

Protocole
téléphonique

Protocole
téléphonique

Protocole
téléphonique

Protocole **téléphonique**

Guide d'apprentissage

sofad

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

Protocole téléphonique

Guide d'apprentissage

sofad

Ce guide d'apprentissage et les fichiers audio qui l'accompagnent ont été réalisés à partir du matériel produit par la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec (SOFAD) pour le cours *Communication bilingue* (460-135).

Production de l'édition 2012

Rédaction : Diane Marcil

Révision de contenu : Nicole Daigneault

Révision linguistique de la mise à jour et correction d'épreuves : Isabelle Pauzé

Édition : BeauGraf

Gestion du projet : Nicole Daigneault

Production de l'édition 2008

Rédaction : Diane Marcil

Révision de contenu : Nicole Daigneault

Révision linguistique : Françoise Labelle

Édition : Lyse Tanguay

Gestion du projet : Nicole Daigneault

Production de l'édition 2002

Rédaction du document initial : Denise Desrochers, Louise Dufresne-Blain,
Joan Hennessey, Susan Lang, Jocelyne Picard, Annabelle Winikoff

Rédaction du document final : Stéphane Bigham

Collaboration à la rédaction : Lucie Le Guerrier

Révision de contenu : Francine LeBlanc

Révision pédagogique : Helen Elsworth

Révision linguistique : Lise Dolbec

Édition et graphisme : Dynagram

Page couverture : BeauGraf

Gestion du projet : Helen Elsworth

Production audio

Gestion du projet : Helen Elsworth

Rédaction des scénarios : Stéphane Bigham, Jocelyne Picard, Denise Desrochers,
Annabelle Winikoff, Louise Dufresne-Blain

Production audio : Just Bull Communication, Création Média

Production initiale : octobre 2002



Nous tenons à souligner la collaboration de Bell Canada qui a autorisé la reproduction du matériel audio exploité dans cette formation.

Dans le présent cours, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

© Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec

Tous droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, réservés pour tous pays. Toute reproduction par procédé mécanique ou électronique y compris la microreproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec.

Dépôt légal — 2012

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-89493-435-7

TABLE DES MATIÈRES

Préambule

Mot de bienvenue	vii
Votre formation	viii
Préalables	viii
Présentation du guide	viii
Objectifs de la formation	ix
Documentation et matériel	ix
Pictogrammes	x
Durée de la formation	x
Conseils pratiques	x

Chapitre 1 L'approche professionnelle

1.1 Le professionnalisme	1.1
1.2 Les qualités d'un commis-comptable dans ses communications téléphoniques	1.2
1.3 Le langage	1.4
Le tutoiement et le vouvoiement	1.4
Les mots et expressions à corriger	1.5
L'importance de l'élocution et du débit dans une conversation	1.9
1.4 Les responsabilités envers l'employeur	1.10
1.5 Les responsabilités envers les clients et les fournisseurs	1.12

Chapitre 2 Les systèmes et les services téléphoniques

2.1 L'évolution de la téléphonie	2.1
2.2 Les systèmes téléphoniques modernes	2.4
2.3 Le choix d'un système téléphonique	2.8
2.4 Les composantes des systèmes téléphoniques	2.9
2.5 Les services téléphoniques	2.10
La vidéoconférence avec internet	2.12
2.6 Les indicatifs régionaux et les fuseaux horaires	2.16
2.7 Les appels interurbains	2.19
Comment préparer et faire un appel interurbain	2.19
Les types d'appels interurbains	2.21
Les logiciels de téléphonie	2.23

Chapitre 3 L'établissement des communications téléphoniques

3.1 L'établissement des communications	3.1
La préparation de la communication	3.1
Le numéro de téléphone et le type d'appel	3.2
3.2 La communication	3.3
3.3 La fin de la communication	3.4
3.4 Un message à laisser dans une boîte vocale	3.9

