
  - g. Effectuez au moins une séquence d'appels devant la classe réunie.
3. Lorsque vous êtes confiant de maîtriser les techniques nécessaires, vous effectuerez la démonstration d'une simulation et serez noté par un camarade de classe « certifié pour les appels téléphoniques ». Une démonstration réussie vous vaudra une carte de certification pour les appels téléphoniques.
4. Lors des prochains devoirs à effectuer au téléphone, travaillez en paires afin de vous supporter et de vous critiquer mutuellement.

### **Des exemples de simulations :**

Simulation 1 : Appelez le responsable de la réglementation de la ville ou du village pour vérifier s'il existe des règlements concernant le fait de laisser les moteurs des véhicules tourner au ralenti.

Simulation 2 : Appelez le bureau de la conservation de la nature pour prendre un rendez-vous afin que vous puissiez exposer votre projet de réhabilitation des milieux humides.

Simulation 3 : Appelez le service de police dans le but de discuter des manières de travailler conjointement à la réduction du vandalisme et de la pollution du ravin local.

Simulation 4 : Appelez l'usine de traitement des eaux afin de leur faire part des résultats des tests que vous avez effectués sur la qualité de l'eau.