

COMMUNICATION**A/ COMPRENDRE / SE FAIRE
COMPRENDRE****A1/ Savoir décoder un message****S1/ verbal****C A
A1
S1****D
E
R
O
U
L
E
M
E
N
T**

L'exercice consiste à entraîner les jeunes à sélectionner les informations utiles dans un message : conversations, téléphone, radio (comprendre) afin qu'ils puissent en retransmettre le contenu à autrui (se faire comprendre).

Au préalable, l'animateur aura enregistré des dialogues, des conversations de la vie courante, assez courts (radio, téléphone, conversations diverses).

PHASE 1 :

L'animateur fait écouter un premier enregistrement à un jeune, sans que le reste du groupe puisse entendre (le jeune peut réécouter l'enregistrement une fois s'il le souhaite).

PHASE 2 :

Le jeune doit retransmettre au groupe, avec ses propres mots, ce qu'il a compris du message entendu.

PHASE 3 :

L'animateur fait écouter l'enregistrement à l'ensemble du groupe. Chaque participant donne alors son avis sur le message retransmis par le jeune (éventuellement sur un carton préparé à cet effet) :

- le message a-t-il été transmis correctement ?
- Manquait-il des points importants ? Lesquels ?

Le groupe peut être sollicité pour reformuler le message lorsque celui-ci a été déformé.

PHASE 4 :

L'animateur fait répéter l'expérience avec d'autres jeunes volontaires.

Durée de l'exercice

Le 1^{er} essai peut durer 20 à 25 mn avec exploitation du groupe) sinon 15 mn environ par situation.

Matériel nécessaire

- 1 magnétoscope ; avec enregistrement conversation téléphonique, message laissé sur répondeur informations données à la radio, dialogues tirés de situations professionnelles, « réclamations » auprès d'organismes

COMMUNICATION

A/ COMPRENDRE / SE FAIRE COMPRENDRE

A1/ Savoir décoder un message

S2/ non verbal

C A
A1
S2

DEROULEMENT

Il s'agit d'abord de faire appréhender par les jeunes l'expression des émotions chez autrui et ensuite de leur faire prendre conscience du décalage qui peut exister entre ce qu'une personne exprime et ce que les autres perçoivent.

PHASE 1 :

L'animateur commence par montrer au groupe une série de photos de visages, exprimant des émotions diverses (peur, tristesse, joie, angoisse, surprise, colère, etc...).

Le groupe doit identifier chacune des émotions exprimées en confrontant les avis de chacun. L'animateur ne passe à la photo suivante que lorsque le groupe est arrivé à un consensus.

PHASE 2 :

Chaque jeune est alors invité à tirer un papier (au hasard) sur lequel est désignée une émotion, et à la mimer devant le groupe.

Le groupe doit reconnaître l'émotion dont il s'agit.

En cas de désaccord, l'animateur demande aux insatisfaits de montrer comment ils auraient eux-mêmes exprimé l'émotion en question

Durée de l'exercice

Phase 1 = 30 mn
Phase 2 = 30 mn

Matériel nécessaire

- Un jeu de photos exprimant des émotions diverses
Ex : jeu du FACS (Facial Actions Coding System)
- Un sac contenant les papiers

APPROFONDISSEMENTS POSSIBLES :

1. Faire analyser une simulation d'entretien d'embauche du point de vue des émotions manifestées par les protagonistes.
2. Faire analyser des séquences de film (scènes de famille ou autres) exprimant des émotions différentes, en les diffusant d'abord sans le son, puis avec le son.
Amener les jeunes (à partir des différences de perception des émotions) à en tirer des conclusions quant à la subjectivité des perceptions.

Commentaire :

☞ Cet exercice s'adresse plutôt à des petits groupes (6-8), de telle manière qu'un travail immédiat de prise en compte des erreurs d'encodage puisse être effectué.

