

Nom :

Prénom :

Date :

4^{ème}

SEGPA

La communication téléphonique

APPLICATION

Le socle commun de connaissances, de compétences et de culture

Domaine 1 : Les langages pour penser et communiquer

- **Maîtriser** la langue française
- **S'exprimer et communiquer**

Objectifs :

- **Construire** son entretien téléphonique
- **S'exprimer** de façon claire par téléphone



Mise en situation

En vous appuyant sur l'entretien téléphonique que vous aurez préparé page 3, **entraînez-vous** à téléphoner avec vos parents et/ou frères et sœurs.

Après vos entraînements, et lorsque vous vous sentirez prêts, **téléphonez à votre enseignant** pour passer cet entretien téléphonique. Il vous observera en s'appuyant sur la grille page 4.

Vous effectuerez votre auto-analyse de votre prestation page 5.

A vos téléphones !!!

1) Préparer son entretien téléphonique

Travail à faire :

- Lire la méthode CROC **document 1** et la mise en situation **document 2**
- Compléter l'entretien téléphonique **annexe 1** page 3

Document 1 : La méthode CROC

METHODE C.R.O.C

La méthode **CROC** permet la construction d'un outil de communication nécessaire pour la prise de rendez-vous téléphonique. La méthode CROC donne une véritable structure à un entretien téléphonique et fait gagner du temps.

- **Contact:** Se présenter
- **Raison:** Exposer l'objet de l'appel
- **Objectif:** Développer ses idées pour arriver au résultat voulu
- **Conclusion:** Récapituler, remercier et prendre congé

Document 2 : Mise en situation



Vous êtes **un élève de 4^{ème}** au collège

.....

à

Vous recherchez **un stage** pour la période **du 08 au 19 juin 2020** et vous souhaitez prendre **contact par téléphone** avec une entreprise afin de trouver un lieu de stage.

Nom :

Prénom :

Date :

Annexe 1 : Votre entretien téléphonique

Contact :

Bonjour Monsieur (ou Madame), je
m'appelle..... Je suis un élève de
..... du collège à
.....

Raison :

Je me permets de vous contacter car
.....
.....

Ce stage se déroulera du
.....

.....au.....

Objectif :

J'aimerais vous rencontrer afin de
.....
.....

Seriez-vous disponible pour un rendez-vous leou
le à l'heure qui vous convient ?

Conclusion :

C'est parfait, nous nous voyons donc le
àheure au sein de votre entreprise. Je vous remercie pour le temps que
vous m'avez accordé et vous souhaite



Nom :

Prénom :

Date :

2) Jouer son entretien téléphonique

➡ Le professeur vous observera et complétera cette grille d'observation

Grille d'observation

Prénom de la personne observée :

			
Sourire			
Langage			
Sérieux			
Politesse			
Articulation			
Méthode CROC			

Nom :

Prénom :

Date :

3) Analyser sa prestation

➔ **Complétez** la grille ci-dessous en mettant une croix dans la colonne correspondante à votre choix

			
J'ai souri			
J'ai salué la personne « bonjour monsieur ou madame »			
Je me suis présenté			
J'ai énoncé les raisons de mon appel			
J'ai donné les objectifs de mon appel			
J'ai récapitulé la date, l'heure et le lieu du rendez-vous			
J'ai salué la personne « Au revoir monsieur ou au revoir madame »			
J'ai remercié la personne			
J'ai utilisé un langage courant			
J'ai été sérieux durant tout l'entretien			

