

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple - Un But - Une Foi

**_*_*_*_*_*_*_*_*_

**MINISTRE DE LA FAMILLE
DU DEVELOPPEMENT SOCIAL ET
DE LA SOLIDARITE NATIONALE**

=====

Service de l'Administration
Générale et de l'Equipement

0000981

N° _____/MFDSSN/SAGE

Dakar, le **23 MAR 2004**

LE CHEF DU SAGE

CS P. Clémence
Objet : Invitation

Monsieur le Coordonnateur,

Veuillez trouver ci-joint les termes de références de l'atelier de formation en techniques de communication, classement, enregistrement accueil et prise de notes pour les secrétaires et stagiaires des structures du département, qui se tiendra **le Samedi 27 et dimanche 28 mars 2004 au Centre GUINDI.**

Vous en remerciant d'avance, je vous prie de croire, **Monsieur le Coordonnateur,** à ma considération distinguée.

A

**Monsieur Ousmane KA
Coordonnateur de la Cellule de Suivi
et de Coordination du projet
de Lutte Contre la Pauvreté**

DAKAR



*CS/PRCD
ne Mh
23/03/04*

Coumba Ngouye THIAM

« QUELQUES REGLES DU SAVOIR TELEPHONER »

La première essentielle est de rester courtois et correct au téléphone. Si vous pouvez décider, dans le cadre de votre vie privée, de ne pas prendre certains appels téléphoniques, il ne peut en être de même au bureau. Quel que soit votre interlocuteur, il n'est jamais importun et votre choix, votre ton et votre intonation resteront agréables...

Sachez garder une voix naturelle et équilibrée, ne parlez pas trop fort ou trop vite.

Il y a certaines expressions qu'il vaut mieux ne pas employer pour ne pas indisposer l'interlocuteur et pour paraître plus aimable et plus professionnelle (voir tableau ci-dessous).

Sachez rester à l'écoute de votre interlocuteur, ne monopolisez pas la parole, ne le coupez pas et laissez-lui le temps de s'exprimer. Même au téléphone, certains silences sont permis pour autoriser un temps de réflexion aux deux parties et ne cherchez pas à tout prix à vouloir combler tous les vides par des paroles inutiles. Mais dans certains cas, ne perdez pas votre temps et n'en faites pas perdre à votre interlocuteur ; sachez l'interrompre si sa demande n'est pas de votre ressort. Orientez-le vers la bonne réponse rapidement...

Annoncez le nom de la personne vers qui vous aiguillez l'appel téléphonique. Si votre interlocuteur ne se présente pas, pensez à l'identifier en lui demandant poliment son nom. Vérifiez soigneusement l'orthographe de son nom si vous devez laisser un message ou de rappeler, de façon à ne pas l'écarter. Si vous n'avez pas bien compris, n'hésitez à le dire ou à demander qu'on vous épelle le nom. Ecrivez-le c'est la première fois que vous êtes en contact avec lui, cela vous évitera de l'oublier.

Pour mieux comprendre un nom propre, il est préférable de l'épeler en s'aidant d'un alphabet conventionnel.

Posez des questions. Les gens au téléphone sont très souvent imprécis et n'aiment pas préciser l'objet de leur appel.

Mais c'est à vous de savoir poser des questions les bonnes questions.

Prenez des notes. Pour être sûre de bien transmettre un message ou de ne pas oublier de satisfaire une demande quelconque, prenez l'habitude systématique de noter les appels téléphoniques de la journée.

Il est important de prendre les renseignements suivants : le nom de la personne qui appelle, le nom de la société, le numéro de téléphone, l'objet de l'appel et si on doit la rappeler.

Le bon usage du téléphone

UN CODE DE COURTOISIE TELEPHONIQUE

Le téléphone est un outil merveilleux diabolique... Outil de communication indispensable, il génère pourtant souvent le stress.

