

# SOMMAIRE

## **Vie quotidienne**

<b>Fiche 1</b>	Appeler un camarade
<b>Fiche 2</b>	Appeler un ami absent
<b>Fiche 3</b>	Laisser un message sur un répondeur
<b>Fiche 4</b>	Appeler le médecin
<b>Fiche 5</b>	Appeler le médecin : laisser un message sur répondeur
<b>Fiche 6</b>	Appeler un moniteur d'auto-école

## **Milieu professionnel**

<b>Fiche 7</b>	Rechercher un stage : lettre de demande de stage
<b>Fiche 8</b>	Rechercher un stage : prise de rendez-vous
<b>Fiche 9</b>	Se présenter à un rendez-vous
<b>Fiche 10</b>	Passer une commande
<b>Fiche 11</b>	Demander des informations à la SNCF
<b>Fiche 12</b>	Reporter un rendez-vous
<b>Fiche 13</b>	Prendre un message en l'absence du destinataire

## **Accueil**

<b>Fiche 14</b>	Accueillir un visiteur et l'orienter
<b>Fiche 15</b>	Accueillir un client : barrage

# FICHE

1

## Appeler un camarade

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- ∩ Dans une situation téléphonique
- ∩ Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations téléphoniques :

- ∩ Préparer un appel téléphonique
- ∩ Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- ∩ Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande.

### Déroulement situation 1

Vous téléphonez ce jour à votre camarade David, pour lui signaler que vous ne pourrez pas vous rendre au rendez-vous prévu demain après-midi.

Raison : empêchement familial

#### ! Travail à faire :

Préparez la conversation téléphonique à l'aide de la grille de préparation. (Annexe 1)  
Simulez la conversation

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Grille de préparation

### Démarche pédagogique

1. Le professeur procède à l'analyse de la situation de communication :

Qui est l'émetteur ?  
Qui est le récepteur ?  
Quel est l'objet de l'appel ?

2. Il demande aux élèves de cocher, dans la grille de préparation (Annexe 1) les étapes nécessaires à l'appel.
3. Après correction, les élèves complètent la partie droite de la grille (sans rédiger)
4. Il fait simuler l'échange téléphonique par un ou plusieurs élèves. Le professeur joue le rôle du récepteur lors des premières simulations.

#### Intérêt pédagogique

Cet exercice a pour but de familiariser l'élève à l'utilisation du téléphone, à structurer sa pensée en respectant un plan de communication. Il lui fait prendre conscience du niveau de langage utilisé dans le cadre d'une situation personnelle.

***Conseil pédagogique***

Il est possible de traiter cette situation de manière individuelle ou par groupes de 3 ou 4 élèves.

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- ∩ Dans une situation téléphonique
- ∩ Dans une situation de face à face

**Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives**

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations téléphoniques :

- ∩ Préparer un appel téléphonique
- ∩ Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- ∩ Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande.

**Déroulement situation 2**

Vous avez rendez-vous cet après-midi avec votre meilleur ami Philippe devant le cinéma GAUMONT pour la séance de 15 heures. Or, un imprévu vous empêche de vous y rendre. Vous lui téléphonez. C'est sa mère qui vous répond.

**! Travail à faire :**

Préparez la conversation téléphonique à l'aide de la grille de préparation. (Annexe 1)  
Simulez la conversation

**Outils utilisés**

- ◆ Téléphone
- ◆ Grille de préparation

**Démarche pédagogique**

Utiliser la même démarche que pour la situation 1.

**Intérêt pédagogique**

Cet exemple pris dans la vie quotidienne a pour but de familiariser l'élève avec l'usage du téléphone. Il amène l'élève à structurer sa pensée en respectant un plan de communication. Il prend conscience de la différence de langage utilisé entre Philippe et sa mère et doit s'adapter à l'interlocuteur.

**Conseil pédagogique**

Il est possible de traiter cette situation de manière individuelle ou par groupes de 3 ou 4 élèves.

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- n Dans une situation téléphonique
- q Dans une situation de face à face

**Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives**

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations téléphoniques :

- n Préparer un appel téléphonique
- n Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- n Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande.

**Déroulement situation 3**

Vous avez rendez-vous cet après-midi avec votre meilleur ami Franck, devant le café LES ARCADES. Vous ne pouvez vous y rendre. Vous lui téléphonez mais vous vous trouvez en présence d'un répondeur téléphonique.

