

Décrocher un entretien par téléphone.

Un entretien téléphonique se prépare, et on ne le sait toujours que trop théoriquement et souvent trop tard.

Vous avez des contacts au sein des entreprises que vous voulez appeler. Ne leur demandez pas de les rencontrer au titre d'une embauche mais à celui d'un échange professionnel dans le cadre de votre positionnement sur le marché. Préparez votre argumentaire et surtout ciblez le pour aller à l'essentiel; un entretien téléphonique ne doit prendre que quelques minutes, votre interlocuteur ne pouvant vous accorder beaucoup de temps. Ayez en tête que l'objectif est de décrocher un RDV. Pour cela éradiquez de votre argumentaire tous commentaires superflus et annoncez clairement l'objet de l'appel. Dans le cas d'une recherche d'emploi « réseau », vous pouvez dire « je souhaite vous rencontrer au titre d'un échange sur le domaine ..afin de confirmer mon projet professionnel et être mieux au fait des besoins des entreprises». Glissez un atout ou un intérêt qui peut attirer à priori l'attention de l'interlocuteur « j'ai une expérience de ... et je connais la problématique de ... vue dans la presse et aimerais en savoir plus».

Précisez que l'entretien ne durera qu'une demi-heure. N'en faites pas trop ; ne vous affichez pas comme un fervent admirateur de l'entreprise et ne vantez pas non plus ses mérites au risque que cela sonne faux. Restez simple sans être obséquieux, ne vous excusez pas de déranger la personne mais au contraire invitez à la rencontre en lui proposant quelques créneaux de dates pour un entretien limité à une demi-heure autour d'un objet précis. La communication est une discipline des plus difficiles, et la moindre hésitation de votre part, souvent due à un argumentaire flou, peut donner lieu à un frein voire à un refus de la personne. Aussi, appuyez-vous sur un argumentaire clair et concis bâti sur une trame suffisamment directive pour canaliser l'interlocuteur vers la rencontre sans qu'il s'y sente contraint. Dans le cas où la personne n'est vraiment pas disponible, n'hésitez pas à lui demander de vous diriger vers une relation susceptible de vous informer sur le sujet visé. Si vous décrochez un entretien d'information, poursuivez la logique de l'échange jusqu'au bout : ne présentez jamais votre CV si l'on vous le demande, et ce pour plusieurs raisons. Vous n'êtes pas venu pour une embauche, or si vous remettez votre cv vous êtes premièrement perçu comme un candidat, deuxièmement vous risquez de confier un CV inadéquat puisque vous ne savez pas exactement les tenants et les aboutissants de l'éventuel poste

proposé, et enfin parce que vous ne maîtrisez absolument pas le circuit que votre cv va emprunter. Par contre, vous pouvez proposer de l'envoyer après délai de réflexion et fixer un RDV avec qui de droit pour obtenir les informations nécessaires.



Un conseil : « assurez-vous d'être en situation confortable pour téléphoner et souriez ... ça s'entend.

Conseils pratiques et étapes.

1ère règle: utilisez souvent le téléphone

2ème règle: des intermédiaires ; utilisez une connaissance qui appellera pour vous (pour éviter le risque

de passer un entretien au téléphone)utilisez un intermédiaire du côté du destinataire

3ème règle: mettre l'intermédiaire du destinataire (secrétaire)de son côté pour obtenir des informations.

Se préparer, s'organiser.

Ayez sous les yeux :

Le canevas de l'entretien que vous aurez préparé pour garder le fil conducteur.

Votre agenda afin de proposer, non pas un, mais 3 ou 4 créneaux possibles de RDV.

Ne vous précipitez pas sur votre téléphone quand il sonne.

Souriez au téléphone, cela "s'entend".

Présentez-vous : même si l'on vous redemande votre nom, on aura noté que vous vous êtes présenté et cela donnera une impression positive rassurante à l'interlocuteur.

Ne commencez jamais par: "je vous prie de m'excuser,...excusez-moi de vous déranger ,...n'ayez crainte, je ne serai pas trop long,...". Faites décliner

l'identité de la personne si elle ne se présente pas, ses coordonnées et l'heure à laquelle vous pouvez la joindre si vous devez rappeler.

Conservez l'initiative de l'appel.

Prenez des notes rapidement.

Remerciez mais pas obséquieusement

Posez habilement vos questions :

ne dites pas : "Pourrais-je vous rencontrer?" dites plutôt: à quelle date pourrais-je vous rencontrer ?

Faites parler : en reformulant l'essentiel (en résumant) en laissant des silences suffisants pour vous assurer que la personne en a terminé.

Restez toujours courtois.

Concluez : en confirmant ce qui est convenu, en remerciant, en saluant, en ne raccrochant qu'après votre interlocuteur

LES QUALITÉS

Etre agréable et courtois
Etre optimiste
Etre sûr de soi
Etre direct(verbes d'action)

ne dites pas : "me serait-il possible de le rencontrer?" dites plutôt: "je souhaite le rencontrer".

Etre bref (pas de long développement)

Etre déterminé

ANTICIPER, SE PRÉPARER A...

Vous vous trouvez confronté à des réticences, des obstacles .

Ne forcez pas, présentez vous et présentez brièvement l'objet de votre appel en demandant si l'on peut vous répondre et à quel moment rappeler pour obtenir des informations.

Demandez le nom et fonction de la personne à rappeler. Laissez vos coordonnées. Vous n'arrivez jamais à joindre la personne voulue.

Appelez après les horaires de bureau en composant un numéro proche de celui du standard, c'est à dire en changeant les deux derniers chiffres par exemple.

Vous avez une chance de tomber sur quelqu'un qui vous renseignera, vous justifierez d'une erreur de numéro pour qu'il vous la passe.



Conservez l'initiative d'un réappel afin de maîtriser votre suivi téléphonique et de pas vous faire tyranniser par les sonneries qui tombent mal.

Quelques conseils préparatoires.

Chauffez votre voix: en parlant avec quelqu'un, en lisant à haut voix. Buvez quelque chose de chaud ou prenez un bonbon adoucissant (au miel).

Entraînez vous à parler debout, de même qu'à passer vos entretiens téléphoniques debout (le bloc et l'agenda sur une table à portée de main). Respirez profondément plusieurs fois avec une respiration abdominale avant l'appel.

Au téléphone, rentrez votre menton pour donner plus de gravité à votre voix qui laissera une impression d'assurance. Parlez un peu plus lentement. plus posément qu'à votre habitude et articulez plus.

LE REPONDEUR

Même conseils que ci-dessus.

Pour enregistrer vos messages sur votre répondeur . Evitez: les

messages longs les fonds trop sonores voire brillants. Donnez votre N° (et votre NOM) plutôt que votre prénom + rappelez "laissez vos coordonnées et la date de votre appel, merci, à bientôt".

Si vous tombez sur un répondeur.

Parlez clairement en articulant bien: votre identité (voire épelez), ce message s'adresse à..., l'objet de l'appel, vos coordonnées, "merci de bien vouloir me rappeler à (horaires)".