COMMUNICATION	A/ COMPRENDRE / SE FAIRE COMPRENDRE	CA A1 S2
	A1/ Savoir décoder un message	
S2/ non verbal		

D E R O U L E M E N T	<p>L'animateur invite les jeunes à choisir un métier ou un personnage célèbre qu'ils devront mimer devant le groupe. Le groupe doit donc découvrir de quel métier ou de quel personnage il s'agit au vu du mime.</p> <p>Si le groupe ne trouve pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> -le jeune peut passer le relais à un autre pour le même mime et observer comment il s'y prend. -le groupe peut être autorisé à poser des questions fermées (réponses par oui ou non). <p>VARIANTES :</p> <p>← L'animateur présente un portrait (tableau, publicité....) au groupe.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) chacun exprime le sentiment que le portrait évoque pour lui. b) confrontation des opinions. <p>↑ L'animateur présente un extrait de film :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le groupe le regarde sans le son, b) ensuite chacun indique par écrit les émotions ou sentiments exprimés par les acteurs, c) le groupe le regarde de nouveau mais avec le son, d) échange sur les dissonances entre ce qui est perçu la première fois et ce qui est perçu avec le son. 	
	Durée de l'exercice	Matériel nécessaire
	Variante 1= 40mn Variante 2 = 1h	<ul style="list-style-type: none"> • Portrait • Extrait d'un film • Magnétoscope

Commentaire :

☞ Ces exercices peuvent encourager les jeunes les plus timides à être plus expressifs. Ils peuvent être aussi l'occasion de faire prendre conscience de l'importance du non-verbal dans la communication et des effets néfastes de la dissociation entre les messages verbaux de l'émetteur et ses messages non-verbaux.

Par exemple, si je dis à quelqu'un que sa nouvelle coupe de cheveux lui va bien et que je pense l'inverse, il recevra les deux messages. Le non-verbal sera davantage capté mais au niveau inconscient. De ce fait, la personne recevant le compliment sera mal à l'aise sans comprendre pourquoi.

Le conseil suivant peut être donné :

« si l'on ressent une inquiétude, un malaise lors d'un échange, prendre du recul pour repérer s'il y a adéquation entre ce qui est dit et ce qui est transmis dans le non-verbal ».

COMMUNICATION

A/ COMPRENDRE / SE FAIRE COMPRENDRE
A1/ Savoir décoder un message verbal et non-verbal
A2/ S'exprimer de manière compréhensible

C.A
A1-A2
S1

S1/ oralement (paroles + gestes)

DÉROULEMENT

L'exercice consiste en simulation(s) d'entretien d'embauche. Il est destiné à aider les jeunes à comprendre la position de leurs interlocuteurs potentiels, à se faire entendre par eux, et à les préparer mentalement à cette sorte de situation, situation dont ils ont tendance à mésestimer ou à surestimer les enjeux.

L'animateur commence par présenter au groupe l'exercice à vivre et réclame des volontaires pour jouer les employeurs et les demandeurs d'emploi (ou de stage)

PHASE 1 : Préparation

Les volontaires pour le rôle d'employeur réfléchissent aux besoins et attentes du patron qu'ils vont représenter (maçon, coiffeur, commerçant, etc...) et se préparent (discours, comportement) en conséquence. Ceux qui se sont proposés pour le rôle de demandeur d'emploi (ou de stage) réfléchissent aux questions à poser à un patron, aux attitudes à avoir et aux pièges à éviter durant un tel entretien

Pendant ce temps, l'animateur donne quelques consignes au reste du groupe pour que chaque participant puisse observer activement ce qui se passera durant l'entretien (Cf. Grilles jointes).

PHASE 2 : Entretien

Chaque entretien entre un employeur et un jeune demandeur d'emploi (ou de stage) dure de 15 à 20mn avec la possibilité d'être interrompu avant cette limite si l'un des acteurs se sent trop mal à l'aise dans la situation.

Les observateurs prennent des notes mais ne doivent se manifester en aucune façon durant l'entretien.

PHASE 3 : Expression du vécu des acteurs

Chacun des acteurs exprime ce qu'il a ressenti au cours des différentes phases de l'entretien et l'impression globale qu'il en retire à la fin. Seul l'animateur peut intervenir à ce moment-là pour faciliter l'expression du ressenti de chacun.