L'image d'une entreprise commence par son standard. Et pourtant une sonnerie dans le vide un « allo, oui... » négligent, un appel qui n'aboutit pas, un correspondant ballotté de service en service, un message qui ne sera jamais transmis... sont le lot quotidien. Or le premier contact avec une entreprise, tout téléphonique soit-il, s'avère déterminant. Un client, qui raccroche est peut-être perdu !...

Téléphoner c'est accueillir : les règles que nous allons développer ci-après en découlent. Elles concernent les standardistes au premier chef, mais aussi l'ensemble du personnel. Qui ne se sert aujourd'hui du téléphone ?

Une réponse rapide et souriante

- *Rapide* : avant la quatrième sonnerie.
- *Avenante* : avoir le sourire au téléphone, cela le rassure et lui prouve que son message a été correctement enregistré.
- *Identifiée* : la standardiste décline automatiquement le nom de l'entreprise. De même tout salarié se présente et annonce son service d'appartenance (éventuellement son titre) lorsqu'il prend un appel (« ici, M. DIOP, service d'information »).

Une prise en charge active de l'appel

- *Effective* : les messages seront transmis dans les plus brefs délais. La patience des correspondants s'usera au bout de quelques appels réitérés et infructueux.
- *Responsable* : les standardistes, les secrétaires doivent inspirer la confiance « Vous pouvez compter sur moi » ; « Cela sera fait dans les plus brefs délais » ; Il n'y a pas de problème à ce que... »
- Ces règles paraissent élémentaires : elles sont pourtant rarement effectives. Cependant avant de faire, la chasse aux contrevenants, assurez-vous que le réseau téléphonique est bien adapté aux besoins de l'entreprise. Un accueil déplorable peut tout simplement résulter d'une insuffisance de moyens : installations interne déficiente, standardistes en nombre trop restreint. Facilitez la vie de l'ensemble du personnel, en diffusant régulièrement des documents pratiques tels que la liste des postes internes.

TELEPHONE

Le :

A : A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

À l'attention de :

SOCIÉTÉ : AA01 AA02 AA03 AA04 AA05 AA06 AA07 AA08 AA09 AA10 AA11 AA12 AA13 AA14 AA15 AA16 AA17 AA18 AA19 AA20 AA21 AA22 AA23 AA24 AA25 AA26 AA27 AA28 AA29 AA30 AA31 AA32 AA33 AA34 AA35 AA36 AA37 AA38 AA39 AA40 AA41 AA42 AA43 AA44 AA45 AA46 AA47 AA48 AA49 AA50 AA51 AA52 AA53 AA54 AA55 AA56 AA57 AA58 AA59 AA60 AA61 AA62 AA63 AA64 AA65 AA66 AA67 AA68 AA69 AA70 AA71 AA72 AA73 AA74 AA75 AA76 AA77 AA78 AA79 AA80 AA81 AA82 AA83 AA84 AA85 AA86 AA87 AA88 AA89 AA90 AA91 AA92 AA93 AA94 AA95 AA96 AA97 AA98 AA99

