

## 1) Préparer l'appel téléphonique

- Prévoir le matériel nécessaire pour prendre note : papier, bic, ...
- Avoir son agenda/horaire à disposition
- Anticiper les informations que vous allez donner ainsi que les questions probables que l'on va vous poser. Avoir préparé un pense-bête reprenant l'essentiel de ces informations :
  - Donne tes nom et prénom.
  - Explique ton statut et le motif de ton appel : élève du secondaire, en 5<sup>ème</sup> ou 6<sup>ème</sup> année, en recherche d'informations pour construire son projet d'études/de métier après le secondaire.
  - Indique comment tu as eu les coordonnées de la personne contactée.
  - Explique quel est l'objectif précis de ton appel (stage d'observation...).
  - Argumente éventuellement en montrant que tu as déjà collecté quelques informations sur ce métier mais que tu souhaites en savoir plus en observant le quotidien de professionnels qui exercent le métier.
  - Propose d'envoyer une lettre de motivation (voire un CV), demande une adresse mail ou postale.
  - Précise comment cela peut se passer en termes d'assurance, après t'être renseigné auprès de ton enseignant.
- Anticiper une messagerie : avoir préparé un message simple et clair (cf. ci-dessous).
- Anticiper le fait que, pour ton interlocuteur, cet appel sera différent de ceux qu'il reçoit d'habitude.

*Ex : Si tu téléphones au service d'urgence d'un hôpital (intérêt pour le métier d'infirmier urgentiste), commence d'emblée par clarifier ton appel pour ton interlocuteur : « Excusez-moi de vous déranger, je vous téléphone pour une raison un peu particulière. Je ne vous contacte pas pour une urgence. Je suis élève en 6<sup>ème</sup> année du secondaire et je suis donc actuellement en train de réfléchir à mon projet d'études/de métier. Dans ce cadre je m'intéresse au métier d'infirmier urgentiste... ».*

## 2) Messagerie : laisser un message efficace

- Citer ses nom et prénom et dire qui l'on est (élève de 6<sup>ème</sup> secondaire...).
- Préciser l'objet de l'appel en étant clair et précis et en tenant compte du délai imparti. Trente à soixante secondes, c'est le laps de temps que laisse une boîte vocale pour déposer un message.
- Proposer un rendez-vous téléphonique : deux possibilités :
  - Avoir l'initiative de l'appel : annonce que tu tenteras à nouveau de contacter la personne ultérieurement. Indique éventuellement le créneau au cours duquel tu comptes rappeler ton interlocuteur.
  - Suggérer de te rappeler : n'oublie pas de rappeler ton nom et de donner ton numéro de téléphone. Répète ton numéro afin que la personne ait le temps de le noter. Mentionne les moments où tu es joignable.

### 3) Principes généraux d'une bonne communication par téléphone

- Être poli ! Commencer son message par « Bonjour Madame, Monsieur... » et le finir par « Au revoir Madame, Monsieur... ».
- S'excuser du dérangement ; demander éventuellement si la personne a quelques minutes de libre.
- Se présenter et expliquer rapidement le motif de l'appel.
- Parler distinctement et bien articuler.
- Parler de manière fluide (éviter les « heu... heu... »).
- Parler de façon précise et concise (phrases claires) ; s'entraîner éventuellement.
- Aller rapidement au fond du problème ; votre interlocuteur n'a pas de temps à perdre.
- Être sûr de soi, sans être hautain.
- S'isoler dans un endroit calme. Veiller à ce qu'il n'y ait pas de bruits parasites autour de soi.
- Garder le sourire, cela s'entend !

#### **Si tu te rends sur place, voici quelques conseils supplémentaires :**

Soigne ton apparence, choisis des vêtements appropriés, pose des questions, montre ton intérêt, ta motivation.