PHASE 4 : Expression des observations effectuées par le groupe

Les observateurs font part, à tour de rôle et sans porter de jugement de valeur, de ce qu'ils ont observé (verbal, paraverbal et non-verbal) durant l'entretien.

PHASE 5 :

Le dernier temps de l'exercice est consacré à une réflexion commune sur les expressions et attitudes à privilégier ou à développer en situation d'entretien, à partir des situations d'entretien qui se sont déroulées.

Durée de l'exercice

Matériel nécessaire

Durée de l'exercice: 60 à 90mn

- Grilles d'observation

VARIANTE :

A la fin de l'entretien, le « demandeur d'emploi » sort de la salle et le groupe discute sur sa présentation

Il peut être accompagné par deux autres jeunes qui seront ses conseillers pour améliorer sa prestation.

Il revient ensuite dans la salle et essaie de mettre en œuvre les conseils qui lui ont été donnés.

Le groupe donne alors son avis sur cette nouvelle prestation puis examine avec le jeune les points sur lesquels il a besoin de faire des efforts particuliers.

APPROFONDISSEMENT :

Suite à la prestation d'un volontaire (demandeur d'emploi ou de stage), les autres donnent leur avis (en s'appuyant sur les critères d'évaluation des grilles 2 et 3 (p.185 et186).

Ensuite, le groupe écrit dans un langage et une syntaxe corrects le contenu de l'entretien.

Puis, le groupe réfléchit sur les retombées que peuvent avoir la tenue vestimentaire, les attitudes.

Exemples :

- paraître indécis, timide, passif, mal à l'aise.
- faire preuve de nervosité, être agressif, arrogant.
- se montrer susceptible, familier, grossier.

Grille d'observation N°1 :

NON DIT : VOTRE COMPORTEMENT PARLE POUR VOUS

Éléments non-verbaux	Passif	Affirmé	Agressif
Para-verbal Intensité de la voix	faible	adaptée (plus fort en groupe)	forte
Intonation	neutre	chaude, adaptée au contenu verbal	exagérée
Débit verbal	lent	régulier et calme	rapide
Quantité de paroles	parle peu, laisse parler les autres	Parle autant que l'autre	parle trop, ne laisse pas parler les autres
Non-verbal pur Regard	fuyant	contact franc	fixe l'interlocuteur
Expression faciale	morne	expressive : la mimique est en accord avec le contenu verbal	Contractée
Position du corps	avachie, repliée, loin de l'autre	ferme, souple, à bonne distance	tendue, dressée, trop près de l'autre
Mouvements du corps	rare ou nerveux	calmes, lents, amples, soulignant le verbal	désordonnés, rapides

Tableau tiré de " *Soins Psychiatriques* " n°79.

Grille N° 2 : évaluation globale de l'entretien

**ALLURE
GENERALE**

	--	-	+	++
Présentation				
Aspect				
Tact-Politesse				
Attitude				

VOIX

	--	-	+	++
Débit				
Vocabulaire				
Construction en phrases				
Enchaînement des idées				

MOTIVATION

	--	-	+	++
Intérêt pour le poste				
Dynamisme				
Assurance				
Conviction				

COMPORTEMENT

	--	-	+	++
Ecoute				
Regard				
Gestes Mouvements				
Poignées de mains				

Grille d'observation N° 3 :

Répondez à ces questions en utilisant les colonnes + et -:

