

Partie 2 : Les outils spécifiques de la communication orale

Il est possible de communiquer oralement soit avec des outils, soit en face-à-face.

Sous partie : Les outils

I. I. Le téléphone fixe ou « filaire » et le téléphone portable

Le téléphone reste le moyen de communication le plus fréquemment utilisé. Le téléphone est un outil de communication conçu pour transmettre la voix entre deux lieux distants l'un de l'autre (télé = distance ; phone = son). Il existe deux types de téléphonies : la téléphonie filaire et la radiotéléphonie.

France Télécom met à la disposition des particuliers et des entreprises un nombre croissant de types de téléphones et de services téléphoniques.

1. Les différents types de téléphones.

A / Le téléphone fixe

Il est relié par un fil à la prise téléphonique. Pour fonctionner, il est rattaché à une infrastructure, le réseau.

Le réseau téléphonique commuté (RTC)	Le réseau numérique à intégration de services Numéris (RNIS)
C'est le réseau du téléphone. Un poste d'abonné est relié à un central téléphonique. Les centraux téléphoniques sont reliés entre eux.	Ce réseau permet de transporter les données (voix, images, télécopies...) séparément des éléments de signalisation. Il permet la conversation à trois, la présentation du numéro, le signal d'appel...

B / Le téléphone portable

C'est un téléphone sans fil, mais relié à une base de téléphone fixe.

Remarques :

- Une technique de communication permet d'utiliser une ligne téléphonique d'abonné (ou Numéris) pour recevoir ou transmettre des données à un débit élevé, indépendamment du service téléphonique. C'est l'ADSL (Asymmetric Digital Subscriber line).
- Il existe des appareils que l'on peut associer au téléphone pour obtenir des services complémentaires. C'est la péréphonie : le télécopieur (=Fax), le standard (accueil de personnes, musique d'attente...).

C / Le téléphone mobile

C'est le téléphone qui peut être utilisée n'importe où. Les principaux réseaux d'opérateurs sont : Bouygues, SFR, Orange, il existe aussi des opérateurs virtuels : ils s'appuient sur des réseaux existants (Débitel, Carrefour Mobile, Télé2, Virgin Mobile...).

D / Le smartphone

Le smartphone offre un équipement complet : GPS, baladeur audio et vidéo, tablette internet. Il peut évoluer et suivre les besoins des utilisateurs grâce aux kiosques de téléchargement d'applications : l'iPhone d'Apple, le HTC Hero, le Google Nexus, le Nokia 97, le Blackberry Curve...

2. Les services téléphoniques

A / Les renseignements :

La libéralisation du marché des renseignements téléphonique en 2006 a entraîné la mise en place de nombreux numéros de téléphone commençant par 118.

B / Le signal d'appel :

Un signal sonore avertit le correspondant déjà en ligne qu'un autre correspondant cherche à le joindre.

C / Le transfert d'appel

Il permet de faire suivre les appels téléphoniques, quel que soit l'endroit où l'on se trouve (France ou étranger).

D / La conversation à trois :

Par une simple manipulation sur le téléphone, il est possible d'introduire un troisième correspondant sur la ligne. On peut alors converser en même temps avec les deux interlocuteurs ou dialoguer séparément avec chacun d'eux.

D / Le mémo appel

Il permet de programmer, à partir de son téléphone, l'heure à laquelle on souhaite être appelé (jusqu'à 24 heures à l'avance).

E / La présentation du numéro

C'est un service qui permet d'afficher le numéro de la personne qui appelle, avant même de décrocher.

F / L'autoappel :

C'est un service qui permet, lorsque la ligne du correspondant est occupée, de le rappeler automatiquement dès que la ligne est à nouveau libre, en tapant le 5 (avec l'opérateur France Télécom).

G / Le numéro vert

La communication est gratuite depuis un poste fixe (0800 xx xx xx).

H / Le numéro Azur

Le prix de la communication est celui d'une communication locale (0810 XX XX XX).

J / Le numéro Indigo

Le coût d'appel est identique quelle que soit la localisation en France (0820 20 xx xx).

