

Nom :

Prénom :

Date :

4<sup>ème</sup>

**SEGPA**

# **La communication téléphonique**

## **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 :**

- **Apprendre** une méthode pour téléphoner
- **Analyser** une vidéo sur l'entretien téléphonique
- **Préparer** son entretien téléphonique



#### **Mise en situation**

Vous êtes **un élève de 4<sup>ème</sup>** 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.

Votre professeur vous demande d'**apprendre une méthode** pour téléphoner et de **préparer votre plan d'appel**.

## I. Apprendre une méthode pour téléphoner

### Travail à faire :

- Lire le **document 1**
- Répondre aux questions **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



**Annexe 1** : Questions/réponses

1) Citer les quatre mots qui caractérisent la méthode CROC.

**C**.....  
**R**.....  
**O**.....  
**C**.....

2) Que permet la méthode CROC ?

.....  
.....

3) En quoi consiste le mot « contact » ?

**Contact** : .....

4) En quoi consiste l'étape « raison de l'appel » ?

**Raison de l'appel** : .....

5) En quoi consiste l'étape « objectif » ?

**Objectif** : .....

6) En quoi consiste l'étape « conclusion » ?

**Conclusion** : .....

## II. Analyser une vidéo sur l'entretien téléphonique

### Travail à faire :

- **Rechercher et visionner** une vidéo sur Internet
  - **Vidéo 1** : [https://www.youtube.com/watch?v=7wlqPzr4v\\_w&t=106s](https://www.youtube.com/watch?v=7wlqPzr4v_w&t=106s)
- **Répondre** aux questions **annexe 2**

**Annexe 2** : Analyser une vidéo sur l'entretien téléphonique

### Vidéo 1 : L'entretien téléphonique

Source : [www.EntretenEmbauche.fr](http://www.EntretenEmbauche.fr)

1) **Citer**, ci-dessous, les 7 points clés cités dans la vidéo pour réussir son entretien d'embauche par téléphone.

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

### III. Préparer son entretien téléphonique

#### Travail à faire :

- Lire le **document 2**
- Répondre aux questions **annexe 3**

**Document 2** : La mise en situation



Vous êtes un élève de 4ème au collège Georges Pompidou à Villeneuve-la-Garenne. Vous recherchez un stage pour la période du 8 au 19 juin 2020 et vous souhaitez prendre contact par téléphone avec une entreprise afin de trouver un lieu de stage.

Votre professeur vous demande de préparer votre entretien téléphonique en écrivant ce que vous allez dire au téléphone dans l'annexe 3.

**Annexe 3** : Votre entretien téléphonique

**Contact :**

.....

.....

**Raison :**

.....

.....

**Objectif :**

.....

.....

**Conclusion :**

.....

.....

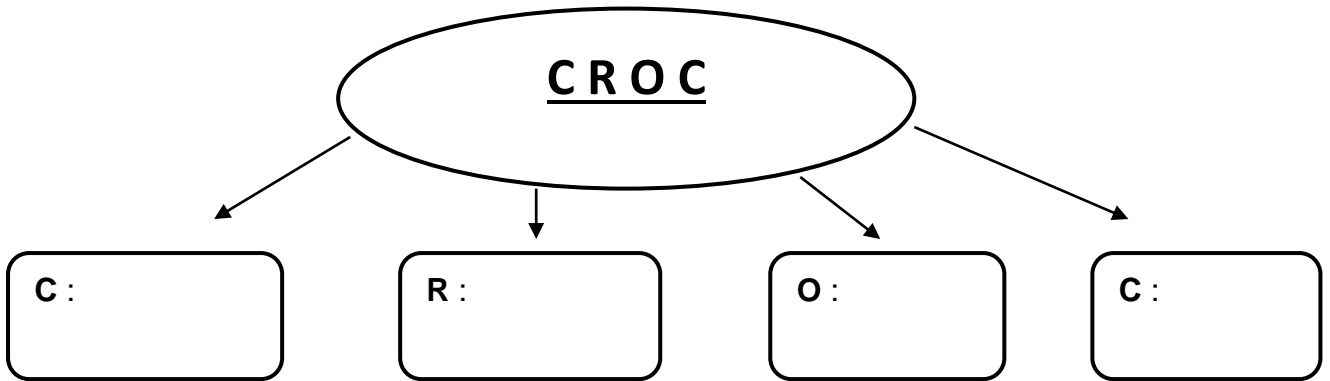
Nom :

Prénom :

Date :

## SYNTHESE

- **Identifier** les quatre étapes de la méthode CROC



- **Définir** la méthode CROC

.....

.....

.....

.....