	+	-
<p style="text-align: center;">L'impression générale</p> <ul style="list-style-type: none">- La tenue vestimentaire est-elle correcte ?- Est-elle adaptée au poste proposé ?- La présentation est-elle soignée ?		
<p style="text-align: center;">L'élocution</p> <ul style="list-style-type: none">- La manière de parler est-elle compréhensible ?- Les phrases sont-elles correctement construites ?- Sont-elles brèves, précises, concises ?- Le vocabulaire est-il adapté à la situation ?		
<p style="text-align: center;">Le comportement</p> <ul style="list-style-type: none">• Le dynamisme La manière de se présenter, de s'asseoir, de discuter...sont-elles enthousiastes ?• La politesse Le candidat a-t-il évité les cigarettes, le chewing-gum, les mots grossiers ou familiers, de couper la parole... ?• La maîtrise de soi Le candidat est-il resté calme, souriant,...pas de gestes nerveux, de tics, de réponses agressives, de silences... ?• L'organisation Les documents étaient-ils à portée de sa main, a-t-il pris des notes... ?• L'attention A-t-il posé des questions pertinentes, était-il distrait... ?• Le tact A-t-il évité les critiques, les discussions politiques, les propos amoraux... ?• Le naturel A-t-il eu une attitude franche, sans bluff, sans exagération... ?<ul style="list-style-type: none">• La dignité A-t-il évité les flatteries, les lamentations... ?		

Grille d'observation N° 4 :

Pendant que le jeune parle, chaque membre du groupe utilise six numéros pour dire comment il le perçoit:

<u>1</u> TIMIDE	<u>7</u> DECONTRACTE	<u>13</u> FAIT PREUVE DE MATURETE	<u>19</u> PARLE DIFFICILEMENT EN PUBLIC
<u>2</u> PASSIF	<u>8</u> DYNAMIQUE	<u>14</u> SUR DE LUI	<u>20</u> ANXIEUX
<u>3</u> ACTIF	<u>9</u> ESPRIT VIF	<u>15</u> REGARD DIRECT	<u>21</u> VOLONTAIRE
<u>4</u> REGARD FUYANT	<u>10</u> NERVEUX	<u>16</u> FAIT TOUJOURS LES MEMES GESTES	<u>22</u> DISCRET
<u>5</u> BROUILLON	<u>11</u> ORIGINAL	<u>17</u> S'EXPRIME AISEMENT	<u>23</u> FAIT PREUVE D'AGRESSIVITE
<u>6</u> S'INTERESSE AUX AUTRES	<u>12</u> PEU MOTIVE	<u>18</u> SUPERFICIEL	<u>24</u> INDIVIDUALISTE

COMMUNICATION	A/ COMPRENDRE / SE FAIRE COMPRENDRE	C A A1-A2 S2
	A1/ Savoir décoder un message verbal et non-verbal A2/ S'exprimer de manière compréhensible	
	S2/ par écrit	

D E R O U L E M E N T	<p>Préparation : Le professeur recherche plusieurs exemples d'événements courants qui peuvent occasionner la rédaction de documents: Exemples : - Inviter à une fête - Prendre des nouvelles d'une personne malade. - Demander de la documentation à un office de tourisme - Souhaiter un anniversaire. - Demander un stage</p> <p>Chaque thème est noté plusieurs fois sur différentes feuilles. Ainsi quelques élèves travailleront sur le même thème.</p> <p>PHASE 1 : Chaque élève rédige un courrier selon un motif tiré au hasard auprès du professeur. Sans le savoir, plusieurs élèves ont tiré le même motif.</p> <p>PHASE 2 : Chaque élève lit sa lettre aux autres, ils doivent alors identifier le motif du courrier.</p> <p>PHASE 3 : Les élèves ayant le même motif de lettre se regroupent. Ils doivent se servir des éléments donnés dans les différentes lettres pour rédiger en commun un nouveau courrier, le plus complet possible (sur paper board).</p> <p>PHASE 4 : La production de chaque groupe est soumise à la critique (constructive) des autres groupes. Le courrier est alors modifié, en tenant compte des observations des élèves. Les élèves recopient les différents courriers.</p> <p>PHASE 5 : Le professeur et les élèves déterminent une liste de critères permettant de vérifier que les lettres sont suffisamment claires.</p> <p>EVALUATION : Un courrier de même type sera demandé aux élèves lors d'une séance proche (vérifier l'apprentissage) et lors d'une séance plus éloignée (vérifier l'intégration des données).</p>	
	Durée de l'exercice	Matériel nécessaire
Phases 1 et 2: 1 heure Phases 3, 4 et 5: 1 heure environ; modulable en fonction du temps nécessaire à la classe pour recopier.	<ul style="list-style-type: none"> • Feuilles où sont inscrits les thèmes. • Feuilles de paper-board pour chaque groupe • Feutres + scotch ou punaises 	