II. II. Qu'appelle-t-on une téléconférence ?

1. Le concept

Le concept de téléconférence est apparu en France, au début des années 1970. Depuis les moyens techniques n'ayant cessé d'évoluer, ce terme est devenu générique et désigne « l'ensemble des systèmes de communication permettant un dialogue en temps réel entre plus de deux personnes, sans que celles-ci aient à se déplacer en un lieu unique de réunion ».

Par la suite, ces systèmes de communication se sont diversifiées et ont donné naissance à différents services qui renvoient de téléconférence : télé réunion, audioconférence, visioconférence, vidéoconférence.

2. Présentation succincte des différents systèmes techniques mis sur le marché

A/ La télé réunion

C'est un outil qui permet à plusieurs personnes de communiquer simultanément à partir de n'importe quel poste téléphonique.

Elle s'apparente à une communication téléphonique qui met en relation un groupe de personnes, sur une ligne partagées ; chaque intervention d'une personne étant audible par les autres.

Ce système a comme énorme avantage de ne nécessiter aucun matériel particulier, en effet un téléphone suffit. Il permet de rester à domicile, la seule contrainte étant d'appeler dans les espaces de temps définis.

B / L'audioconférence et la visioconférence

La visioconférence et l'audioconférence sont des outils proposés pour permettre en instantané la réunion de plusieurs intervenants situés sur des lieux géographiques différents et éloignés, aussi bien en France qu'à l'étranger.

L'audioconférence rassemble plusieurs groupes situés en divers endroits, ceci par l'intermédiaire d'une liaison sonore. Ce système nécessite l'aménagement de studios présentant un dispositif de saisie, de transmission et de restitution du son.

La visioconférence s'apparente à l'audioconférence en y associant la transmission de l'image animée. Le dispositif sera donc complété par des caméras, des écrans de contrôle et de réception.

D / La vidéoconférence

Ce dispositif se différencie de la visioconférence par deux aspects :

- Une meilleure qualité des images transmises par l'utilisation de liaisons à très haut débit ;
- Une dissymétrie de la relation entre les sites : un seul site émet, les autres sont des centres de réception.

Ce système nécessite l'utilisation d'équipements TV pour l'enregistrement et la réception, le recours aux faisceaux hertziens ou au satellite pour la transmission. Un canal son permet de maintenir un niveau minimum d'interactivité entre les sites périphériques et le site central

E / La vidéo transmission

Elle permet de retransmettre par satellite, sur grand écran, les images d'une manifestation.

F / L'intranet

Il s'agit d'un réseau interne de messagerie électronique qui permet l'envoi de messages d'un service à l'autre dans l'entreprise.

G / L'internet (International Network=réseau international)

C'est un outil de communication à l'échelon mondial (World Wide Web = toile d'araignée mondiale). Il permet la consultation de données, l'envoi de messages, de fichiers écrits ou sonores, de vidéos, de photos... Il facilite également les échanges en direct (dialogue).

Tous ces échanges et ces recherches sont facilités par des annuaires et des moteurs de recherche.

H / La télécopie

C'est la reproduction d'un document à distance (écrits, plans, photo...) en utilisant le réseau téléphonique. La télécopie est également appelée « fax » (du mot « fac-similé » qui signifie copie).

I / Le SMS (Short Message System) ou « Texto »

C'est un message écrit adressé d'un téléphone portable à un autre. Il est rédigé en texte court qui peut être accompagné de photos.

III. Communiquer par téléphone

Pour assurer une bonne communication téléphonique, il faut savoir :

- Recevoir des appels, orienter les interlocuteurs, filtrer les appels ;
- Rechercher des éléments de réponse ;
- Enregistrer un message oral (rendre compte par écrit).

Recevoir un appel téléphonique ne s'improvise pas ! Par la voix qu'il entend, l'interlocuteur perçoit une image de l'entreprise qu'il contacte.

1. La préparation d'un appel téléphonique

Avant d'émettre un appel, il est nécessaire de le préparer, de réfléchir aux idées à développer et de préparer une fiche d'appel téléphonique afin de noter les points importants du message pour ne rien oublier. Il est impératif de se munir des documents nécessaires : tarifs, bon de commandes, double de lettre et de facture, conditions de vente, s'il s'agit d'un appel à un fournisseur, d'un agenda, si l'appel concerne la prise ou l'annulation d'un rendez-vous, et avoir toujours à portée de main un bloc et un crayon.

