

POUR UN APPEL RÉUSSI

Fiche étudiant(e)



NIVEAU : débutant, intermédiaire

OBJECTIFS :

- Développer la compétence orale et la confiance lors d'une conversation en français
- Se présenter
- Identifier un interlocuteur / une interlocutrice au téléphone
- Évaluer le besoin d'un interlocuteur / une interlocutrice au téléphone
- Valider le besoin d'un interlocuteur / une interlocutrice au téléphone
- Répondre au besoin de l'interlocuteur / interlocutrice
- Clôturer un appel téléphonique

RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES :

Cet atelier est inspiré de : https://www.youtube.com/watch?v=zsxQdkbek_4

Pour plus de détails et consolider leur compréhension orale, les étudiants peuvent écouter le document au complet après l'atelier.

Le vocabulaire informatique de l'OQLF :

https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie_sec_informatique/index.html

[Tapez ici]

Les étapes à respecter pour un appel réussi

DÉROULEMENT

Mise en situation :

Mme Dumont vous a laissé un message pour vous dire qu'elle vous appellera cet après-midi parce que son ordinateur est très lent. Quand elle produit des documents Word, Excel, Power Point, l'ordinateur répond très lentement à ses commandes et semble très lent à sauvegarder les modifications.

Vous devez lui poser quelques questions pour savoir quelle est l'origine du problème (Ex : Il y a trop de programmes lancés au démarrage ? L'ordinateur a peu de mémoire vive ? Le disque dur est trop vieux ? etc.)

Tâches :

Vous révisez les étapes d'un appel réussi pour vous préparer à répondre à votre cliente.

- 1. Voici une liste d'étapes d'un appel en désordre. Remettez-les dans l'ordre en écrivant le chiffre approprié (1, 2, 3, 4, 5, 6) dans la colonne de gauche.**

	ÉTAPES
	Valider le besoin de l'interlocuteur / interlocutrice
	Répondre au besoin de l'interlocuteur / interlocutrice
	Clôturer l'appel
	Se présenter et présenter le nom du service pour lequel on travaille
	Identifier l'interlocuteur/interlocutrice
	Évaluer le besoin de l'interlocuteur / interlocutrice

[Tapez ici]

2. En équipe de deux, lisez à tour de rôle une phrase et laissez votre coéquipier / coéquipière y répondre.

- 1 { a) Bonjour, je m'appelle _____ du Service _____ de la Société _____
b) Bonjour, mon nom est _____.
- 2 { c) Pouvez-vous me confirmer / donner votre nom s'il vous plaît ?
d) Pouvez-vous me donner votre numéro de contrat, je vous prie ?
e) Pourriez-vous me confirmer votre numéro de client, s'il vous plaît ?
f) Veuillez patienter un instant, le temps de vérifier votre dossier. Merci.
g) Je vous demanderais de patienter quelques instants, j'accède à vos informations. Merci.
- 3 { h) Que puis-je faire pour vous (aujourd'hui) ?
i) Qu'est-ce que je peux faire pour vous aujourd'hui ?
j) Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?
k) En quoi je peux vous aider ?
l) Pouvez-vous m'expliquer votre problème ?
m) Quel est l'objet de votre appel ?
- 4 { n) Connaissez-vous l'âge de votre disque dur ?
o) Avez-vous de nombreux programmes ouverts ?
p) Depuis combien de temps avez-vous ce problème ?
- 5 { q) Donc, lorsque vous voulez sauvegarder vos documents, l'enregistrement est lent.
r) Vous trouvez que la sauvegarde de vos documents est très lente ?
s) Le temps d'attente pour poursuivre votre travail sur un document est trop lent.
- 6 { t) Avez-vous une autre demande à formuler ?
u) Avez-vous d'autres questions ?
v) N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions.
w) Je vous remercie et vous souhaite une bonne journée.

[Tapez ici]

3. Associez les questions et les affirmations suivantes aux étapes appropriées en écrivant les lettres qui conviennent dans la colonne de droite du tableau.

- a) Pouvez-vous me confirmer / donner votre nom s'il vous plaît ?
- b) Avez-vous de nombreux programmes ouverts ?
- c) Quel est l'objet de votre appel ?
- d) Que puis-je faire pour vous aujourd'hui ?
- e) Pourriez-vous me confirmer votre numéro de client, s'il vous plaît ?
- f) Qu'est-ce que je peux faire pour vous aujourd'hui ?
- g) Je vous remercie et vous souhaite une bonne journée.
- h) Connaissez-vous l'âge de votre disque dur ?
- i) Pouvez-vous me donner votre numéro de contrat, je vous prie ?
- j) N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions.
- k) Veuillez patienter un instant, le temps de vérifier votre dossier. Merci.
- l) Je vous demanderais de patienter quelques instants, j'accède à vos informations. Merci.
- m) Bonjour, je m'appelle _____ du Service _____ de la Société _____
- n) Donc, lorsque vous voulez sauvegarder vos documents, l'enregistrement est lent.
- o) Que puis-je faire pour vous ?
- p) Pouvez-vous m'expliquer votre problème ?
- q) Avez-vous une autre demande à formuler ?
- r) Depuis combien de temps avez-vous ce problème ?
- s) Le temps d'attente pour poursuivre votre travail sur un document est trop lent.
- t) En quoi je peux vous aider ?
- u) Avez-vous d'autres questions ?
- v) Bonjour, mon nom est _____.
- w) Vous trouvez que la sauvegarde de vos documents est très lente ?
- x) Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

[Tapez ici]

	Étapes	Phrases
1	Se présenter et présenter le nom du service pour lequel on travaille.	
2	Identifier l'interlocutrice.	
3	Évaluer le besoin de l'interlocutrice.	
4	Valider le besoin de l'interlocutrice.	
5	Répondre au besoin de l'interlocutrice. La rassurer. Lui poser des questions.	
6	Clôturer l'appel.	

[Tapez ici]

4. Placez en ordre chronologique les phrases suivantes.

Donc, lorsque vous voulez sauvegarder vos documents, l'enregistrement est lent.	Connaissez-vous l'âge de votre disque dur ?	Avez-vous d'autres questions ?
Pourriez-vous me confirmer votre numéro de client, s'il vous plaît ?	Avez-vous de nombreux programmes ouverts ?	Vous trouvez que la sauvegarde de vos documents est très lente ?

[Tapez ici]

Depuis combien de temps avez-vous ce problème ?	Bonjour, je m'appelle ____ du Service ____ de la Société ____	Avez-vous une autre demande à formuler ?
Le temps d'attente pour poursuivre votre travail sur un document est trop lent.	Pouvez-vous me confirmer / donner votre nom s'il vous plaît ?	N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions.

[Tapez ici]

<p>Je vous remercie et vous souhaite une bonne journée.</p>	<p>Quel est l'objet de votre appel ?</p>	
--	---	--

5. En équipes de deux, jouez la scène de l'entretien téléphonique avec madame Dumont.

Avec la contribution financière de :