COMMENTAIRES :

☞ Le but de l'exercice est d'amener les élèves à formuler un courrier suffisamment clair pour être compris par son destinataire. La correction grammaticale et orthographique peut faire l'objet d'un travail spécifique. Dans ce cas, attention de bien différencier les deux objectifs lors des évaluations.

☞ Une initiation au travail en groupe est nécessaire avant ces séances, même si le professeur assure une bonne régulation du fonctionnement.

Cet exercice, qui se pratique à deux, vise à faire acquérir par les jeunes une expression écrite précise et à travailler la localisation dans l'espace.

Les jeunes disposent de plusieurs feuilles de format A4 utilisées en mode paysage et comportant à gauche de la feuille de petits cadres dans lesquels sont dessinées quelques figures géométriques simples (une par cadre). Le centre de la feuille est ligné et la partie droite comporte le même cadre qu'à gauche, mais vide (voir schéma au verso).

PHASE 1 :

Un premier jeune rédige, sur les lignes au centre de la feuille, une description de la figure dessinée à gauche. Puis, il plie la partie gauche de la feuille à l'envers, de telle sorte que son partenaire ne puisse pas voir le dessin d'origine et n'ait accès qu'au descriptif effectué.

PHASE 2 :

Le deuxième jeune, qui n'a pas vu le dessin d'origine, doit refaire ce dessin dans le cadre de droite à l'aide des explications écrites, fournies par le premier jeune.

PHASE 3 :

On compare !

Et les deux produisent en commun un texte descriptif du dessin, texte qui leur paraît être la description la plus adéquate possible.

VARIANTE :

Ce dernier texte peut être soumis au test du dessin auprès d'un troisième participant, qui permet de vérifier s'il a bien reproduit la figure.

Durée de l'exercice

Phase 1 : 20 mn
Phase 2 : 10 mn
Phase 3 : 20 mn

Matériel nécessaire

- Feuilles de format A4, préparées selon le schéma au verso, par l'enseignant

Cet exercice, qui se pratique à deux, vise à faire acquérir par les jeunes une expression écrite précise et à travailler la localisation dans l'espace.

Les jeunes disposent de plusieurs feuilles de format A4 utilisées en mode paysage et comportant à gauche de la feuille de petits cadres dans lesquels sont dessinées quelques figures géométriques simples (une par cadre). Le centre de la feuille est ligné et la partie droite comporte le même cadre qu'à gauche, mais vide (voir schéma au verso).

PHASE 1 :

Un premier jeune rédige, sur les lignes au centre de la feuille, une description de la figure dessinée à gauche. Puis, il plie la partie gauche de la feuille à l'envers, de telle sorte que son partenaire ne puisse pas voir le dessin d'origine et n'ait accès qu'au descriptif effectué.

PHASE 2 :

Le deuxième jeune, qui n'a pas vu le dessin d'origine, doit refaire ce dessin dans le cadre de droite à l'aide des explications écrites, fournies par le premier jeune.

PHASE 3 :

On compare !
Et les deux produisent en commun un texte descriptif du dessin, texte qui leur paraît être la description la plus adéquate possible.

VARIANTE :

Ce dernier texte peut être soumis au test du dessin auprès d'un troisième participant, qui permet de vérifier s'il a bien reproduit la figure.