Chapitre 4 La réception d'appels téléphoniques

4.1	Comment recevoir un appel téléphonique	4.1
	Une réponse rapide	4.2
	Le combiné	4.2
	La salutation	4.2
	L'emploi du nom de l'appelant	4.3
4.2	La compréhension du message et la demande de précisions	4.4
4.3	Les formules de réponse	4.6
	L'exactitude de la réponse	4.6
	La mise en attente	4.7
	La réponse fournie à un moment ultérieur	4.11
	Le retour d'appels	4.13
	Le transfert d'appels	4.15
	Les appels simultanés	4.17
4.4	Les formules d'absence et le message téléphonique	4.20
	Quoi dire lorsque la personne demandée est absente	4.20
	La prise d'un message téléphonique	4.21
4.5	La salutation à la fin de l'appel	4.25
4.6	L'attitude à adopter avec un appelant mécontent	4.26
4.7	La préparation d'un message d'accueil pour une boîte vocale	4.28
	Le message d'accueil pour l'entreprise	4.28
	Le message d'accueil pour un service ou un poste	4.29

Chapitre 5 Exercices de renforcement

Exercice de renforcement	Corriger les anglicismes	5.1
Exercice de renforcement	Recevoir deux appels simultanés	5.4
Exercice de renforcement	Transcrire un message téléphonique	5.5
Exercice de renforcement	Composer un dialogue avec un appelant mécontent ..	5.6

Corrigé des exercices et transcriptions

Chapitre 1	C.2
Chapitre 2	C.5
Chapitre 3	C.9
Chapitre 4	C.13
Chapitre 5	C.20
Transcriptions	C.24

Fiche de rétroaction

Bibliographie / Webographie

Échéancier de travail

Préambule

Mot de bienvenue

Bienvenue au module *Protocole téléphonique*.

Cette formation exige de la détermination et de l'autonomie. Ainsi, vous devrez vous discipliner et travailler à un rythme raisonnable pendant tout votre apprentissage.

Malgré tous les progrès des dernières années dans le domaine des télécommunications, l'appel téléphonique demeure, dans le milieu des affaires, un des plus importants moyens de communication, exigeant les mêmes règles d'étiquette et de professionnalisme que si les deux personnes se trouvaient en présence l'une de l'autre. Cette formation vise à vous aider, étape par étape, à communiquer par téléphone dans le contexte de la comptabilité et de la petite et moyenne entreprise.

Nous aimerions recevoir la fiche de rétroaction que vous trouverez à la fin de ce guide : grâce à vos commentaires, nous pourrions mieux répondre à vos besoins et ainsi améliorer la qualité de notre matériel. Nous espérons que vous trouverez ce guide intéressant et nous vous souhaitons bon succès.

Nicole Daigneault, chargée de projets

Votre formation

Ce guide peut faire partie du module *Recherche d'information* du programme menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en comptabilité ou de tout autre module de communication.

Préalables

Cette formation n'exige aucun préalable.

Présentation du guide

Ce guide a été conçu pour une clientèle qui travaille individuellement ou en groupe, avec ou sans professeur, en classe ou à distance. En somme, pour vous.

Votre compétence sera reconnue lorsque vous saurez communiquer dans votre milieu de travail à l'aide d'un téléphone selon certains critères et conditions expliqués dans ce guide. Votre façon d'être, de dire et de faire projettera l'image d'une entreprise dynamique et efficace. Votre supérieur pourra compter sur vous pour communiquer convenablement par téléphone avec les clients et tous les intervenants dans votre milieu de travail.

Ce guide décrit les outils, les services et le matériel requis pour communiquer efficacement au téléphone. Vous entendrez des formules d'usage et aurez à en sélectionner en fonction de la situation tout en respectant les convenances. Vous devrez faire preuve d'un souci constant de la qualité du langage parlé en vous exprimant clairement et en utilisant un vocabulaire approprié.

