Taking productivity from mediocre to masterful.

Voicemail Etiquette

Étiquette en matière de messagerie vocale

Au service d'une productivité accrue

by / par Merge Gupta-Sunderji

VOICEMAIL CAN and should improve your productivity just like any other business tool: if used appropriately, it can enhance your efficiency. Let's start with your message, the one callers hear. Don't use the automated attendant voice; it implies that you don't care enough to understand how to record a greeting. And if you don't have the time or the intellect to personally record a greeting, what does that say to your callers?

Poor: *Leave a message.*

Better: *Hi, this is Merge. I can't come to the phone right now, but please leave a message and I'll call you back as soon as possible.*

Best: *Hi, this is Merge and I'm sorry I missed your call. This week I'll be in my office on Monday and Tuesday. On Wednesday I'm flying to Kansas City where I'll be speaking at a client event for the balance of the week. Please leave me your name, number, and tell me how I can help you. I pick up messages frequently and I'll make sure that someone gets back to you promptly.*

There are some very significant changes from the first to the last example. Be sure to tell people where you are, not where you're not. Say "I am in the office this week" or "I'll be tied up in sales meetings for most of today." This may seem trivial but is subtly more powerful than you might realize. Your callers know you're not at your desk – that's why they were routed to voicemail – but you convey yourself in a much more positive and productive light when you say where you are.

Ask your callers to leave specifics. That way you can be prepared when you call back. If your caller simply says "Call me!" you have to phone to find out what the problem is and then call again once you've gathered the required information – not a productive use of anyone's time. You can't *make* your callers leave a detailed message, but asking will definitely improve the odds. Tell callers when they can expect to hear back from you or offer them an alternative number to phone. Say "I'll return all calls tomorrow" or "press zero to be transferred to our receptionist."

Now let's talk about the messages you leave for others.

Poor: *Hi, this is James, call me.*

Better, but not much: *Hi, this is James from Acme Transport. Call me at 905 555 1212.* (Chances are that James rattled off his phone number *way* too fast - you've heard this before, you know exactly what I mean!)

Best: *Hi Merge. This is James from Acme Transport. I'm calling to confirm your engagement details for this Friday. We're looking forward to seeing you at 8 a.m. in the Stardust room. I'll be waiting for you at the check-in area and we can do a final review of your audiovisual needs then. If you have any questions before then, please call me on my cell at 647 484 1212. Again, that's James at 647 484 1212. Talk to you soon.*

Note that in the best version James succinctly gave me all the information I needed. Unless there's a problem, I don't need to call him back, thus making us both more productive. And he repeated his telephone number; that gives me a chance to grab a pencil and paper to jot it down without having to replay the message. He closed his message pleasantly. In our day-to-day madness, don't forget that business conversations still have to be polite.

Voicemail can boost your productivity, but you have to give some deliberate thought and structure to both your outgoing recording and the messages you leave for others.

COMME TOUT autre outil d'affaires, la messagerie vocale peut et doit permettre d'améliorer votre productivité, si vous l'utilisez convenablement. Commençons par votre message, celui que les gens entendent lorsqu'ils vous appellent. N'utilisez pas le message de standardiste électronique car vous donnez alors l'impression de ne pas faire l'effort de comprendre comment enregistrer votre propre message d'accueil. Si vous n'avez pas le temps ou la capacité d'enregistrer un message d'accueil personnalisé, quelle impression allez-vous donner aux gens qui vous appellent?

Médiocre : *Laissez un message.*

Mieux : *Bonjour, vous avez joint Merge. Je ne peux pas répondre à votre appel présentement, mais veuillez me laisser un message et je vous rappellerai dès que possible.*

Idéal : *Bonjour, vous avez joint Merge. Je suis désolée d'avoir raté votre appel. Cette semaine, je serai au bureau lundi et mardi. Mercredi, je serai en transit vers Kansas City, où je donnerai des conférences pour un client le reste de la semaine. Veuillez me laisser vos coordonnées et m'indiquer la façon dont je pourrais vous être utile. Je prends souvent mes messages et je ferai en sorte que quelqu'un communique avec vous dès que possible.*

Il existe une grande différence entre le premier et le dernier exemple. Dites aux gens où vous êtes, et non pas où vous n'êtes pas. Dites « je suis au bureau cette semaine » ou « je serai en réunion presque toute la journée ». La différence semble minime, mais il s'agit là d'une formulation plus efficace. Les personnes qui appellent savent que vous n'êtes pas à votre bureau – c'est pourquoi elles ont obtenu votre boîte vocale. Vous donnez une impression beaucoup plus positive et semblez plus efficace lorsque vous indiquez où vous vous trouvez.