Nom :
 123 456 789 101 112 123 134 145 156 167 178 189 190 201 212 223 234 245 256 267 278 289 290 301 312 323 334 345 356 367 378 389 390 401 412 423 434 445 456 467 478 489 490 501 512 523 534 545 556 567 578 589 590 601 612 623 634 645 656 667 678 689 690 701 712 723 734 745 756 767 778 789 790 801 812 823 834 845 856 867 878 889 890 901 912 923 934 945 956 967 978 989 990 1001 1012 1023 1034 1045 1056 1067 1078 1089 1090 1101 1112 1123 1134 1145 1156 1167 1178 1189 1190 1201 1212 1223 1234 1245 1256 1267 1278 1289 1290 1301 1312 1323 1334 1345 1356 1367 1378 1389 1390 1401 1412 1423 1434 1445 1456 1467 1478 1489 1490 1501 1512 1523 1534 1545 1556 1567 1578 1589 1590 1601 1612 1623 1634 1645 1656 1667 1678 1689 1690 1701 1712 1723 1734 1745 1756 1767 1778 1789 1790 1801 1812 1823 1834 1845 1856 1867 1878 1889 1890 1901 1912 1923 1934 1945 1956 1967 1978 1989 1990 2001 2012 2023 2034 2045 2056 2067 2078 2089 2090 2101 2112 2123 2134 2145 2156 2167 2178 2189 2190 2201 2212 2223 2234 2245 2256 2267 2278 2289 2290 2301 2312 2323 2334 2345 2356 2367 2378 2389 2390 2401 2412 2423 2434 2445 2456 2467 2478 2489 2490 2501 2512 2523 2534 2545 2556 2567 2578 2589 2590 2601 2612 2623 2634 2645 2656 2667 2678 2689 2690 2701 2712 2723 2734 2745 2756 2767 2778 2789 2790 2801 2812 2823 2834 2845 2856 2867 2878 2889 2890 2901 2912 2923 2934 2945 2956 2967 2978 2989 2990 3001 3012 3023 3034 3045 3056 3067 3078 3089 3090 3101 3112 3123 3134 3145 3156 3167 3178 3189 3190 3201 3212 3223 3234 3245 3256 3267 3278 3289 3290 3301 3312 3323 3334 3345 3356 3367 3378 3389 3390 3401 3412 3423 3434 3445 3456 3467 3478 3489 3490 3501 3512 3523 3534 3545 3556 3567 3578 3589 3590 3601 3612 3623 3634 3645 3656 3667 3678 3689 3690 3701 3712 3723 3734 3745 3756 3767 3778 3789 3790 3801 3812 3823 3834 3845 3856 3867 3878 3889 3890 3901 3912 3923 3934 3945 3956 3967 3978 3989 3990 4001 4012 4023 4034 4045 4056 4067 4078 4089 4090 4101 4112 4123 4134 4145 4156 4167 4178 4189 4190 4201 4212 4223 4234 4245 4256 4267 4278 4289 4290 4301 4312 4323 4334 4345 4356 4367 4378 4389 4390 4401 4412 4423 4434 4445 4456 4467 4478 4489 4490 4501 4512 4523 4534 4545 4556 4567 4578 4589 4590 4601 4612 4623 4634 4645 4656 4667 4678 4689 4690 4701 4712 4723 4734 4745 4756 4767 4778 4789 4790 4801 4812 4823 4834 4845 4856 4867 4878 4889 4890 4901 4912 4923 4934 4945 4956 4967 4978 4989 4990 5001 5012 5023 5034 5045 5056 5067 5078 5089 5090 5101 5112 5123 5134 5145 5156 5167 5178 5189 5190 5201 5212 5223 5234 5245 5256 5267 5278 5289 5290 5301 5312 5323 5334 5345 5356 5367 5378 5389 5390 5401 5412 5423 5434 5445 5456 5467 5478 5489 5490 5501 5512 5523 5534 5545 5556 5567 5578 5589 5590 5601 5612 5623 5634 5645 5656 5667 5678 5689 5690 5701 5712 5723 5734 5745 5756 5767 5778 5789 5790 5801 5812 5823 5834 5845 5856 5867 5878 5889 5890 5901 5912 5923 5934 5945 5956 5967 5978 5989 5990 6001 6012 6023 6034 6045 6056 6067 6078 6089 6090 6101 6112 6123 6134 6145 6156 6167 6178 6189 6190 6201 6212 6223 6234 6245 6256 6267 6278 6289 6290 6301 6312 6323 6334 6345 6356 6367 6378 6389 6390 6401 6412 6423 6434 6445 6456 6467 6478 6489 6490 6501 6512 6523 6534 6545 6556 6567 6578 6589 6590 6601 6612 6623 6634 6645 6656 6667 6678 6689 6690 6701 6712 6723 6734 6745 6756 6767 6778 6789 6790 6801 6812 6823 6834 6845 6856 6867 6878 6889 6890 6901 6912 6923 6934 6945 6956 6967 6978 6989 6990 7001 7012 7023 7034 7045 7056 7067 7078 7089 7090 7101 7112 7123 7134 7145 7156 7167 7178 7189 7190 7201 7212 7223 7234 7245 7256 7267 7278 7289 7290 7301 7312 7323 7334 7345 7356 7367 7378 7389 7390 7401 7412 7423 7434 7445 7456 7467 7478 7489 7490 7501 7512 7523 7534 7545 7556 7567 7578 7589 7590 7601 7612 7623 7634 7645 7656 7667 7678 7689 7690 7701 7712 7723 7734 7745 7756 7767 7778 7789 7790 7801 7812 7823 7834 7845 7856 7867 7878 7889 7890 7901 7912 7923 7934 7945 7956 7967 7978 7989 7990 8001 8012 8023 8034 8045 8056 8067 8078 8089 8090 8101 8112 8123 8134 8145 8156 8167 8178 8189 8190 8201 8212 8223 8234 8245 8256 8267 8278 8289 8290 8301 8312 8323 8334 8345 8356 8367 8378 8389 83