Des exercices écrits et audio vous seront présentés afin de développer chez vous certains automatismes.

Certains exercices comportant des mises en situation ne sont pas accompagnés de corrigés détaillés, mais présentent plutôt la marche à suivre. Diverses formulations peuvent être acceptables; dans le doute, votre formateur ou votre tuteur pourra sûrement vous aider. N'oubliez pas que la politesse demeure toujours la première règle à respecter lors de communications professionnelles. En vous exprimant simplement, vous serez assuré d'une meilleure compréhension de votre message.

Les exercices de renforcement ne devront en aucun cas être délaissés, car ils contribueront à améliorer votre façon de communiquer au téléphone.

Ce guide prévoit sept heures d'apprentissage.

Objectifs de la formation

Le guide *Protocole téléphonique* vous permettra de vous exercer à communiquer par téléphone en tant que commis-comptable. Ses objectifs sont les suivants :

- Distinguer les systèmes téléphoniques;
- Décrire les services offerts par les entreprises de téléphonie;
- Utiliser un système téléphonique;
- Utiliser un système de messagerie vocale;
- Savoir converser de manière professionnel.

Documentation et matériel

- Guide d'apprentissage *Protocole téléphonique*;
 - Explications sur les appareils, outils ou services disponibles en téléphonie ainsi que sur le protocole téléphonique;
 - Exercices d'écoute;
 - Exercices écrits;
 - Jeux de rôle à élaborer par écrit ou avec un partenaire.
- Corrigé des exercices, transcriptions et échéancier de travail à la fin du guide d'apprentissage;
- Fichiers audio disponibles sur le site des **Ressources pour les apprenants** (cours1.sofad.qc.ca/ressources/fichiersfp.html);
- Ouvrage de référence à se procurer :
 - *Le français au bureau*, Guide de l'Office québécois de la langue française.

Pictogrammes



Ce pictogramme vous invite à consulter un site Web répertorié dans la *webographie*, qui se trouve sur le site des apprenants (cours1.sofad.qc.ca/ressources/fichiersfp.html). Les sites vous sont proposés à titre facultatif.



Ce pictogramme annonce un exercice audio.



Ce pictogramme vous invite à consulter le corrigé des exercices situé à la fin de ce guide.

Durée de la formation

Introduction	15 min
Chapitre 1 – L’approche professionnelle	30 min
Chapitre 2 – Les systèmes et les services téléphoniques	1 h
Chapitre 3 – L’établissement de communications téléphoniques	2 h
Chapitre 4 – La réception d’appels téléphoniques	2 h 45 min
Chapitre 5 – Exercices de renforcement	30 min

Remarque : Le temps d’étude suggéré de sept heures peut varier d’un élève à un autre.

Conseils pratiques

Suivez votre guide d’apprentissage

- Suivez votre guide pas à pas. La progression des apprentissages vise à vous faciliter la tâche.
- Comparez vos réponses avec le corrigé. Pour les jeux de rôle, trouvez quelqu’un avec qui vous exercer.

Consultez votre tuteur ou votre formateur

- Si, malgré vos efforts, vous éprouvez des difficultés importantes, n’hésitez pas à communiquer avec votre tuteur ou votre formateur qui se fera un plaisir de vous conseiller.

Fixez-vous un horaire de travail et un échéancier

- Déterminez le temps que vous pourrez consacrer à votre travail chaque jour. Un horaire strict facilitera vos apprentissages et vous permettra d’établir un lien entre eux.
- À l’aide de votre échéancier, déterminez les dates où vous terminerez l’apprentissage de chacun des chapitres, puis inscrivez-les dans la colonne appropriée.