Demandez à ceux qui communiquent avec vous de laisser un message détaillé. Vous serez ainsi mieux préparé lorsque vous retournerez leur appel. Si la personne vous demande simplement de la rappeler, vous devez l'appeler pour lui demander ce qu'elle veut et ensuite communiquer avec elle de nouveau après avoir obtenu l'information nécessaire – il ne s'agit pas d'un emploi du temps productif pour quiconque. Vous ne pouvez pas forcer la personne à laisser un message détaillé, mais en le lui demandant, vous augmentez les chances qu'elle le fasse. Indiquez-lui le moment où vous la rappellerez ou donnez-lui un autre numéro. Dites « je vais retourner mes appels demain » ou « appuyer sur le zéro pour parler à la réceptionniste ».

Penchons-nous maintenant sur les messages que vous laissez aux autres. Médiocre : *Bonjour, c'est Charles. Appelez-moi.*

Un peu mieux : *Bonjour, c'est Charles, de Transport ABC. Appelez-moi au 905 555 1212.* (Charles a probablement donné son numéro beaucoup trop vite – je suis certaine que cela vous est déjà arrivé!)

Idéal : *Bonjour Merge. C'est Charles, de Transport ABC. J'appelle pour confirmer les détails de la présentation de vendredi. Il nous fera plaisir de vous rencontrer à 8 h à la salle Stardust. Je vous attendrai à la réception et nous pourrons finaliser ce dont vous avez besoin du point de vue audio-visuel. Si vous avez besoin de renseignements avant vendredi, pouvez-vous m'appeler sur mon cellulaire au 647 484 1212. Encore une fois, c'est Charles, au 647 484 1212. À bientôt.*

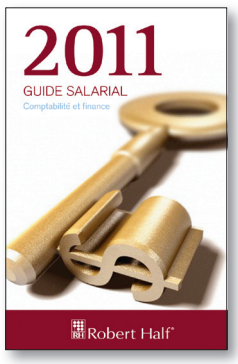
Dans la version idéale, Charles m'a donné tous les renseignements dont j'avais besoin, brièvement. À moins qu'il n'y ait un problème, je n'ai pas besoin de le rappeler. Nous serons donc tous les deux plus productifs. Comme il a répété son numéro, cela me permet de prendre un crayon et un papier et de le noter sans avoir à écouter le message de nouveau. Il a terminé son message sur un ton plaisant. Dans notre vie quotidienne si effrénée, il ne faut pas oublier que les conversations d'affaires doivent demeurer polies.

La messagerie vocale peut accroître votre productivité, mais vous devez bien songer aux messages que vous enregistrez et que vous laissez aux autres, et les structurer convenablement.

Merge Gupta-Sunderji, *MBA, CSP, CGA, turns managers into leaders. This speaker/author gives people practical tools to achieve leadership and communication success. Contact her at www.mergespeaks.com or 403 605 4756.*

▸ **Merge Gupta-Sunderji,** *M.B.A., CSP, CGA, fait des gestionnaires des leaders. Cette conférencière et auteure fournit des outils pratiques aidant à mieux communiquer et diriger. Pour la joindre, consultez son site Web (www.mergespeaks.com) ou composez le 403 605 4756.*

Voici la clé pour attirer et fidéliser les meilleurs talents financiers.



Contactez-nous afin d'obtenir votre exemplaire gratuit du Guide salarial 2011.

1.800.803.8367 accountemps.ca
1.800.474.4253 roberthalffinance.ca
1.888.400.7474 roberthalfmr.ca

Robert Half®
L'excellence en recrutement spécialisé

© 2010 Robert Half. 0910-9009