**! Travail à faire :**

Préparez la conversation téléphonique à l'aide de la grille de préparation. (Annexe 1)  
Enregistrez le message

**Outils utilisés**

- ◆ Téléphone
- ◆ Magnétophone ou simulaphone
- ◆ Grille de préparation
- ◆ Rétroprojecteur

**Démarche pédagogique***Travail de groupe*

1. Le professeur organise des groupes de 3 ou 4 élèves. Les élèves préparent le plan du message à l'aide de la grille de préparation. La correction est collective.
2. Le professeur demande aux groupes de rédiger le message
3. Le message proposé par chaque groupe est enregistré sur le magnétophone.
4. L'écoute des messages permet la critique objective des prestations orales.
5. Les élèves reformulent le message à partir des corrections apportées.

**Intérêt pédagogique**

L'élève doit s'adapter au répondeur. Il devra émettre son message de façon claire et ordonnée avec le ton et la voix adaptés.

# FICHE 4

## Appeler le médecin

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- ∩ Dans une situation téléphonique
- ∩ Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations téléphoniques :

- ∩ Préparer un appel téléphonique
- ∩ Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- ∩ Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande.

### Déroulement situation 4

Ce matin vous avez mal à la gorge et vous avez de la température. Vous en informez votre mère qui est déjà au bureau. Elle vous charge d'appeler le médecin de famille, actuellement en consultation à son cabinet.

Vous l'appellez et lui demandez de passer dès que possible à votre domicile.

#### ! Travail à faire :

Préparez la conversation téléphonique à l'aide de la grille de préparation. (Annexe 1)  
Simulez la conversation

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Grille de préparation
- ◆ Annuaire

### Démarche pédagogique

Utiliser la même démarche que dans la situation 1

#### **Intérêt pédagogique**

L'élève doit faire preuve d'initiative et émettre son message de façon précise en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur. Le professeur vérifie la pertinence des informations transmises et la qualité de la relation téléphonique.

#### **Prolongement possible**

L'élève tombe sur le médecin remplaçant qui ne connaît pas le quartier. L'élève doit lui indiquer le chemin à suivre pour se rendre à son domicile.

# FICHE 5

## Appeler un médecin : laisser un message

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- n Dans une situation téléphonique
- q Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations téléphoniques :

- n Préparer un appel téléphonique
- n Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- n Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande.

### Déroulement situation 5

Ce matin vous avez mal à la gorge et vous avez de la température. Vous informez votre mère qui est déjà au bureau. Elle vous charge d'appeler le médecin de famille, actuellement en visite à domicile

Vous lui téléphonez, mais vous vous trouvez en présence d'un répondeur-enregistreur. Demandez-lui de passer rapidement à votre domicile.

#### ! Travail à faire :

Préparez la conversation téléphonique à l'aide de la grille de préparation. (Annexe 1)  
Enregistrez le message.

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Grille de préparation
- ◆ Magnétophone ou simulaphone
- ◆ Rétroprojecteur

### Démarche pédagogique

Utiliser la même démarche que dans la situation 3

#### **Intérêt pédagogique**

L'élève doit s'adapter au répondeur. Il devra émettre son message de façon claire et ordonnée avec le ton et la voix adaptés.

#### **Prolongement possible**

L'élève a mal aux dents. Il doit absolument aller chez le dentiste. Il l'appelle, mais il est en contact avec son répondeur.

# FICHE 6

## Appeler un moniteur d'auto-école

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- n Dans une situation téléphonique
- q Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations téléphoniques :

- n Préparer un appel téléphonique
- n Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- n Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande.

### Déroulement situation 6

Votre leçon de conduite est prévue demain matin à 9 heures. Or, un empêchement important (à déterminer) vous oblige à reporter votre rendez-vous avec le moniteur.

Vous lui téléphonez, mais c'est sa secrétaire qui répond. Elle consulte l'agenda et vous propose une leçon le mercredi à 10 heures. Or, le matin vous avez cours. Vous lui demandez le mercredi après-midi, si possible...

