

# L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

## OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

Vous pouvez utiliser le téléphone pour **atteindre différents objectifs** :

Le plus important étant d'avoir au préalable clairement identifié le motif de votre appel :

### → Proposer une candidature

- Pour répondre à une petite annonce/proposer spontanément votre candidature.
- Pour obtenir un rdv.

### → Rechercher des informations

- Pour obtenir le nom des personnes susceptibles d'être intéressées par votre candidature.
- Pour en savoir plus sur le poste proposé (ou potentiel) et sur l'entreprise afin de préparer des arguments adaptés et ciblés.
- Pour savoir si l'entreprise a un projet de développement ou de recrutement.
- Pour connaître l'organisation, la taille, les produits ou services, les métiers exercés dans l'entreprise.
- Pour vérifier si les compétences que vous avez à proposer correspondent aux besoins éventuels de l'entreprise.
- Pour connaître votre environnement si vous venez d'emménager dans une région nouvelle, ou si vous changez de secteur d'activité.

### → Contacter vos relations

- Pour demander des informations sur une entreprise et son fonctionnement.
- Pour vous rappeler au souvenir de personnes de votre entourage.
- Pour élargir votre réseau en trouvant des personnes-relais.
- Pour demander une aide matérielle (conseils sur un CV, faire passer le CV à un employeur,...).
- Pour demander des conseils.
- Pour demander à une relation de servir d'intermédiaire afin de faciliter la rencontre avec un employeur.
- Pour demander à un précédent employeur, ou chef de service, ou responsable de stage d'écrire une lettre de recommandation.

### → Relancer vos démarches

- Pour montrer votre motivation et vérifier si le courrier est bien arrivé.
- Pour suivre vos candidatures si l'employeur vous a proposé de le recontacter à un moment précis ou s'il n'a pas répondu au courrier.
- Pour respecter des engagements annoncés dans un courrier ou lors d'un entretien.

## STRUCTURE DE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

(lorsque l'on connaît le nom de la personne)

### CONTACT

Souriez

Saluez

Présentez-vous

Demandez votre interlocuteur en étant le plus précis possible (nom, service)

### OBJET DE L'APPEL

Expliquez l'objet de votre appel

Soyez clair concernant votre objectif

### ARGUMENTAIRE

Soyez convaincant mais n'en dites pas trop

Répondez éventuellement aux objections

Soyez à l'écoute de votre interlocuteur

### CONCLUSION

Mettez-vous d'accord (sur un rdv, sur les informations, sur une date de rappel, etc...)

Récapitulez les éléments importants

Prenez congé cordialement

## QUELQUES CONSEILS

- Ne téléphonez pas au hasard. Renseignez-vous avant.
- Avant de téléphoner, munissez-vous de l'annonce, de votre CV, de votre agenda et de quoi écrire.
- Souriez, cela s'entend.
- Présentez-vous et donnez rapidement l'objet de votre appel. Soyez bref : votre interlocuteur est sans doute très occupé.
- Si on ne vous passe pas la personne demandée, il peut y avoir de bonnes raisons. Ne vous découragez pas.
- Si vous proposez votre candidature, ne passez pas un entretien d'embauche au téléphone. Vous défendrez mieux votre candidature en rencontrant l'employeur en tête-à-tête.
- Pour suivre et relancer vos candidatures, le téléphone est le moyen le plus efficace, à condition de bien s'organiser.
- Vous risquez d'être rappelé par téléphone. Cela aussi se prépare.
- Respectez les mêmes règles de courtoisie que vous soyez au téléphone ou en entretien en face à face.