Durée de l'exercice

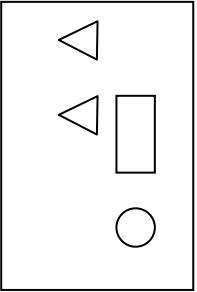
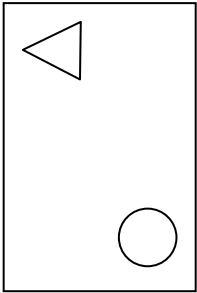
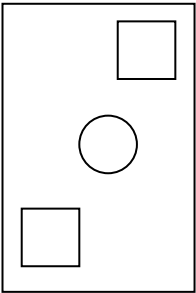
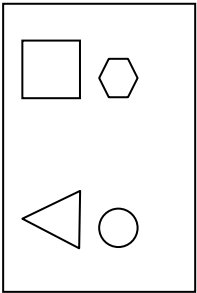
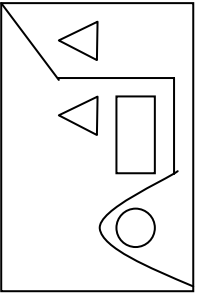
Matériel nécessaire

**Phase1 = 20 mn
Phase 2 = 10 mn
Phase 3 = 20 mn**

- Feuilles de format A4, préparées selon le schéma au verso, par l'enseignant

Commentaire :

☞ Cet exercice peut être repris de façon différente, par rapport aux trajets à effectuer quand les jeunes sont en recherche de stage et doivent se rendre dans un lieu connu d'un autre membre du groupe.

<p>DESSINEZ (d'après la description verbale)</p>				
<p>DECRIVEZ (ce que vous voyez)</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PLIEZ</p>				
<p>REGARDEZ</p>				

Référence : Exercice adapté du "**Programme d'Enrichissement Instrumental**"
du Pr. FEUERSTEIN

Objectif :

Faire prendre conscience à l'élève qu'un récit, pour être compris, doit comporter suffisamment de précisions.

Les élèves sont invités à réfléchir à un événement vécu en commun.

Exemples :

- ↳ Leur 1^{ère} journée de classe de l'année scolaire
- ↳ Une journée type dans l'établissement
- ↳ Une journée particulière vécue dans l'établissement : sortie pédagogique, journée citoyenne, journée portes ouvertes...
- ↳ Ou sur la base d'une projection vidéo

...

Ils doivent se préparer individuellement à en faire le récit. Ils disposent d'une vingtaine de minutes pour s'y préparer.

Consigne :

Raconter l'événement, sachant que devront apparaître dans le récit le descriptif des différentes actions ainsi que les sensations éprouvées.

PHASE 1 :

Chacun décrit l'événement par écrit.

PHASE 2 :

Le narrateur donne son récit à un autre élève. L'enseignant distribue une grille qui sera complétée par l'élève qui a en charge la lecture du récit. (cf. grille ci-dessous).

PHASE 3 :

Le lecteur restitue au narrateur son texte avec la grille complétée en indiquant les points qui ne lui ont pas paru assez précis.

PHASE 4 :

Le narrateur corrige son texte en tenant compte des remarques.

Grille d'aide à la réécriture :

Sont mentionnés dans le texte :	Oui	Non	Insuffisant
Des indicateurs de lieu			
Des indicateurs de temps			
Des indicateurs d'action (activités...)			
Des compléments d'action (matériels, outils...)			
Les personnes			
Les impressions générales, les sentiments ressentis			

Evaluation :

Elle portera sur le récit d'un autre événement, ce travail peut également être préparé à la maison (...).

Les critères de réussite pourront être mis au point par le groupe.

Commentaires :

☞ Il ne s'agit pas ici d'aborder le genre narratif de manière exhaustive mais de permettre à des élèves (dont l'expression est généralement très pauvre) de pouvoir relater un incident ou un événement auquel ils ont assisté, d'une façon simple mais correcte et avec suffisamment de précisions pour être compréhensible.

☞ L'enseignant peut demander à chaque participant de concrétiser sa réflexion en inscrivant un ou deux objectifs de progrès par récit. Ce contrat présente le double avantage d'inscrire chacun dans un engagement personnel d'apprentissage et de permettre à l'enseignant de proposer éventuellement des aides spécifiques pour atteindre ces objectifs. (Exemple : petites histoires à remettre en ordre pour maîtriser la chronologie, travail transversal avec un enseignement en français).

