

Accueil » Tout sur CGA-Canada » CGA Magazine » 2006 » Mars-Avril » Téléphone : mode d'emploi

Téléphone : mode d'emploi

Savoir-être

Téléphone : mode d'emploi

Maîtrisez le pouvoir du téléphone et de la messagerie vocale.

TIRÉ DU NUMÉRO : MARS-AVRIL 2006 | PAR MERGE GUPTA-SUNDERJI

Alexander Graham Bell, qui a inventé le téléphone en 1876, a donné le tout premier coup de fil à son assistant, Thomas Watson. Lorsque celui-ci a répondu pour entendre la célèbre phrase : « M. Watson, venez ici, j'ai besoin de vous », il était sûrement occupé à autre chose.

Même si les avantages du téléphone compensent largement ses inconvénients, on peut affirmer sans se tromper que personne n'a été à l'abri des interruptions téléphoniques depuis que cet appareil trône sur les bureaux. Toutefois, le téléphone et la messagerie vocale sont deux outils puissants qui peuvent augmenter votre efficacité au travail... si vous savez les maîtriser et les utiliser efficacement. Voici quelques trucs pour y arriver.

Ne répondez plus au téléphone

Oui, vous avez bien lu. Il faut éteindre la sonnerie du téléphone et le programmer pour que les appels soient directement transférés dans la boîte vocale. Dans son livre paru en 1992, intitulé *Margin: Restoring Emotional, Physical, Financial, and Time Reserves to Overloaded Lives*, Richard Swenson affirme que le cadre moyen est interrompu 73 fois par jour. Ces données datant de 1992, ce nombre est probablement encore plus élevé aujourd'hui! Dans une journée de travail de 10 heures, on compte donc une interruption toutes les 8 minutes!

Bref, la sonnerie du téléphone est une distraction. Même si on ne répond pas, on regarde tout de même l'afficheur. Des recherches montrent qu'il faut une vingtaine de minutes pour retrouver le niveau de concentration précédant une interruption.

Si votre travail ne vous permet pas d'effectuer un transfert des appels en permanence, vous pouvez peut-être essayer de le faire périodiquement. Ou vous pouvez, par exemple, demander à un collègue dans la même situation que vous de lui transférer vos appels pour deux heures chaque jour. Soyez créatifs! Sinon, et si l'on prend pour hypothèse que les données de la recherche sont correctes, il serait impossible d'accomplir quoi que ce soit si l'on ne se réservait pas de périodes de temps ininterrompues dans une journée de travail.

Écoutez vos messages à intervalles

Le fait d'écouter les nouveaux messages chaque fois que le signal lumineux clignote n'est pas efficace. Il est de loin préférable de déterminer des périodes précises réservées spécialement à l'écoute des messages. Par exemple, on peut les écouter le matin, après le déjeuner et juste avant de quitter le bureau. Il n'y a pas de fréquence idéale, tout dépend de vous et de votre rôle dans l'organisation. J'ai vu de nombreux agents de

service à la clientèle adopter une fréquence d'une fois toutes les deux heures de travail. Il est intéressant de noter qu'ils ne reçoivent aucune plainte de leurs clients, principalement parce qu'ils suivent les consignes ci-après.

Étoffe votre message d'accueil

Il faut vous assurer que votre message d'accueil contient plusieurs renseignements précis. En y intégrant certaines des informations ci-dessous, ou la totalité, non seulement les gens qui vous appellent auront une bonne opinion de vous, mais ils utiliseront *vos* temps efficacement.

- Dites-leur si vous êtes au bureau ou non.
- Dites-leur quand vous prévoyez donner suite à vos appels.
- Demandez-leur de laisser un message clair et détaillé.

À titre d'exemple, voici mon message d'accueil : « Bonjour, ici Merge. C'est la semaine du 6 mars, et je serai au bureau lundi, jeudi et vendredi. Mardi et mercredi, je ferai un exposé pour un client à St. Catharines, en Ontario. Si vous entendez ce message, je suis désolée d'avoir manqué votre appel. Veuillez me donner votre nom, votre numéro de téléphone et me dire ce que je peux faire pour vous. Je prends mes messages fréquemment, même lorsque je suis à l'extérieur. Je vous rappellerai donc le plus tôt possible. »

Il est intéressant de noter que non seulement mes clients me donnent des informations détaillées, mais ils précisent également si c'est urgent et si je dois leur répondre rapidement ou seulement lorsque je serai de retour au bureau. La plupart des gens veulent être serviables, et on peut leur en donner la chance avec un message d'accueil informatif.

Un grand nombre d'agents de service à la clientèle changent leur message quotidiennement en y ajoutant la phrase : « Je vous rappellerai au cours des deux prochaines heures de travail. » Ainsi, ils créent des attentes auxquelles ils peuvent satisfaire.

Accordez-vous du temps pour faire vos appels

Si on écoute ses messages à des moments prédéterminés, il est logique de faire de même quand vient le temps d'y donner suite. Plutôt que de faire des appels tout au long de la journée, on peut les regrouper et les faire durant des périodes réservées à cette tâche. Cela permet d'être plus efficace, et donne plus de temps pour le travail qui demande une concentration soutenue. J'ai déjà travaillé avec des cadres qui se réservaient entre 45 et 60 minutes chaque matin et chaque après-midi uniquement pour écouter leurs messages et faire des appels.

Laissez des messages détaillés

Vous avez sans doute connu les deux extrêmes; le message vide qui dit : « Allô, c'est M. Untel. Rappelez-moi. », et le message qui n'en finit plus, dans lequel la personne parle sans arrêt en sautant du coq à l'âne. Ne commettez pas le crime de laisser de tels messages! Laissez plutôt des messages qui énoncent clairement la raison de votre appel. Idéalement, la personne qui reçoit votre message doit disposer de suffisamment d'information pour vous rappeler avec la réponse dont vous avez besoin. Si votre message comporte plusieurs points, vous pouvez dire : « Je vous appelle pour trois raisons. Tout d'abord,... Ensuite,... Enfin,... ».

Ayez le mot de la fin

Il est parfois plus difficile de terminer un appel que de joindre la personne que l'on appelle. Une fois l'information clairement énoncée, utilisez une formule de conclusion. En voici quelques exemples :

- Je vous laisse retourner à votre travail.
- Je vais libérer votre ligne.
- Je ne prendrai pas davantage de votre temps.
- Avant de quitter, je me résume...

Si vous avez déjà pensé que le téléphone était votre ennemi juré, ne désespérez pas. Mettez en pratique les six stratégies précédentes et maîtrisez cet outil simple créé par M. Bell.

[Haut de la page]

Merge Gupta-Sunderji, M.B.A., CGA, contribue à faire des gestionnaires des leaders. Pour la joindre, consultez son site Web (www.mergespeaks.com) ou composez le 403 605-4756.

© 2014 CGA-Canada

- PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
- EMPLOIS
- CONTACTEZ-NOUS
- PLAN DU SITE
- RSS