Chapitre 1

L'approche professionnelle

Est-il possible que quelqu'un ne sache pas parler au téléphone de nos jours? Probablement pas; en tout cas, pas dans la civilisation telle que nous la connaissons. Toutefois, parler au téléphone est une chose, s'exprimer correctement en est une autre. Pour un commis-comptable travaillant à son compte ou pour une entreprise, la première impression donnée au téléphone est très importante. En effet, un entretien téléphonique pourra attirer un client ou le faire fuir. Malheureusement, ce n'est pas tout le monde qui, dans un milieu de travail, connaît toutes les règles à observer en matière d'étiquette. Voilà pourquoi ce chapitre abordera la nécessité de converser au téléphone de la manière la plus professionnelle possible.

Pour atteindre cet objectif, nous allons commencer par traiter du professionnalisme lui-même.

1.1 Le professionnalisme

Il n'est pas superflu d'insister sur l'importance du professionnalisme dans tous les domaines qui touchent les affaires. Ainsi, le commis-comptable n'échappe pas à cette exigence et son attitude doit être professionnelle tant dans ses gestes que dans ses propos. La réputation de l'entreprise et celle du commis-comptable lui-même en dépendent.

D'abord, l'entreprise confie au commis-comptable une grande responsabilité : celle de travailler avec son argent et celui de ses clients. Tout le monde sait que, lorsqu'il est question d'argent, c'est sérieux, de sorte que celui qui en est responsable a bien des paires d'yeux braquées sur lui.

Ensuite, les clients de l'entreprise doivent faire confiance au commis-comptable qui leur envoie des factures, à qui ils retournent leurs paiements et qui peut être appelé à régler leurs problèmes.

Finalement, le commis-comptable a sa propre réputation à protéger, car sa carrière pourrait être rapidement compromise par des erreurs, des oublis, des inattentions ou tout autre manquement, conscient ou inconscient.

Rien ne peut remplacer un professionnalisme à toute épreuve.

1.2 Les qualités d'un commis-comptable dans ses communications téléphoniques

Vous êtes dans le domaine de la parole. En effet, lorsque vous parlez au téléphone, il n'y a que le son de votre voix pour faire passer un message. Ainsi, une facilité d'élocution et une clarté d'expression, de même qu'une intonation agréable et un langage fluide, sont des qualités importantes dans le milieu des affaires, puisqu'elles peuvent contribuer à l'image de l'entreprise.

En effet, votre façon de vous exprimer renseignera votre interlocuteur sur votre sérieux. Si vous semblez incapable de structurer convenablement une phrase (et par le fait même votre pensée), vous aurez plus de difficulté à le convaincre que vous saurez vous occuper adéquatement de ses affaires. Conséquemment, un simple coup de fil pourra nuire à l'entreprise tout comme il pourra lui attirer de fidèles clients.

Dans les sections suivantes, nous voulons attirer votre attention sur quelques éléments qui, ensemble, détermineront la qualité de **votre** communication téléphonique en tant que commis-comptable.

Quelles sont les qualités qui définissent le professionnalisme? Brièvement, le professionnalisme peut être caractérisé par les mots *honnêteté*, *discretion*, *tact* et *compétence*.

L'*honnêteté* est la qualité de celui qui respecte le code de déontologie de sa profession, qui n'agit que pour le bien du client et de l'entreprise, qui n'a pas peur que son travail soit examiné et rendu public. Il agit avec rigueur en tout temps.

La *discretion* est la qualité de celui qui dévoile les allées et venues de ses supérieurs avec discernement et qui respecte la confidentialité des renseignements qui lui sont confiés.

Le *tact* est la qualité de celui qui, lorsqu'il doit parler ou agir, le fait avec politesse et douceur pour que le message, positif ou négatif, passe sans créer de vagues.

La *compétence* est la qualité de celui qui connaît bien son travail : les connaissances théoriques et pratiques du domaine, la maîtrise de l'équipement employé, l'identification des problèmes potentiels et la manière de les résoudre. La personne compétente sait agir avec efficacité et donner l'assurance qu'on peut compter sur elle.