#### ! Travail à faire :

Préparez la conversation téléphonique à l'aide de la grille de préparation. (Annexe 1)  
Simulez la conversation

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Grille de préparation
- ◆ Agenda

### Démarche pédagogique

Utiliser la même démarche que dans la situation 1

#### **Intérêt pédagogique**

L'élève prend des initiatives et adapte son langage à la situation. Il devra émettre de façon claire et précise son message et s'assurer de la fiabilité de l'information reçue.

#### **Prolongement possible**

Annuler et reprendre un rendez-vous chez le coiffeur par exemple.



# FICHE 7

## Rechercher un stage : Lettre de demande de stage

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- n Dans une situation téléphonique
- q Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations téléphoniques :

- n Préparer un appel téléphonique
- n Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- n Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande.

### Déroulement situation 7

Vous êtes chargé(e) par votre professeur principal de rechercher un lieu de stage en entreprise pour les 3 premières semaines de mars. Vous sélectionnez quelques entreprises qui vous intéressent.

Aujourd'hui, vous téléphonez à l'une d'elles, la Société d'expertise comptable du Quesnoy. Vous demandez à parler au chef du personnel. Vous lui exposez votre problème. Il vous propose de lui envoyer une lettre de demande de stage. Vous préparez l'appel

Nota : Le professeur joue le rôle du chef du personnel.

! **Travail à faire :**

Préparez la conversation téléphonique à l'aide de la grille de préparation. (Annexe 1)  
Simulez la conversation

### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Grille de préparation
- ◆ Annuaires

### Démarche pédagogique

Utiliser la même démarche que dans la situation 1

Le professeur peut faire remplir la grille d'observation (Annexe 5) par les élèves spectateurs (analyse collective : mettre en valeur les points forts et améliorer les points faibles.

### Intérêt pédagogique

Eco-gestion –STE  
La communication orale en seconde BEP

L'élève adapte son langage verbal à la situation et à l'interlocuteur. Il prend des responsabilités et des initiatives pour rechercher un terrain de stage.

.

.

***Prolongement possible***

L'entreprise sollicitée ne peut pas prendre de stagiaire aux dates demandées. L'élève contacte une autre entreprise.

# FICHE 8

## Rechercher un stage : Prise de rendez-vous

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- ∩ Dans une situation téléphonique
- ∩ Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations téléphoniques :

- ∩ Préparer un appel téléphonique
- ∩ Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- ∩ Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande.

### Déroulement situation 8

Vous êtes chargé(e) par votre professeur principal de rechercher un lieu de stage en entreprise pour les 3 premières semaines de mars. Vous sélectionnez quelques entreprises qui vous intéressent.

Aujourd'hui, vous téléphonez à l'une d'entre elles, la Société DUSSART à Anzin.

La standardiste vous met en contact avec M. Rémy, le Chef du Personnel, à qui vous exposez l'objet de votre appel. Il vous propose un rendez-vous mercredi prochain à 14 h.

#### ! Travail à faire :

Préparez la conversation téléphonique à l'aide de la fiche de préparation. (Annexe 1)  
Simulez la conversation

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Grille de préparation
- ◆ Annuaire
- ◆ Agenda

### Démarche pédagogique

Utiliser la même démarche que dans la situation 1

#### **Intérêt pédagogique**

Cet exercice permet à l'élève d'adapter son langage verbal à la situation et à l'interlocuteur. Il apprend aux élèves à prendre des responsabilités et des initiatives pour rechercher un terrain de stage.

#### **.Prolongement possible**

L'entreprise sollicitée ne peut pas prendre de stagiaire aux dates demandées. L'élève contacte une autre entreprise.

# FICHE 9

## Se présenter à un rendez-vous

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- Q Dans une situation téléphonique
- n Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations

- n Accueillir, se présenter, présenter une personne, se présenter à une personne
- n Adopter une attitude favorable à la communication
- n Utiliser un langage adapté à la situation relationnelle
- n Favoriser la transmission d'une image positive du lycée

### Déroulement situation 9

M. Rémy vous a fixé un rendez-vous concernant votre demande de stage en entreprise. Vous vous présentez donc à l'accueil et exposez à l'hôtesse l'objet de votre visite. Celle-ci remplit une fiche d'accueil vous concernant et vous annonce par téléphone à Monsieur Rémy. Ce dernier lui demande de vous faire patienter quelques minutes.

Elle vous indique ensuite le bureau de M. Rémy.