Afin de préparer la fiche d'appel téléphonique, la méthode CROC peut être utilisée :

- C = contact : saluer l'interlocuteur et se présenter
- R = raison de l'appel : donner de façon succincte l'objet de l'appel.
- O = objectif : définir l'objectif attendu
- C = Congé : prendre congé poliment.

A / Emettre l'appel

La communication téléphonique se déroule en trois phases.

➤ La prise de contact

Lorsque l'on est en relation avec un correspondant, il faut se présenter, préciser sa fonction, le nom de son entreprise et vérifier que l'on parle bien à l'interlocuteur désiré.

➤ L'essentiel de la communication

Il faut résumer en quelques mots la raison de l'appel, être prêt à répondre à une objection du correspondant, choisir un vocabulaire précis, argumenter sa demande, ne pas couper la parole à l'interlocuteur.

➤ La conclusion

Il faut avoir obtenu satisfaction, reformuler l'essentiel du message et noter ce qui a été dit avant de raccrocher.

B / Soigner l'attitude corporelle

Tout au long de l'appel téléphonique, il faut parler doucement et distinctement, adopter une attitude corporelle correcte. La position du corps et le sourire « s'entendent » au téléphone ».

Il faut veiller également à éliminer les bruits qui constituent un frein à la communication.

Exercice :

- *Rayez les expressions et mots à éviter au cours d'une communication téléphonique.*
- *Recopiez, à droite, les expressions et mots corrects et apprenez-les afin de les employer spontanément lors d'une communication.*

<i>C'est pourquoi ?</i>	
<i>En quoi puis-je vous être utile ?</i>	
<i>Quel est votre problème ?</i>	
<i>Qui dois-je annoncer ?</i>	
<i>Vous êtes ?</i>	
<i>ou C'est de la part de ... ?</i>	

<p>Quittez pas ! Merci de rester en ligne.</p>	
<p>Vous attendez ou vous rappelez ? Préférez-vous rester en ligne ou rappeler un peu plus tard ?</p>	
<p>Je lui dirai quand je le verrai. Je lui transmettrai dès son retour.</p>	
<p>Je ne peux pas lui passer la communication en ce moment. Souhaitez-vous que je vous rappelle ? Il ne peut pas vous prendre en ce moment.</p>	
<p>Je vous le passe. Je vous passe le poste de M. X.</p>	
<p>Je ne peux pas joindre M. X. en ce moment. Il n'est pas là.</p>	
<p>Il vous connaît ? L'avez-vous déjà contacté ?</p>	
<p>Je vous téléphone pour savoir si... J'aimerais vous demander...</p>	
<p>M. Durand veut vous voir. M. Durand souhaiterait vous rencontrer...</p>	

2. L'organisation du poste de travail

Lorsque l'on est droitier, il faut placer le téléphone à gauche de façon à pouvoir prendre des notes avec la main droite. Dans le cas contraire, il faut inverser la position. Il faut avoir à portée de main tous les documents qui pourraient être utiles (fiches téléphoniques, répertoire, liste du personnel, annuaires...) et, bien sûr, de quoi écrire. Lorsque l'on reçoit un appel, il faut interrompre toute activité en cours et se consacrer à son correspondant.

3. Le savoir-faire

Pour mettre en œuvre une relation téléphonique de qualité, il faut :

- décrocher avant trois sonneries ;
- Sourire : le sourire s'entend et véhicule de la sympathie ;
- Parler distinctement : avoir une voix naturelle, posée, chaleureuse ;
- Varier le ton de la voix ;
- Utiliser un langage correct, précis et efficace.

4. Quelques expressions à utiliser

Merci de rester en ligne.	Dites-moi en quoi je peux vous aider.
C'est à quel sujet ?	Il aura votre message dès son retour.
C'est de la part de qui ?	Préférez-vous rester en ligne ou rappeler dans quelques instants.

IV. IV. Utiliser un répondeur enregistreur

Dans une entreprise, un répondeur téléphonique permet de diffuser un message afin de communiquer avec ses correspondants en dehors des heures d'ouverture et d'enregistrer leurs messages. Les téléphones portables possèdent également un service de messagerie qui assure la fonction répondeur.