À part ces qualités générales, le commis-comptable doit posséder des habiletés à communiquer avec les gens. Les qualités suivantes doivent faire partie intégrante de sa personnalité :

- une attitude irréprochable : amabilité, politesse, courtoisie;
- l'utilisation d'un vocabulaire approprié et une prononciation correcte;
- une bonne connaissance des règles, des membres du personnel et de l'organigramme de l'entreprise.

Exercice 1.1 Critiquer une conversation



Reportez-vous au site des ressources pour les apprenants :
<http://cours1.sofad.qc.ca/ressources/fichiersfp.html>

Critiquez la conversation téléphonique en relevant les erreurs commises par la commis-comptable.

1. Des erreurs qui relèvent d'un manque de discrétion ou de tact.

2. Des erreurs qui relèvent d'une mauvaise communication.

3. Des erreurs qui relèvent d'un manque de compétence.



1.3 Le langage

Comme vous ne parlez pas de la même façon d'un problème médical à votre médecin qu'à vos amis, à titre de commis-comptable dans une entreprise, vous devrez utiliser un langage et une prononciation soignés, avoir le souci du mot juste sans toutefois utiliser un niveau de langue faussement recherché ou savant.

Le langage familier tel que « allô! » et le tutoiement n'ont pas leur place dans un bureau; les anglicismes sont à proscrire. De plus, votre ton de voix ne doit être ni trop fort ni trop faible. Une élocution nette et un débit modéré permettent au client de saisir chaque mot des renseignements que vous lui demandez ou que vous lui fournissez.



L'appelant aime bien être appelé par son nom. Si vous le connaissez, faites-le. Sinon, demandez-lui son nom et prononcez-le plusieurs fois. Vous lui démontrerez ainsi que vous lui portez un intérêt tout particulier.

Le tutoiement et le vouvoiement

À la différence de l'anglais, le français possède deux formes grammaticales pour parler directement à quelqu'un. On peut utiliser les pronoms *vous* ou *tu*, d'où les termes *vouvoiement* et *tutoiement*. Quand s'adresse-t-on à quelqu'un en disant *vous*? Lorsqu'on parle à un inconnu, à une personne plus âgée, à un supérieur dans la hiérarchie de l'entreprise, à quelqu'un qui occupe un poste important dans la société. Autrement dit, dans toute situation où l'on veut être « correct », « respectueux », « officiel », « professionnel », « impersonnel ». Dans une entreprise, on devrait toujours aborder une personne en la vouvoyant. Si, plus tard, cette dernière vous invite à passer au tutoiement, vous serez toujours libre de le faire.

Quand s'adresse-t-on à quelqu'un en disant *toi*, *tu*? Lorsqu'on parle à un enfant, à un parent, à un ami. *Toi* et *tu* laissent supposer une certaine familiarité et, dans le contexte des affaires, une trop grande intimité, présumée ou réelle, peut nuire.

Voici la règle de base : on ne peut pas se tromper en commençant par *vous*. Si la personne à qui vous parlez préfère un langage plus familier, plus intime, et que vous êtes d'accord, vous pouvez facilement passer au tutoiement dans un contexte non officiel, privé. Par contre, si vous commencez à tutoyer une personne et que vous sentez que votre familiarité la rend mal à l'aise, vous venez de commettre un impair.

Exercice 1.2 Critiquer une conversation

Reportez-vous au site des ressources pour les apprenants :
<http://cours1.sofad.qc.ca/ressources/fichiersfp.html>

Critiquez la conversation téléphonique entre Daniel Renaud, commis-comptable, et Sylvie Olivier, cliente. Indiquez les erreurs commises par le commis-comptable.

