

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.

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 !

Fixez 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 :

– Les 9 trucs pour bien préparer une communication

– Comment respecter votre temps de parole sans regarder votre montre