#### ! Travail à faire :

Préparez l'accueil à l'aide de la fiche accueil (Annexe 2)  
Simulez l'accueil

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Grille de préparation
- ◆ Fiche d'accueil
- ◆ Rétroprojecteur

### Démarche pédagogique

*Travail de groupe*

Les élèves spectateurs peuvent procéder à une observation active en complétant la grille d'évaluation d'accueil (Annexe 7)

1. Le professeur procède à l'analyse de la situation d'accueil :

- Qui est l'hôtesse ?
- Qui est le visiteur ?
- Quel est l'objet de la visite ?

2. Il demande aux élèves de préparer les renseignements et arguments que l'hôtesse leur demandera. Pour cela l'élève cochera les étapes nécessaires à l'accueil sur la fiche (annexe 2) puis il remplira la partie de droite de la grille de préparation d'accueil (Annexe 2), sans la rédiger.
3. Après la correction et le rappel des consignes, le professeur fait simuler un accueil. Il joue le rôle de l'hôtesse lors des premières situations.

### ***Intérêt pédagogique***

Cet exercice évalue la dimension relationnelle. Il permet à l'élève de prendre conscience de l'importance du langage verbal et non verbal, ainsi que de la tenue vestimentaire lors d'un entretien. L'élève doit transmettre une image positive de lui-même et du lycée.

### ***..Prolongement possible***

L'élève se présente directement aux assurances AXA de Valenciennes, pour y rencontrer le chef du Personnel afin de lui exposer sa demande de stage du..... au .....

Exploitation des grilles d'évaluation des élèves

# FICHE 10

## Passer une commande

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- ∩ Dans une situation téléphonique
- ∩ Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations

- ∩ Préparer un appel téléphonique
- ∩ Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- ∩ Respecter oralement ou par écrit, le ou les, messages transmis
- ∩ Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande.
- ∩ Fiabilité de l'information transmise

### Déroulement situation 10

Pendant votre stage dans l'entreprise DUSSART, votre chef de service vous demande de passer une commande de fournitures de bureau à la papeterie LYRECO de Valenciennes (liste à commander sur votre bureau

#### ! Travail à faire :

Préparer l'appel téléphonique à l'aide de la fiche de préparation (Annexe 1)  
Simulez la conversation

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Fiche téléphonique
- ◆ Rétroprojecteur
- ◆ Extrait de catalogue de fournitures de bureau

#### Démarche pédagogique

##### *Travail de groupe*

1. Après l'analyse de la situation, le professeur fait remplir la fiche de préparation d'un appel téléphonique (Annexe 3)
2. La correction terminée, il fait simuler l'échange téléphonique.

#### **Intérêt pédagogique**

Cet exercice valorise l'élève. Son chef de service le responsabilise en lui laissant passer seul une commande. Il prend des initiatives et s'assure du bon enregistrement des informations transmises.

#### **Prolongement possible**

Le professeur donne un exercice similaire en augmentant la difficulté.

Eco-gestion –STE

La communication orale en seconde BEP

# FICHE

## 11

### Demander des informations à la SNCF

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- ∩ Dans une situation téléphonique
- ∩ Dans une situation de face à face

#### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations

- ∩ Préparer un appel téléphonique
- ∩ Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- ∩ Respecter les instructions et les consignes, ainsi que sa marge d'initiatives
- ∩ Restituer, oralement ou par écrit, le ou les messages reçus
- ∩ Fiabilité de l'information obtenue.

#### Déroulement situation 11

Votre chef de service, Monsieur GONCALVEZ, doit se rendre à Paris, pour une réunion de cadres, le lundi 6 mars (de 9 h 30 à 16 h 30). Il vous charge de téléphoner à la gare de Valenciennes pour obtenir les horaires d'aller et de retour, le même jour.

#### ! Travail à faire :

Préparer l'appel téléphonique à l'aide de la fiche de préparation (Annexe 3)  
Simulez la conversation

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Fiche de préparation d'appel

#### Démarche pédagogique

##### *Travail de groupe*

1. Après l'analyse de la situation, le professeur demande de remplir la fiche de préparation d'un appel téléphonique (Annexe 3)
2. La correction terminée, il fait simuler l'échange téléphonique.

#### **Intérêt pédagogique**

Cet exercice permet d'élargir la marge d'initiative de l'élève qui respecte les instructions et consignes reçues et restitue fidèlement les informations obtenues (par oral ou par écrit).