1. Des erreurs qui relèvent d'un manque de discrétion ou de tact.

2. Des erreurs qui relèvent d'une mauvaise communication.

3. Des erreurs qui relèvent d'un manque de compétence.

**Les mots et expressions à corriger**

Une expression fautive peut provenir d'un calque de l'anglais ou d'une impropriété. Par exemple, lorsqu'on entend dire au téléphone « je vous mets sur le hold » au lieu de « je vous mets en attente » ou « je vous mets en garde », il s'agit là d'un véritable calque, car on a utilisé un mot anglais et on l'a francisé arbitrairement. En effet, le mot *hold* n'existe pas en français. De même, lorsqu'on traduit littéralement une expression anglaise alors qu'une expression française existe déjà, on parle d'impropriété. On entend, par exemple, « Veux-tu prendre une marche? » (traduit de l'anglais *Do you want to take a walk?*) alors qu'on devrait dire « Veux-tu faire une marche? ». Effectivement, de nombreuses expressions fautives résultent de l'influence de l'anglais sur la langue française.

Voici une liste d'expressions fautives que l'on entend malheureusement trop souvent. Nous vous indiquons l'origine de l'erreur, qui est souvent l'influence de l'anglais, et nous vous proposons l'expression correcte.

EXPRESSION FAUTIVE	ORIGINE DE L'ERREUR	EXPRESSION CORRECTE
À charges renversées	<i>Reversed charges</i>	À frais virés
Ajustement d'une facture	<i>Adjustment</i>	Rectification d'une facture
Année de calendrier	<i>Calendar year</i>	Année civile
Appel longue distance	<i>Long distance call</i>	Appel interurbain
Au niveau financier	<i>On/at the financial level</i>	Sur le plan financier
Avoir des connexions	<i>To have connections</i>	Avoir des relations
Balance du compte	<i>Balance of the account</i>	Solde du compte
Bienvenue (quand quelqu'un vient de vous remercier)	<i>You're welcome</i>	De rien/je vous en prie/il n'y a pas de quoi
Bonjour (comme salutation à la fin d'une conversation)		Au revoir
Branche (d'une entreprise)	<i>Branch/branch office</i>	Succursale
Bris de contrat	<i>Breach of contract</i>	Rupture de contrat
Bureau-chef	<i>Head office</i>	Siège social
Canceller un rendez-vous	<i>Cancel an appointment</i>	Annuler un rendez-vous
Carte d'affaires	<i>Business card</i>	Carte professionnelle
Chambre 202	<i>Room 202</i>	Bureau/local/salle/porte 202
Charger un article à un compte	<i>To charge an item to an account</i>	Facturer un article à un compte
Claire 50 \$ de profit	<i>To clear a \$50 profit</i>	Faire 50 \$ de profit
Compte passé dû	<i>Overdue account</i>	Compte en souffrance
Département des ventes	<i>Sales department</i>	Service des ventes
Extension/local 334	<i>Extension 334</i>	Poste 334
Faire du surtemps	<i>To do overtime</i>	Faire des heures supplémentaires
Faire renverser les charges	<i>To reverse the charges</i>	Faire virer les frais
Faire application pour un poste	<i>To make an application for a job</i>	Faire une demande d'emploi/postuler/poser sa candidature pour un poste