Le répondeur téléphonique sert également quand on souhaite enregistrer un message sur le répondeur d'un correspondant.

Tout appel téléphonique doit être préparé grâce à une fiche d'appel téléphonique, afin d'éviter d'être pris au dépourvu lorsqu'on est mis en communication avec un répondeur.

1. Enregistrer un message d'accueil sur son répondeur

Pour enregistrer un message d'accueil sur son répondeur, il faut obligatoirement préparer le message par écrit en respectant l'ordre logique suivant :

- Saluer ;
- Se présenter et préciser au correspondant qu'il se trouve en communication avec un répondeur téléphonique ;
- Indiquer le motif (fermeture des bureaux, par exemple), les horaires d'ouverture...
- Demander au correspondant de laisser son message après le signal sonore ;
- Remercier et saluer.

2. L'enregistrement du message

Ce message est en quelque sorte la vitrine de l'entreprise et donne des informations importantes. Il faut donc préparer et l'enregistrer soigneusement, d'une voix claire, naturelle, avec un débit lent en compréhensible.

Lorsque l'enregistrement est terminé, il faut le réécouter et le recommencer si nécessaire.

Exercice :

Vous travaillez au service d'accueil de la société FK Electroménager. Le message enregistré actuellement sur le répondeur est le suivant :

Nos bureaux sont actuellement fermés. Vous pouvez nous rappeler du lundi au samedi matin ou nous laisser un message après le bip sonore.

- *Indiquez pourquoi ce message n'est pas satisfaisant.*
- *Proposez un nouveau message d'accueil.*

3. Enregistrer un message sur le répondeur d'un correspondant

A / La préparation du message

Le temps d'enregistrement sur un répondeur est limité. Il faut donc prévoir des phrases courtes. Cependant, le message doit être complet pour que le correspondant puisse lui donner une suite.

Il faut également respecter un ordre logique :

- Saluer et se présenter ;
- Résumer l'objet de l'appel ;
- Laisser ses coordonnées ;
- Remercier et saluer.

B / L'enregistrement du message

Il faut écouter le message enregistré par le correspondant et attendre le signal sonore. Ensuite, il faut parler normalement, d'une voix claire, sur un ton naturel, pas trop rapide.

Sous partie : La communication en face à face

I. Le comportement à l'accueil

L'hôte(sse) a le sens du service.

- Il ou elle fait preuve de « proactivité » (aller au devant du client ou de l'utilisateur), de disponibilité, d'ouverture, de courtoisie, d'empathie ;
- S'exprime correctement et clairement ;
- Respecte la procédure d'accueil.

Le matériel nécessaire : annuaire interne, organigramme, plan, fiches messages, cahier de suivi des appels entrants ou des visiteurs.

II. Etablir et faciliter la relation de communication

Accueillir, c'est attendre son visiteur, le recevoir et développer un climat favorable aux échanges, afin de donner une bonne image de l'entreprise.

Pour qu'un accueil soit réussi, il faut :

- Un personnel ouvert, aimable, souriant, disponible, compétent ;
- Des locaux agréables, propres, accessibles.

1. Avant l'accueil

Il est nécessaire, pour assurer un bon accueil, de soigner sa présentation et d'adopter une attitude calme (être prêt psychologiquement).

Il est impératif de connaître l'établissement et les noms des principaux responsables.

On utilise généralement un annuaire téléphonique interne, et le cas échéant, un plan des locaux.

Il est préférable, également, lorsque cela est possible, de se mettre au courant de toutes les visites attendues.

2. Pendant l'accueil

Il faut s'assurer que le visiteur peut être reçu par la personne demandée, qu'il ait ou non rendez-vous. Un visiteur n'est jamais dirigé directement vers un service ; son arrivée est toujours annoncée par téléphone.

En cas d'attente, il faut le faire patienter, c'est-à-dire le prier de s'asseoir, voire lui présenter des excuses.

La personne chargée de l'accueil doit avoir une attitude d'écoute active : regarder le visiteur, être attentif à ce qu'il dit, l'écouter et répondre à ses questions sans lui couper la parole.