#### **Prolongement possible**

Le professeur propose un exercice similaire (demander confirmation pour l'horaire de la réunion qui doit se tenir à Paris, par exemple).

# FICHE 12

## Reporter un rendez-vous

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- ∩ Dans une situation téléphonique
- ∩ Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations

- ∩ Préparer un appel téléphonique
- ∩ Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- ∩ Laisser un message sur répondeur téléphonique
- ∩ Respecter les instructions et les consignes
- ∩ Restituer, oralement ou par écrit, le ou les messages reçus

### Déroulement situation 12

Votre chef de service, Monsieur MARTIN, doit se rendre à Paris le lundi 3 mars. En consultant son agenda, il s'aperçoit qu'il a un rendez-vous ce jour-là avec M. Charlet, de la Société d'Expertise Comptable du Quesnoy. Il vous donne son agenda et vous prie de téléphoner à M. Charlet pour l'excuser et lui demander de fixer un autre rendez-vous dans la même semaine (du 3 au 8 mars).

Préparez la fiche téléphonique et faites le nécessaire.

#### ! Travail à faire :

Préparer l'appel téléphonique à l'aide de la fiche de préparation (Annexe 3)  
Simulez la conversation

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Fiche de préparation d'appel
- ◆ Agenda (non fourni)

#### Démarche pédagogique

*Travail de groupe*

Utiliser la même démarche que dans la situation 11 et compléter l'extrait d'agenda de Monsieur MARTIN.

#### Intérêt pédagogique

Cet exercice valorise l'élève car il bénéficie d'une marge d'initiative. Il doit respecter les instructions et les consignes reçues et rendre compte du résultat obtenu.



# FICHE 13

## Prendre un message en l'absence du destinataire

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- ∩ Dans une situation téléphonique
- ∩ Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations

- ∩ Recevoir des messages téléphoniques
- ∩ Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur
- ∩ Apporter autant que possible des éléments de réponse à la demande, en fonction des consignes reçues.
- ∩ Restituer, oralement ou par écrit, le ou les messages reçus

### Déroulement situation 13

Ce matin la standardiste vous transmet un appel téléphonique de Mme DAMAS, de la Laiterie des Quatre Cantons à Le Quesnoy. Elle désire parler à M. MARTIN. Or ce dernier est absent pour la journée et il vous a demandé de prendre ses messages (il vous a laissé son agenda)

Faites le nécessaire et remplissez la fiche téléphonique. (Annexe 4)

#### ! Travail à faire :

Préparer l'appel téléphonique  
Simulez la conversation

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Fiche de préparation d'appel
- ◆ Agenda (non fourni)

#### Démarche pédagogique

*Travail individuel ou de groupe*

Le professeur désigne les élèves qui seront acteurs et les élèves qui seront observateurs. Il peut faire remplir la grille d'observation (Annexe 5) par les groupes d'élèves observateurs.

1. Après l'analyse de la situation, le professeur fait remplir la fiche de réception d'un message téléphonique. (Annexe 4)
2. Après correction, il fait simuler l'échange téléphonique.
3. L'élève complètera ensuite la fiche de réception d'un message téléphonique

***Intérêt pédagogique***

Cet exercice valorise l'élève car il bénéficie d'une marge d'initiative. Il doit respecter les instructions et les consignes reçues, apporter des éléments de réponse aux demandes, et rendre compte du résultat obtenu.

***Prolongement possible***

Exploitation des grilles d'observation.

En l'absence prolongée de M. MARTIN, l'élève doit prendre d'autres messages.

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- Q Dans une situation téléphonique
- n Dans une situation de face à face

**Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives**

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations

- n Accueillir, se présenter, présenter une personne
- n Adopter une attitude favorable à la communication
- n Utiliser le langage adapté à la situation relationnelle
- n Vérifier l'exactitude des informations obtenues
- n Filtrer et orienter les appels en fonction des consignes reçues
- n Renseigner l'interlocuteur et l'orienter
- n Favoriser la transmission d'une image positive de l'entreprise

**Déroulement situation 14**

Ce matin, vous recevez la visite de M. Herbin qui a rendez-vous avec votre chef de service. Vous prenez ses coordonnées puis vous composez le numéro de M. Martin et lui annoncez que M. Herbin, avec qui il a rendez-vous à 9 heures, est arrivé.

