

communicateurs EFFICACES

Vous tombez sur un répondeur. Que faire ?

Comment faire ? Entraînez-vous à laisser des messages !

1. Soyez toujours prêt !

Avant de composer un numéro, soyez déjà prêt à laisser un message – au cas où !

Préparez-vous à donner votre nom et à expliquer brièvement l'objet de votre appel. Cela vous servira aussi pour laisser un message à la secrétaire si votre interlocuteur n'est pas là !

2. Soyez précis et concis

Cela s'apprend. Entraînez-vous à résumer en une phrase ce que vous vous apprêtiez à dire en plusieurs. Faites-en un exercice : enregistrez-vous et écoutez-vous !

3. Parlez lentement

Écouter est plus difficile que parler ! Laissez le temps à votre interlocuteur de déchiffrer votre message. Si vous parlez vite, il aura du mal à vous comprendre.

4. Dites votre nom et votre numéro de téléphone plutôt 2 fois qu'une

Vous pouvez commencer par indiquer votre nom et votre numéro de téléphone et conclure votre message en les répétant. Si vous êtes

difficile à joindre, indiquez vos heures ou donnez votre adresse.

5. Soyez naturel

Imaginez que vous avez une personne à l'autre bout du fil et pas une machine.

Cette personne ne peut pas vous répondre, mais vous pouvez lui parler normalement.

Souriez-lui ! Faites des silences – comme vous le feriez naturellement devant une personne en chair et en os. Voyez-la à l'autre bout du fil ! Servez-vous de votre imagination.

Vous vous trompez ? Reprenez, continuez. Votre message sera vivant et chaleureux.

Quel message laisser sur votre répondeur ?

Si certaines personnes qui vous appellent raccrochent sans vous laisser de message, c'est vous qui en êtes le responsable : votre annonce n'est certainement pas très bonne !

1. Laissez des annonces chaleureuses qui donnent envie de répondre en retour.

2. Ne racontez pas votre vie, vos correspondants du Brésil vous en seront reconnaissants !

3. Préparez votre texte, mais, vous aussi, soyez naturel. Ne prenez pas un ton "officiel" sous

prétexte que vous enregistrez votre annonce.

Vous aussi, "imaginez" la personne qui téléphone en parlant dans votre micro !

4. Donnez, vous aussi, votre nom – on a pu faire un mauvais numéro !

5. Oubliez les phrases stéréotypées du style : "Désolé – j'ai raté votre appel" (on s'en était aperçu !).

6. Laissez des messages clairs avec des indications précises :

– Quand allez-vous rappeler ?

– Invitez les gens à laisser leur téléphone (ex : le jour et l'heure de leur appel).

Et le PLUS IMPORTANT :

Rappelez les personnes qui vous ont laissé un message. Rien n'est plus décourageant que de faire des efforts et de ne rien recevoir en retour !

Prenez des rendez-vous téléphoniques

Lorsque vous avez un coup de fil à donner à une heure précise, notez-le dans votre agenda comme s'il s'agissait d'un rendez-vous, et traitez-le comme tel. Cela vous évitera de l'oublier ou de remettre à plus tard.

Si vous ne pouvez pas faire autrement que d'être en pleine discussion à cette heure là, vous pouvez déjà prévenir votre interlocuteur :

"À 11 H je vais vous quitter pour quelques instants, j'ai un rendez-vous téléphonique."

Ainsi vous serez poli et efficace jusqu'au bout et avec tout le monde !

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– 9 points à vérifier avant de commencer une communication.

– Comment respecter votre temps de parole sans regarder votre montre.