

POUR UN APPEL RÉUSSI

Fiche professeur(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

MATÉRIEL NÉCESSAIRE :

- Fiches d'activités pour les étudiant(e)s
- Corrigé des activités (voir Annexes)
- Grille d'évaluation (voir Annexes)

RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES :

Le vocabulaire informatique de l'OQLF :

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

[Tapez ici]

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

Pour plus de détails et consolider leur compréhension orale, les étudiant(e)s peuvent écouter le document au complet après l'atelier.

Les extraits de la vidéo qui illustrent les bonnes pratiques

https://www.youtube.com/watch?v=zsxQdkbek_4&t=1074s

1. Se présenter : 2.35 – 2.57 min
2. Identifier son interlocuteur : 4.12 - 4.45 min
3. Identifier le besoin de l'interlocuteur : 6.04 – 6.55 min
4. Valider le besoin identifié : 8.32 - 9.17 min
5. Répondre au besoin du client : 10.38 – 11.20 min
6. Clôturer l'appel : 14.50 – 15.24 min

Les extraits de la vidéo qui illustrent des mauvaises pratiques

https://www.youtube.com/watch?v=zsxQdkbek_4&t=1074s

Étape 1

2.57 mi. – 3.15 min.

3.28 min. – 3.46 min.

Étape 2

4.45 mi. – 5.18 min.

5.23 min. – 5.48 min.

Étape 3

6.55- 8.10 min.

Étape 4

9.18 – 10.34 min.

Étape 5

11.28 – 12.57 min.

13.07 – 14.13 min.

Étape 6

15.38 – 16.28 min.

[Tapez ici]

DÉROULEMENT

LES ÉTAPES À RESPECTER POUR UN APPEL RÉUSSI

Présenter aux étudiant(e)s la situation de communication.

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.)

Expliquer aux étudiant(e)s les tâches à réaliser.

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.**

Le corrigé de cette activité est disponible dans les Annexes.

	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]

LES PHRASES DE CHAQUE ÉTAPE D'UN APPEL

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 ?

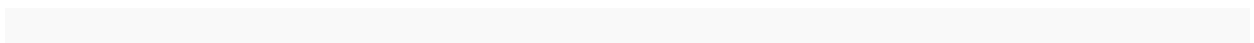
5 { q) Donc, lorsque vous voulez sauvegarder vos documents, l'enregistrement est lent.
r) Vous trouvez que la sauvegarde de vos documents est très lente ?
s) Le temps d'attente pour poursuivre votre travail sur un document est trop lent.

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.	

Le corrigé de cette activité est disponible dans les Annexes.

4. Découper les cartons disponibles dans les Annexes, les placer en désordre et demander aux étudiant(e)s de les ordonner chronologiquement.
5. Une fois l'ordre des phrases rétabli, former des dyades et demander aux étudiant(e)s de jouer la scène de l'entretien téléphonique avec madame Dumont.

[Tapez ici]

ANNEXES

Tâche 1 - CORRIGÉ

	ÉTAPES
4	Valider le besoin de l'interlocuteur / interlocutrice
5	Répondre au besoin de l'interlocuteur / interlocutrice
6	Clôturer l'appel
1	Se présenter et présenter le nom du service pour lequel on travaille
2	Identifier l'interlocuteur / interlocutrice
3	Identifier le besoin de l'interlocuteur / interlocutrice

Tâche 3 - CORRIGÉ

- 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 ?

[Tapez ici]

- 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 ?

	Étapes	Phrases
1	Se présenter et présenter le nom du service pour lequel on travaille.	V, M
2	Identifier l'interlocutrice.	L, K, I, E, A
3	Évaluer le besoin de l'interlocutrice.	X, T, P, O, F, D, C
4	Valider le besoin de l'interlocutrice.	W, S, N
5	Répondre au besoin de l'interlocutrice. La rassurer. Lui poser des questions.	H, B, R
6	Clôturer l'appel.	U, Q, J, G

[Tapez ici]

Tâche 4 - Découper les cartons ci-dessous, les placer en désordre et demander aux étudiants de les ordonner chronologiquement.

<p>Bonjour, je m'appelle ____ du Service ____ de la Société ____.</p>	<p>Pouvez-vous me confirmer / donner votre nom s'il vous plaît ?</p>	<p>Pourriez-vous me confirmer votre numéro de client, s'il vous plaît ?</p>
<p>Je vous demanderais de patienter quelques instants, j'accède à vos informations. Merci.</p>	<p>Quel est l'objet de votre appel ?</p>	<p>Connaissez-vous l'âge de votre disque dur ?</p>

[Tapez ici]

Avez-vous de nombreux programmes ouverts ?	Depuis combien de temps avez-vous ce problème ?	Donc, lorsque vous voulez sauvegarder vos documents, l'enregistrement est lent.
Le temps d'attente pour poursuivre votre travail sur un document est trop lent.	Avez-vous une autre demande à formuler ?	Avez-vous d'autres questions ?

[Tapez ici]

**N'hésitez pas à nous
contacter si vous avez
d'autres questions.**

**Je vous remercie et vous
souhaite une bonne journée.**

[Tapez ici]

Grille d'évaluation

Habilités	Pas maîtrisée	Moyennement maîtrisée À améliorer	Bien maîtrisée
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			
Poser / répondre à des questions fermées			
Poser / répondre à des questions ouvertes simples			
Clôturer un appel			
Utiliser les pronoms « tu / vous »			
Utiliser des formules de politesse			
Prononcer clairement / de manière fluide / maintenir le contact avec l'interlocuteur / l'interlocutrice			

Commentaires :

Avec la contribution financière de :