Si les locaux sont vastes, la personne de l'entreprise qui a rendez-vous avec le visiteur peut aller le chercher elle-même et le raccompagner à la fin du rendez-vous.

Lorsque le visiteur est mécontent, il faut savoir rester calme en l'écoutant attentivement et traiter sa réclamation le plus rapidement et le mieux possible.

3. La bonne attitude face à l'ordinateur

Pour réduire la fatigue visuelle induite par toute activité informatique, votre regard doit tomber sur le haut de l'écran lorsque vous vous tenez droit et regardez devant vous, à une distance d'environ 70 cm. La lumière du jour ne doit pas arriver directement sur l'écran, il doit être perpendiculaire et à une distance de un à deux mètres de la fenêtre. L'institut national de recherche et de santé préconise cinq minutes de pause par heure pour limiter la fatigue visuelle.

III. Filtrer les visiteurs, traiter les situations difficiles

La communication en face-à-face peut quelques fois devenir délicate lorsqu'il est nécessaire de filtrer, d'évincer une personnes ou de réagir devant une situation difficile qui demande une maîtrise de soi pour la résolution de problème.

1. Filtrer les visiteurs

La personne chargée de l'accueil doit toujours respecter les consignes de filtrage qui lui ont été données par le personnel de l'entreprise. Elle doit savoir quels sont les interlocuteurs privilégiés et les visiteurs à évincer. Elle ne doit jamais communiquer les numéros de ligne directe ou personnelle des dirigeants de l'entreprise. Dans certains cas, elle peut être obligée d'éconduire un visiteur :

- En raison de l'absence ou de la non-disponibilité (réunion) de la personne à voir ;
- En raison des consignes strictes de ne pas recevoir le visiteur ;
- Si la personne ne reçoit que sur rendez-vous.

Il faut toujours essayer de trouver une solution. On peut :

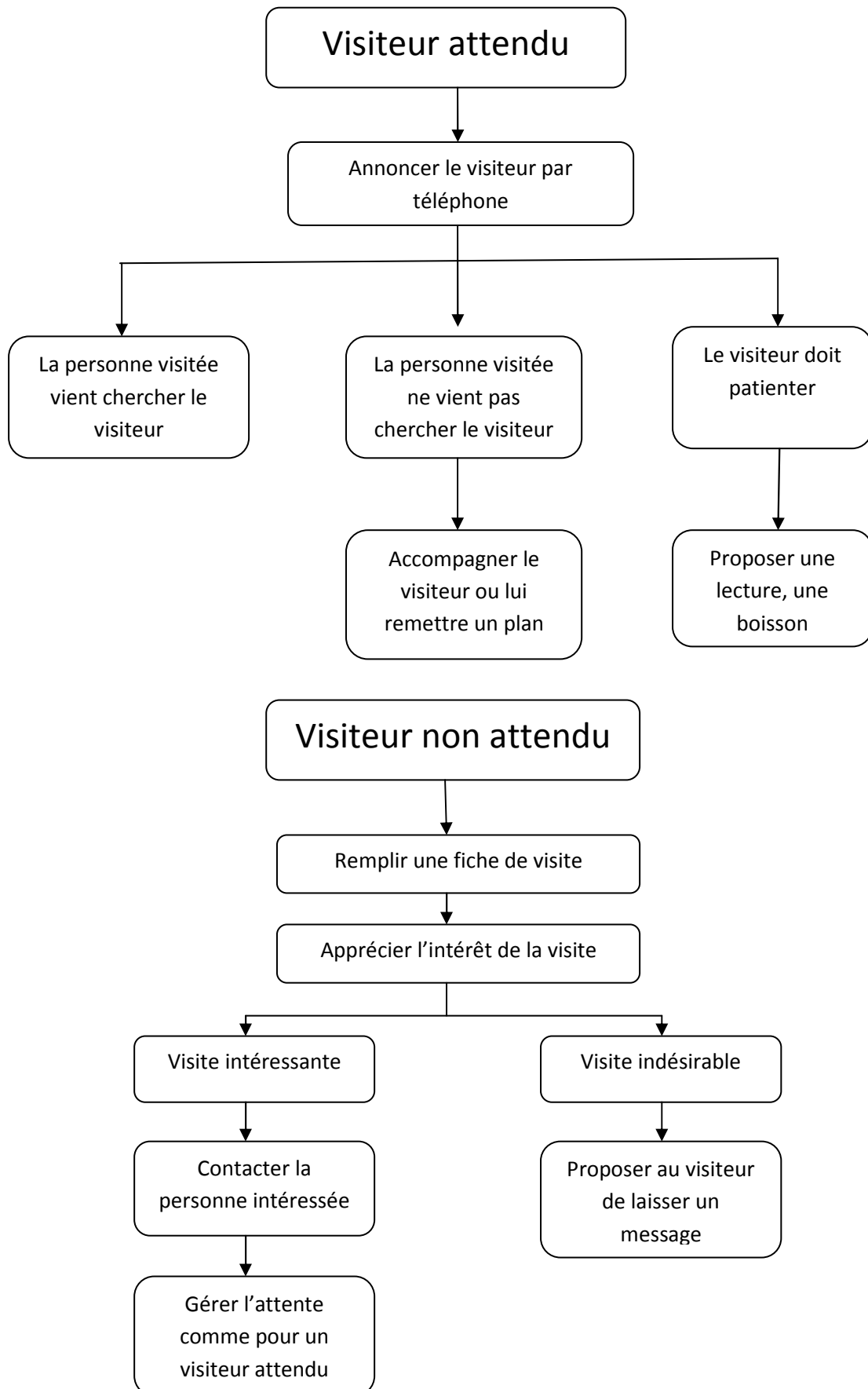
- Laisser un message qui sera transmis rapidement au correspondant ;
- Mettre le visiteur en rapport avec une autre personne ;
- Fixer un rendez-vous à une date ultérieurs.