EXPRESSION FAUTIVE	ORIGINE DE L'ERREUR	EXPRESSION CORRECTE
Fixer un appointment	« Appointment » est un mot français, mais il a un autre sens que le terme <i>appointment</i> en anglais.	Fixer un rendez-vous
Grand total	<i>Grand total</i>	Total général/global
Heures d'affaires	<i>Business hours</i>	Heures d'ouverture/de bureau
Mettre sur le hold	<i>To put on hold</i>	Mettre en attente/en garde
Minutes de la réunion	<i>Minutes of the meeting</i>	Procès-verbal de la réunion
Mon nom est...	<i>My name is...</i>	Ici.../Je suis...
Œuvrer dans une certaine ligne	<i>To work in a certain line</i>	Exercer une certaine profession
Ordinateur en vente	<i>A computer on sale</i>	Ordinateur en solde
Personne en charge	<i>Person in charge</i>	Le/la responsable
Placer/faire une commande	<i>To place/to make an order</i>	Passer une commande/ commander
Pour votre information	<i>For your information</i>	À titre d'information/de renseignements
Puis-je vous aider? (On utilise cette expression en français lorsqu'on apporte son aide à quelqu'un et non pas pour demander comment on peut le servir.)	<i>Can I help you?</i>	Puis-je vous être utile/vous servir?
Qui parle?/Qui appelle?/ Qui êtes-vous?	<i>Who's speaking?</i>	De la part de qui?
Référer une affaire à...	<i>To refer a matter to . . .</i>	Confier une affaire à...
Rejoindre quelqu'un	« Rejoindre » suppose joindre une deuxième fois	Joindre quelqu'un
Restez sur la ligne/gardez la ligne	<i>To stay on the line</i>	Ne quittez pas/un moment, SVP/un instant, je vous prie
Service légal	<i>Legal service</i>	Service juridique
Suite numéro 1200	<i>Suite no.</i>	Bureau 1200
Téléphone en difficulté	<i>Difficulty on the line</i>	Téléphone en dérangement
Votre occupation	<i>Your occupation</i>	Votre profession

Dans ce guide, pour alléger les dialogues, l'*appelant* sera exprimé par la lettre **A** et la *personne qui répond*, par la lettre **R**.

Exercice 1.3 Corriger des anglicismes

Rayez les anglicismes, puis inscrivez la forme correcte.

R1 : Bonjour, monsieur Corriveau. Puis-je vous aider?

A : J'étais à votre branche de Longueuil ce matin et on m'a dit que M. Dugas serait au colloque jusqu'à midi. Quelle est l'heure de mon *rendez-vous* avec lui?

R1 : C'est à 15 h. Je peux le *cancel*, si vous voulez.

A : Non, merci. Selon la *cédule* du colloque, je pensais que je devrais rencontrer M. Dugas à 13 h.

R1 : Non, la personne à Longueuil avait raison; il sera au bureau-chef, chambre 203, jusqu'à midi.

A : Bon, très bien. Je serai au bureau pour 15 h. À propos, est-ce que je peux parler à la personne en charge du *département* de la comptabilité?

R1 : Oui, certainement. M. Francœur est en charge de ce *département*. Je transfère votre appel.

R2 : Bonjour, *département* de la comptabilité, Claude Francœur à l'appareil; je peux vous aider?

A : Bonjour, monsieur Francœur, mon neveu voudrait faire *application* pour travailler dans votre *département*. Est-ce à vous qu'il devrait parler?

R2 : Non, il faudrait *communiquer avec le gérant du personnel, M. Beauregard.*

A : O.K.; je lui *téléphonerai plus tard.* Merci.

R2 : *Bienvenue, bye.*



L'importance de l'élocution et du débit dans une conversation

Vous êtes-vous déjà entretenu avec quelqu'un qui « mange ses mots » ou qui parle tellement vite que vous ne parvenez pas à le suivre? Imaginez que vous devez discuter avec un commis-comptable concernant une importante question d'argent. Vous pouvez alors prendre conscience de l'importance de bien prononcer toutes les syllabes, à un débit qui facilite la compréhension. En tant que commis-comptable dans une entreprise, il est à votre avantage, aussi bien qu'à celui de votre interlocuteur, que vos propos soient perçus correctement.

De la même façon, il faut éviter les répétitions et l'emploi exagéré de mots vides comme « t'sais », « O.K. » ou « hum ». Rappelez-vous que ce genre de tic nerveux est encore plus audible au téléphone qu'en personne et qu'il peut devenir très irritant pour votre interlocuteur.



Mieux vaut régler un problème dans une seule conversation téléphonique où les choses sont claires que d'être obligé de rappeler à deux ou trois reprises parce que vous n'avez pas été suffisamment explicite.

Exercice 1.4 Prononcer adéquatement

Répétez les phrases suivantes en faisant attention à votre prononciation et à la vitesse à laquelle vous parlez.

