

## Maîtriser le contact téléphonique avec un professionnel

### 1. L'observation

Les jeunes, adolescents, sont totalement à l'aise avec l'outil du téléphone, qu'ils maîtrisent sous tous ses usages – téléphone en direct, SMS, messageries, etc. – et qu'ils utilisent en permanence, avec leurs camarades et amis, et avec leurs familles.

Mais dès qu'il s'agit de communiquer avec des professionnels, très généralement inconnus, ils se déclarent quasiment tous en grande difficulté – « *Je n'ose pas* », « *Je ne sais pas quoi dire* », « *Je ne sais pas comment me présenter* »...

Une fraction importante d'entre eux déclare même préférer entrer en relation directement, physiquement – « *Je préfère déposer ma demande (de stage) sur place* », par exemple.

### 2. Le diagnostic

Les occasions d'entrer en contact avec des professionnels, sont assez fréquentes et sont surtout importantes pour les adolescents :

- Recherche de stage,
- Demande d'informations (sur une entreprise par exemple),
- Recherche d'emploi saisonnier,
- Candidature pour une formation, etc.

Mais dans le même temps, l'utilisation du téléphone, à des fins professionnelles, ne fait l'objet d'aucune formation officielle, pour les jeunes ! <sup>(1)</sup>

Ils subissent ainsi un handicap significatif, dans toutes leurs situations de mise en relation avec des professionnels. On peut ajouter que l'Université ne corrige pas réellement ce manque important : très peu de démarches existent, pour aider les étudiants à apprendre et maîtriser l'outil du téléphone.

### 3. Le schéma proposé pour les jeunes

- Découvrir les principales règles du pilotage d'un entretien téléphonique, avec une préparation minutieuse
  - Définir l'objet de l'appel, son objectif,
  - Réunir les informations nécessaires,
  - Rédiger les grandes lignes de ce que l'on souhaite dire, en particulier l'entame, ainsi que la conclusion.
- Effectuer un entraînement direct, avec des mises en situation réelles réalisées avec des proches.
- Se lancer avec des essais réels, mais des risques limités – ex. : prise d'informations.
- Enregistrer quelques uns de ces essais – à blanc...- et les réécouter, les analyser avec l'aide de tiers.
- Juste avant d'appeler, bien réunir les informations collectées, et ouvrir sur son ordinateur les documents et applications nécessaires – notamment se positionner sur le site internet de l'entreprise de son interlocuteur.

---

<sup>1</sup> Exceptés les élèves du Bac Pro Commerce, qui bénéficient d'une formation à la vente par téléphone

- Se tenir ainsi prêt à transmettre instantanément (e-mail), un renseignement, une réponse à une question.

#### 4. Script pour une recherche d'une possibilité de candidature

*« Bonjour, je m'appelle Kévin Dupont, j'ai 20 ans, je suis en 2<sup>ème</sup> année de formation en....Je suis à la recherche d'une entreprise où je pourrai effectuer un stage de x mois, pour la période de ....et j'aimerais réaliser ce stage dans une activité de....*

*Votre entreprise engage-t-elle des stagiaires ? [si oui]*

*A quelle personne dois-je transmettre ma candidature ?*

*Sous quelle forme ? (e-mail, courrier...) »*

#### 5. Script pour une relance téléphonique, suite à un envoi de candidature

*« Bonjour, je m'appelle Kevin Dupont, je suis en 2<sup>ème</sup> année de formation en... Je vous ai adressé ma candidature, pour un stage sur les mois de x et y, par e-mail, il y a une semaine. L'avez-vous bien reçue ?*

En cas d'objection ou de rejet, on argumentera à bon escient, par exemple :

– *« Vous tombez mal ! Je reviens ce matin d'une formation d'une semaine, et j'ai 300 mails dans ma boîte... ! Vous pensez donc que je n'ai pas vu le vôtre !*

→ *« Je m'excuse, je ne pouvais pas savoir... Mais je suis très intéressé par votre entreprise, et je souhaite vraiment que vous jetiez un coup d'œil à ma candidature. Puis-je me permettre de vous rappeler la semaine prochaine ? Plutôt en début ou en fin de semaine ? Vendredi soir, après 18h ? C'est parfait, merci. »*

– *« En ce moment nous ne recrutons pas »*

→ *« A quel moment pensez-vous le faire ? » - « Y a-t-il des possibilités que vous ayez des besoins imprévus, au dernier moment ? Si oui, comment pourrais-je en être informé ? »*

– *« Ce n'est pas moi qui suis concerné... »*

→ *« A quelle personne faut-il que je m'adresse ? » « Pouvez-vous me donner ses coordonnées ? »*

– *« Votre profil ne correspond pas à nos besoins » → « Quels sont les profils que vous recherchez, précisément ? »*

#### 6. Scripts pour une relance de rendez-vous par téléphone, dans le cadre d'une démarche

**« réseau »**

*« Bonjour, je m'appelle Kévin Dupont, j'ai 25 ans et je suis à la recherche de mon futur emploi. C'est Mr (Mme)..... qui m'a conseillé de vous appeler, suite à l'entretien que j'ai eu avec lui (elle), il y a quelques jours.*

*Il m'a indiqué que vous pourriez, sans doute, m'aider dans ma recherche d'emploi, en me proposant des informations et des conseils sur mon projet professionnel et la préparation de mes candidatures.*

*Aurez-vous donc quelques instants à me consacrer, dans les prochains jours, en fonction de vos contraintes ? »*