

Communication téléphonique Niveau avancé – Sommaire

Dossier Point	Fonctions	Thèmes
Dossier 1 Point 1	Répondre au téléphone, S'informer sur l'identité, Echanger des informations et des renseignements, Diriger des appels, Mettre des appels en attente, Planifier de futurs rapports	Joindre quelqu'un
Point 2	Saluer, Se référer au sujet d'un appel, Demander si la personne est disponible, Terminer l'appel poliment	Commencer et terminer une conversation téléphonique
Point 3	Demander de répéter et d'expliquer, Reformuler, Epeler l'adresse du courrier électronique	Répétitions et explications
Dossier 2 Point 4	Demander et offrir de laisser un message, Laisser un message, Faire une demande, Promettre de relayer un message	Laisser et rédiger des messages
Point 5	Faire parvenir un message, Informer sur une conversation, Exprimer des opinions au sujet d'une conversation	Rapporter une conversation
Point 6	Répondre à un appel, Laisser un message sur la boîte vocale/le répondeur, Se référer à une certaine partie du message / à une question	Donner suite aux messages
Dossier 3 Point 7	Offrir des services, Demander à qn. de rendre un service, Rapporter des tâches accomplies, Prévoir de futurs rapports, entretiens	Mettre un plan en action
Point 8	Parler, discuter de la disponibilité de qn., Etablir la date et l'heure de prochaines réunions, Prendre des dispositions provisoires, Conclure un accord, Changer de projets	Organiser une entrevue
Point 9	Confirmation par téléphone, par écrit, Demande de confirmation, Référence à une conversation téléphonique antérieure, Description des tâches et des responsabilités, Vérification et confirmation de ce qui a été convenu	Confirmer des préparatifs
Dossier 4 Point 10	Se référer aux commentaires antérieurs, S'assurer que les données sont justes	Insister et préciser
Point 11	Exprimer la surprise et l'incrédulité, Réagir de façon neutre, impartiale, Comment réagir à de bonnes et de mauvaises nouvelles, Exprimer l'appui, Reformuler et interpréter, S'interroger sur des opinions et des décisions	Exprimer sentiments et émotions
Point 12	Faire et accepter des suggestions, Faire et accepter des recommandations, Exprimer l'opinion, Acquiescer et être en désaccord	Suggestions et recommandations

Dossier 5 Point 13	Se présenter de façon formelle, Demander la personne ciblée, Expliquer le but de l'appel	Premières approches
Point 14	Faire la mise au point de l'agenda, Présenter et expliquer les sujets dont il est question, Résumer, conclure	Enchaîner les sujets lors d'un long appel
Point 15	Présenter les différents participants à un appel de conférence, Décrire les rôles des participants, Encourager les participants à se joindre à la discussion, Prendre part à la discussion, Interrompre et gérer les interruptions	Participer à une audioconférence
Dossier 6 Point 16	Comment se préparer à un appel	Révision
Point 17	Le support du courrier électronique	Révision
Point 18	Surmonter les barrières de la communication	Révision