- François Frêle est franchement fou lorsqu'il fait frémir sa famille frénétique en fulminant sans fondement contre les méfaits de la foule devant la façade du forum.
- Simon Sottise s'est assis sur le siège à côté de Sylvie Sorcière qui somnait dans le sommeil en s'inclinant vers le soleil qui se couchait à l'horizon.
- Henri est honnête mais haï de ses hommes qui sont habiles en haltérophilie parce qu'il a hâte d'habiter là-haut dans ces horribles* hauteurs où il y a trop d'humidité.

* pas de liaison

1.4 Les responsabilités envers l'employeur

En tant que commis-comptable dans une entreprise, vous devrez en tout temps démontrer le professionnalisme auquel s'attend votre employeur, dans l'exécution de vos tâches, soit :

- que vous adoptiez une attitude qui suscite la confiance des appelants envers l'entreprise;
- que vous sachiez reconnaître le nom des clients, c'est-à-dire distinguer les nouveaux de ceux qui ont déjà appelé, et que vous développiez une mémoire des voix et des noms;
- que vous utilisiez tout le tact nécessaire pour ne pas faire perdre du temps précieux à vos supérieurs, ni à votre client, ni perdre le vôtre;
- que vous preniez en note des messages, s'il y a lieu, en n'oubliant aucun renseignement;
- que vous filtriez élégamment les appels indésirables;
- si c'est le premier appel d'un nouveau client, que vous n'oubliiez pas de prendre en note les renseignements usuels le concernant : son nom, son titre ou sa fonction, le nom de l'entreprise qu'il représente, le motif de son appel et le nom de la personne à qui il veut parler, si ce n'est pas vous.



Notez bien que rien n'échappe au microphone du combiné : le va-et-vient, les renseignements demandés, les bavardages, les autres communications téléphoniques, etc.; alors, usez de discrétion au cours de vos conversations de type professionnel si vous devez parler à quelqu'un qui passe près de vous.

Exercice 1.5 Compléter des phrases

Dans la deuxième colonne, cherchez le mot qui complète correctement la phrase de la première colonne.

PHRASES À COMPLÉTER

1. L'entreprise veut projeter une _____ positive.
2. L'un des rôles du _____ est de répondre aux appels téléphoniques.
3. Pour s'exprimer, il convient de toujours employer un _____ soigné.
4. Toute votre attention doit être accordée _____ dès que vous décrochez le combiné.
5. Le client doit toujours être traité avec _____.
6. Il ne faut pas _____ indûment une conversation.
7. L'un des facteurs qui donnent une première impression favorable de l'entreprise est le ton de la _____.
8. La réputation de la société est entre vos _____.
9. La première _____ est cruciale.
10. Il ne faut jamais en manger pendant un appel : _____.
11. Souvenez-vous de répondre au téléphone avec une voix _____.
12. Évitez d'employer des expressions _____.

MOTS À INSÉRER

voix
à l'appelant
mains
familières
commis-comptable
langage
image
souriante
gomme à mâcher
courtoisie
impression
prolonger



1.5 Les responsabilités envers les clients et les fournisseurs

Répondre au téléphone adéquatement relève de votre responsabilité, car, comme nous l'avons déjà mentionné, un des rôles du commis-comptable est celui d'un hôte. Donc, dès que vous répondez, vous devez agir selon les indications suivantes :

- Répondez immédiatement et avec courtoisie, même si vous êtes occupé;
- Informez-vous du motif de l'appel;
- Mettez votre interlocuteur à l'aise;
- Ne le jugez pas d'après le timbre ou le ton de sa voix, sa façon de s'exprimer ou d'autres particularités langagières.

Vous parvenez à la fin de ce premier chapitre avec succès. Après vous être frayé un chemin à travers l'information et les exercices de ce chapitre, vous êtes prêt à poursuivre au chapitre 2 afin de connaître les différents systèmes et services téléphoniques qui sont offerts.