Il vous demande de le conduire à son bureau et vous remercie.

**! Travail à faire :**

Préparer l'accueil à l'aide de la grille d'accueil n° 2  
Simuler l'accueil

**Outils utilisés**

- ◆ Téléphone
- ◆ Fiche d'accueil n° 2
- ◆ Fauteuils, table, revues

**Démarche pédagogique**

*Travail individuel ou de groupe*

1. Le professeur procède à l'analyse de la situation d'accueil :

Qui est l'hôtesse ?  
Qui est le visiteur ?  
Quel est l'objet de la visite ?

2. Il demande aux élèves de préparer les renseignements qu'ils demanderont aux visiteurs. Pour cela ils cocheront la partie gauche de la fiche d'accueil. (Annexe 2)

3. Après avoir rappelé les consignes d'une bonne hôtesse, le professeur fait simuler l'accueil. Il joue le rôle du visiteur lors des premières situations.

***Intérêt pédagogique***

L'élève doit identifier la situation d'accueil, adapter son langage verbal et non verbal à la situation et à l'interlocuteur. Il doit respecter les consignes relatives à sa marge d'initiative et valoriser son image et celle de l'entreprise.

***Prolongement possible***

Exploitation des grilles d'observation. (Relever les points faibles à améliorer et les points forts).

Proposer un exercice similaire, mais l'élève devra faire patienter le visiteur, puis l'orienter.

Possibilité d'utiliser le camescope.

# FICHE 15

## Accueillir un client : barrage

Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes

- Q Dans une situation téléphonique
- n Dans une situation de face à face

### Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives

Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations

- n Accueillir, se présenter, présenter une personne
- n Adopter une attitude favorable à la communication
- n Utiliser le langage adapté à la situation relationnelle
- n Vérifier l'exactitude des informations obtenues
- n Filtrer et orienter les appels en fonction des consignes reçues
- n Renseigner l'interlocuteur et l'orienter
- n Favoriser la transmission d'une image positive de l'entreprise

### Déroulement situation 15

Ce matin, Monsieur MARTIN vous charge de ne le déranger sous aucun prétexte. À 10 heures vous recevez M. Hulot, un client mécontent, qui désire rencontrer M. MARTIN.

Vous proposez de prendre le message car votre chef de service est absent pour la matinée. M. Hulot refuse, il insiste et désire attendre car il veut absolument rencontrer M. Hulot ce matin.

Montrez-vous ferme et choisissez l'attitude à adopter.

#### ! Travail à faire :

Préparer l'accueil à l'aide de la grille d'accueil (Annexe 2)  
Simuler l'accueil

#### Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Fiche d'accueil
- ◆ Fauteuils, table, revues

### Démarche pédagogique

*Travail individuel ou de groupe*

Utiliser la même démarche pédagogique que dans la situation 14. (L'élève doit éconduire le visiteur ; pour cela il doit être ferme)

### ***Intérêt pédagogique***

L'élève doit identifier la situation d'accueil et adapter son attitude à la situation et à l'interlocuteur. Il doit respecter les consignes relatives à sa marge d'initiative, se montrer persuasif. Par sa tenue et son langage, il valorise son image et celle de l'entreprise

### ***Prolongement possible***

Possibilité d'utiliser le camescope.

Ce matin, un représentant veut absolument rencontrer M. Martin. Or, ce dernier ne veut être dérangé sous aucun prétexte.

## GRILLE DE PRÉPARATION D'UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

Plan de communication	Idées essentielles
q Saluer	F
q Se présenter	F
q S'assurer de l'identité de son correspondant	F
q Donner l'objet de l'appel	F
q Argumenter	F
q Répondre aux objections	F
q Reformuler	F
q Conclure	F
q Remercier	F
q Prendre congé	F

*Quelques consignes :*

- Prendre une voix agréable (le sourire « s'entend »)
- Articuler correctement
- Utiliser un langage adapté
- Contrôler le débit de la parole
- Pratiquer l'écoute active
- atteindre l'objectif de la communication

**FICHE DE RÉCEPTION  
D'UN APPELTÉLÉPHONIQUE**

*EN VOTRE ABSENCE*

Le..... à ..... H .....

M.....

Fonction : .....

De la Sté.....

N° de tél    !\_!\_!\_!\_!\_!