Observation :

Pour les élèves dont le passage à l'écrit est très fastidieux, l'exercice peut faire l'objet d'un récit oral ou schématique devant la classe après une préparation individuelle d'environ 15 minutes et selon les procédures de son choix : évocation mentale, écriture, schéma...ou encore peut être travaillée à un autre moment.

Durée de l'exercice

Phase 1+2+3+4 : 2 heures minimum

Matériel nécessaire

Prévoir un support audiovisuel si aucun exemple d'évènement vécu par le groupe ne peut tenir lieu de support à l'exercice.

PHASE 1 :

Chaque élève tire au sort un papier indiquant l'objet de sa communication téléphonique.

Exemple :

- ↔ Demande de renseignements (BUS, CIO pour orientation, ...)
- ↔ Demande ou changement de rendez-vous
- ↔ Demande de stage en entreprise...

PHASE 2 :

Deux volontaires simulent successivement leur situation téléphonique.

Le groupe observe avec l'aide d'une grille d'évaluation :

	insuffisant	correct	Très bien	Remarques supplémentaires
Contenu du message				
Présentation				
Enchaînement des idées				
Demande exprimée				
Voix et comportement				
Politesse				
Débit de parole				
Assurance				
Vocabulaire utilisé				

PHASE 3 :

- ↔ Soit les élèves recommencent, en tenant compte des observations faites par le groupe ;
- ↔ Soit ils tirent un autre sujet de communication et la jouent devant le groupe ;
- ↔ Soit deux autres élèves simulent à leur tour une communication téléphonique

PHASE 4 :

Plus tard, mettre les élèves en situation réelle.

Exemple : téléphoner à la SNCF pour demander horaires et prix d'un trajet ; téléphoner à une entreprise pour savoir s'il serait possible de la visiter, téléphoner au CIO pour avoir des renseignements sur une filière de formation...

Grille d'évaluation :

Travailler au préalable les conseils pour une bonne conversation téléphonique en donnant éventuellement la fiche de conseils.

Durée de l'exercice	Matériel nécessaire
Phase 1+2+3 = 1 heure	Sujets de communication à tirer au sort

LE TELEPHONE

Conseils pour l'entretien

Je me prépare à l'entretien
Je pense à dire :

Je demande le bon interlocuteur,
Mes coordonnées,
Les raisons de mon appel,
Ce que je peux proposer.

Attention !
J'attends que l'on m'écoute,
Je ne parle pas trop vite,
Je surveille mon langage,
Je reste attentif à ce que me dit mon
interlocuteur
J'essaie de bien conclure la conversation.

PRINCIPES ESSENTIELS D'UNE BONE COMMUNICATION TELEPHONIQUE

Pour toute situation :

- ↔ commencez toujours par dire bonjour,
- ↔ présentez-vous,
- ↔ souriez... votre voix sourira et vous parlerez d'une façon accueillante et agréable,
- ↔ parlez distinctement, articulez, parlez lentement mais assez fort,
- ↔ exprimez-vous de façon précise et concise. Faites des phrases claires, courtes et simples.
- ↔ Abordez tout de suite le fond du problème, votre interlocuteur n'a pas de temps à perdre.
- ↔ N'oubliez pas de dire « au revoir »
- ↔ Prévoir du papier et un stylo afin de prendre des notes

Pour bien retranscrire une conversation téléphonique :

- ↔ Noter le jour et l'heure de l'appel,
- ↔ Notez le nom de la personne que vous avez en ligne ainsi que l'organisme quelle représente. Si vous ne le connaissez pas, demandez lui de vous l'épeler.
- ↔ Décomposez le message téléphonique avec les indications principales portants sur les acteurs, le lieu, le temps, l'objet de l'appel, et la suite à donner,
- ↔ S'il s'agit de prise de rendez-vous n'oubliez pas de noter le lieu du rendez-vous, le nom de la personne avec laquelle est fixé le rendez-vous, de même que la date et l'heure du rendez-vous.