☐ Rappellera le : _____

[illegible]

☐ Le rappeler au :

MESSAGE

[illegible]

USAGE DU TELEPHONE

CRITIQUE D'UNE CONVERSATION. MEILLEURE FORMULATION

Vous avez été le témoin involontaire de la conversation téléphonique ci-après :

A (le correspondant)...

1 Oui ! Pourquoi ?

B (le correspondant)...

2 Je reste en ligne.

C (le correspondant)....

3 Non ! Ce n'est pas le Directeur, c'est le stagiaire.

D (le correspondant).....

4 Il vous connaît ? Qui êtes-vous ?

E (le correspondant)...

5 Il est très occupé et n'a pas le temps de prendre les commandes.

F (le correspondant)...

6 Essayez toujours de l'appeler demain, mais je ne vous garantis rien.

Au fait, vous avez déjà appelé hier ?

G (le correspondant).....

7 Donnez-moi votre numéro. Je lui dirai, que vous avez, appelé.

H (le correspondant)...

8 Bien !

TRAVAIL DEMANDE

- 1) Quel est, selon vous , l'objet de la communication : qui appelle ?
Pourquoi ? A qui voudrait-il parler ?
- 2) Relevez les incorrections ou les maladresses
- 3) Essayez de reconstituer la conversation complète, mieux formulée.

N.B. A, B, C....le demandeur.

1, 2, 3.... Le demandé (vous...., l'entreprise que vous représentez....)

OBJET : DE LA COMMUNICATION

Qui appelle ? - un client

Pourquoi ? - pour passer une commande

A qui voulait-il parler ? - au Directeur

INCORRECTIONS OU MALADRESSES

- 1) Oui, un peu sec. Pourquoi : maladresse
- 2) -
- 3) Un peu « cavalier »
- 4) Indiscret, incorrect
- 5) Très maladroit
- 6) Indiscret, incorrect, vulgaire 'je ne vous garantis rien...Au fait...)
- 7) Maladroit, (proposer de rappeler)
- 8) « Cavalier » et un peu bref pour une prise de congé.

MEILLEURE COMMUNICATION

A – Allo ! C'est bien le (n° d'appel) ? Ici l'entreprise X. Bonjour Madame !

1 Oui, c'est bien l'entreprise X. Bonjour Monsieur. Que désirez-vous ?

B Je vous appelle au sujet d'une commande !

2 J e vous écoute. Rappelez-moi votre adresse

C Mais je souhaiterais parler à votre Directeur

3 Est-ce pour une communication personnelle ? Car je suis chargée de l'enregistrement des commandes

D C'est à titre personnel, en effet

4 Alors je dois vous signaler qu notre directeur est absent aujourd'hui et que vous pourrez l'appeler demain matin à partir de 10 heures. Mais, je crois reconnaître votre voix. N'avez-vous pas déjà appelé hier ?

E Oui, effectivement (j'ai appelé hier matin à 9 h 30)

5 Dans ces conditions donnez-moi votre numéro de téléphone (si ce n'est pas indiscret) et notre Directeur vous appellera demain matin à l'heure que vous voudrez bien me préciser

F Qu'il m'appelle donc demain vers 11 h au (n° d'appel....)