\_\_\_\_\_

Q    a téléphoné                                      Q    est passé vous voir

Q    demande que vous le rappeliez    Q    vous rappellera

Q    a pris rendez-vous

\_\_\_\_\_

**OBJET :**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Message reçu par : .....



## GRILLE DE PRÉPARATION D'ACCUEIL

Plan de l'accueil	Idées essentielles
q Saluer	F
q Demander les coordonnées du visiteur	F
q Demander l'objet de la visite	F
q Remplir la fiche d'accueil	F
q Faire patienter	F
q Prévenir la personne concernée de l'arrivée du visiteur	F
q Donner un autre rendez-vous	F
q Orienter le visiteur d'après un plan	F
q Conduire le visiteur au bureau concerné	F
q Prendre congé	F

*Quelques consignes :*

- Donner une bonne image du hall d'accueil (bureau rangé, prévoir sièges et quelques revues)
- Avoir une bonne présentation et une tenue accueillante (L'accueil est la 1<sup>re</sup> image de marque de l'entreprise)
- Utiliser un langage adapté avec une intonation agréable
- Veiller à la qualité des paralangages (gestes, regards, sourire)
- Créer un climat d'accueil sympathique, courtois et animé
- Savoir respecter les consignes reçues (éconduire un visiteur, donner un autre rendez-vous ...)

**FICHE D'ACCUEIL**

Le..... à ..... H .....

M.....

Fonction : .....

De la Sté.....

N° de tél !\_\_!\_\_!\_\_!\_\_!\_\_!

**S'EST PRÉSENTÉ À L'ACCUEIL**

**OBJET DE LA VISITE :**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

A PRIS RENDEZ-VOUS  OUI  NON

Le..... à .....h.....

Avec M.....

Service.....

Nom et signature de l'hôtesse.....

## SITUATION DE COMMUNICATION ORALE

### Grille d'évaluation

Nom de l'intervenant : .....

Critères d'observation	Oui	Non	Observations
<b>I – CONTENU DU MESSAGE</b>			
<i>Prise de contact</i>			
- adresse un message de bienvenue			
<i>Composition du message</i>			
- indique l'objet du message			
- énonce les idées essentielles			
- structure correctement le message			
- utilise à bon escient les supports			
<i>Prise de congé</i>			
- rappelle dans la conclusion l'objet du message			
- salue			
<b>II – REGISTRE DE LANGAGE</b>			
<i>Vocabulaire</i>			
- utilise un vocabulaire adapté			
- s'exprime correctement			
- utilise des mots parasites (bon, euh, etc.)			
<i>Voix</i>			
- varie les intonations			
- articule bien			
- utilise les silences			
<b>III – COMPORTEMENT DE L'ÉMETTEUR</b>			
- a un bon contact			
- est souriant			
- regarde l'auditoire			
- a des gestes adaptés			
- adopte les mimiques appropriées			
- parle avec enthousiasme			
<b>IV – COMPORTEMENT DU GROUPE</b>			
- écoute avec attention			
- pose des questions			

## SITUATION D'ACCUEIL

### Grille d'évaluation

Nom de l'intervenant ..... Hôtesse d'accueil  Visiteur

Critères d'observation	Oui	Non	Observations
<b>I - COMPORTEMENT NON VERBAL</b>			
<i>1 – Présentation de soi</i>			
- correcte			
- négligée			
- non adaptée			
<i>2 – Gestes</i>			
- se déplace			
- reste figé			
- s'agite			
- fait des gestes appropriés			
<i>3 - Voix</i>			
- claire, agréable			
- monotone			
- peu audible			
<i>4 – Rythme</i>			
- adapté			
- trop lent			
- trop rapide			
<b>II – LANGAGE</b>			
<i>1 – Registre</i>			
- courant			
- familier			
- vulgaire			
<i>2 – Vocabulaire</i>			
- précis			
- trop spécialisé			
- vague			
<b>III – ÉCOUTE</b>			
- est attentif aux questions			
- les sollicite			
- les reformule			
<b>IV – OBSERVATION D'ENSEMBLE</b>			
<i>1 - Début de séance</i>			
- Accueil sympathique			
- Accueil agressif			
- Accueil indifférent			
<i>2 – Pendant la séance</i>			
Climat des échanges			
- animé			
- courtois			
- agressif			
- terne			