2. Traiter les situations difficiles

Le visiteur peut se rendre dans l'entreprise pour régler un problème et faire part de son mécontentement... La personne chargée de l'accueil devra analyser la situation et donner une suite qui permettra de régler le problème. Dans tous les cas, il faudra faire preuve de diplomatie et déployer les qualités suivantes :

- Ecouter attentivement,
- Rester courtois et ferme ;
- Poser la bonne question qui va permettre de faire des recherches et d'apporter une solution ou au moins une aide ;
- Ne pas répondre trop rapidement ;
- Faire preuve de patience et de calme ;
- Avoir une réponse prête à rassurer le visiteur ;
- Ne pas rejeter la faute sur quelqu'un d'autre ;
- Ne pas tenter de se justifier ;
- Ne pas faire de promesses impossibles à tenir ;
- Manifester sa volonté d'aider et d'essayer de trouver une solution ;*
- Prendre congé en appelant la personne par son nom.

3. Annoncer un visiteur



Exercice :

Dans les cas suivants, précisez par les lettres A (visiteur à asseoir) ou D (visiteur qui reste debout), si la réception doit avoir lieu debout au comptoir ou au guichet, ou s'il est préférable de faire asseoir le(s) visiteur(s).

- A. Le visiteur vient à un rendez-vous fixé par une personne de l'entreprise.
- B. Le visiteur demande ou est le bureau de M. X.
- C. Le visiteur est un client éventuel qui demande une documentation sur votre entreprise.
- D. Le visiteur vient prendre un rendez-vous.

Bibliographie :

Aubert C. et Marceau A. (2010), *Bac Pro secrétariat, tome 1*, Nathan technique, Paris, Presse de Jouve.

Aubert C et Marceau A. (2010), *Bac Pro secrétariat, tome 2*, Nathan technique, Paris, Presse de Jouve.

Cartier F. (2012), *Communication Ecrite et Orale, toutes formations*, GEP Editions, Groupe Eyrolles, Montbéliard, EMD SAS.

Malbrancque I., Chabbert N., Dupont M., Kaczmarek M., Lesellier L., Yousfi B., (2010), *Activités à caractère relationnel et organisationnel, Bac pro 3 ans seconde professionnelle comptabilité- secrétariat*, coll. Environnement pro 2de Métiers des services administratifs, Editions, Foucher, Italie

Martin M., Richel M., Simon E., (2012) *Communication Organisation Comptabilité*, Bac pro Secrétariat, Réflexe, Nathan, Baume les Dames