6 C'est noté. Vous pouvez compter sur moi pour lui transmettre votre demande.. Au revoir Monsieur !

G Merci. Au revoir Madame.

A NE PAS DIRE	DIRE
• Alloooo ? • Ouiii ? • Qui est à l'appareil ? • Oui ? • C'est de la part ? • Vous êtes qui ? • Qui le demande ? • Vous avez mal compris. • Vous vous êtes trompez. • Vous faites erreur. • C'est pourquoi ? • Quittez pas. J'vous l'passe. • Un petit instant. • Vous patientez ? • Est-ce qu'il vous connaît ? • C'est vous avez qui avait déjà appelé ? • Je vais voir si je peux le déranger ? • Il est occupé. • Appelez plus tard. • Il n'est jamais là. • Je n'arrive pas à le joindre. • Laissez votre numéro de téléphone. • Ils sont toujours partis. • Ne vous inquiétez pas. • Pas de problème.	• Bonjour Laurence service achats, • Pouvez-vous me donner votre nom s'il vous plaît ? • Excusez-moi je n'ai pas bien compris votre nom... • Qui dois-je annoncer ? • Je me suis peut-être mal fait comprendre. • Il doit avoir un malentendu. • Il doit s'agir d'une erreur. • C'est à quel sujet ? • Je vous remercie de rester en ligne • Veuillez patienter quelques instants s'il vous plaît. • Préférez-vous patienter ou rappeler un peu plus tard ? • L'avez vous déjà rencontré ? • Avez-vous déjà été en contact ? • N'avons-nous pas déjà été en contact ? • Je vais vérifier s'il 'm'est possible de vous le passer. • Il ne peut vous prendre pour l'instant, il est en réunion, en ligne, absent.. • Pouvez-vous rappeler vers 16 heures, en fin d'après-midi ? • Il est très occupé en ce moment, il est très difficile de le joindre. • Pouvez-vous me laisser vos coordonnées ? • Il est un peu tard, ce soir, pouvez-vous rappeler demain matin ? • Vous pouvez compter sur moi, je m'occupe de votre dossier.

RECEPTION D'UN MESSAGE TELEPHONIQUE EN L'ABSENCE DU DESTINATAIRE

Vous êtes secrétaire au Service « Achats » des Etablissements DIAGNE. Le 18 Février à 10 h 30, vous recevez la communication téléphonique suivante et vous remplissez la fiche «Messages » au fur et à mesure.

- S : Service « Achats » bonjour !
- M.F. : Bonjour ! Ici Monsieur FATY. Je souhaiterais parler à Monsieur NDIAYE
- S. : M. NDIAYE est absent pour la journée. Puis-je noter un message ou préférez-vous le rappeler demain matin vers 11 heures ?
- M.F. : Voulez-vous noter le message et lui dire que je peux lui présenter en démonstration dès lundi prochain, le photocopieur pour lequel je lui ai adressé une documentation la semaine dernière. Il peut me rappeler demain matin, avant 11 heures pour que nous fixions rendez-vous.
- S. : Je note : Monsieur ... Voulez-vous m'épeler votre nom, s'il vous plaît ?
- M.F. : F comme France, A comme Anatole, T comme tirage et Y
- S. : Merci. M. FATY demande que vous le rappeliez demain matin avant 11 heures pour la démonstration du photocopieur. A quel numéro ?
- M.F. : Au 22. 15. 22.
- S. : 22. 15. 22. Merci.
- M.F. : Merci Madame, au revoir ?
- S. : Au revoir Monsieur.

FICHE DE MESSAGES

Destiné à M. N. Diaye

Le : 18 février à 10 h 30 mn

M. M. Faty

☒ a téléphoné

☐ est passé vous voir

☒ demande que vous le rappeliez

au numéro 822 15 22 demain matin

le avant 11h vers _____ h _____ mn

☐ vous rappellera

A laissé le message suivant : Il peut vous présenter
en démonstration de lundi prochain le
protocole pour lequel il vous a adressé
la documentation la semaine dernière

Message reçu par : Mme N. Diaye