

Mon guide d'entretien téléphonique

C

CONTACT

Quoi ? Il faut commencer la prise de contact par une formule de politesse, puis se présenter et enfin identifier l'interlocuteur

"Bonjour Mme ..., je suis..., de la société..."

R

RAISON

Exposer clairement la raison et le motif de l'appel téléphonique à votre interlocuteur.

"Je me permets de vous appeler concernant..."

O

OBJECTIF

Définir l'objectif de l'appel : décrocher une commande ? Avoir un rendez-vous ? Détecter un projet ?

"Serait-il possible de convenir d'un rendez-vous?"

C

CONCLUSION

Reformulation des réponses afin d'avoir une confirmation puis prise de congé de l'entretien avec une formule de politesse à votre interlocuteur.

Toujours raccrocher après l'interlocuteur !