

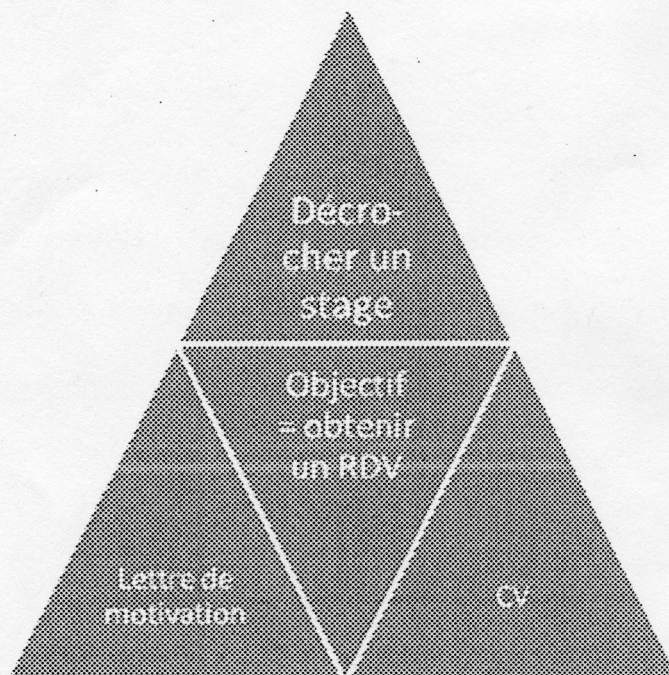
Objectif : trouver une période de formation
en milieu professionnel

1.Ecrire

2.Téléphoner

3.Se
déplacer

1. Ecrire



2. Téléphoner

Objectif : obtenir un RDV

Le savoir-être	Le savoir-faire
Il est important d'adopter une attitude correcte car si on ne vous voit pas téléphoner, on vous imagine ! Téléphoner est un acte physique ... • Tâchez d'être parfaitement disponible pour téléphoner. • Tenez-vous droit afin que votre voix «ne tombe pas». Décontractez-vous et souriez : le sourire s'entend au téléphone. • Parlez doucement. • Parlez plus lentement : votre élocution doit être claire et moins rapide (120 mots/minute contre 180 dans une conversation normale) que dans un entretien en face à face parce qu'aucun geste ne peut accompagner votre discours. • Soyez bien installé avec tout le matériel nécessaire à portée de main (crayon, agenda, convention de stage avec dates...). • Concentrez-vous. • Manifestez de la bonne humeur : montrez à votre interlocuteur que vous êtes heureux de l'avoir en ligne. • Ayez des égards pour l'interlocuteur : ne bâclez pas les formules de politesse. Raccrocher brutalement équivaut à claquer une porte. Raccrocher toujours le dernier.	Un appel téléphonique doit être préparé. 1. Utilisez efficacement les 20 premières secondes. • Ayez un ton aimable, souriant et dynamique. • Saluez, nommez-vous : «Bonjour Monsieur, je suis » «Bonjour Monsieur, Prénom + nom » • Vérifiez que votre interlocuteur est le bon «Monsieur Dupont ?» «Vous êtes bien le responsable du personnel ?» «Vous dirigez bien l'agence de ...?» • Présentez vous : «Je suis en seconde Bac professionnel photographie au lycée Champollion de Lattes». • Expliquez brièvement l'objet de votre appel «Je recherche une période de formation en entreprise dans le cadre de ma formation en photographie pour le mois de mai». 2. Suscitez l'intérêt de votre interlocuteur. • Utilisez le «vous», «votre», «vos». « Je souhaiterais l'effectuer dans votre magasin». • Donnez des preuves. Montrez que vous avez déjà des renseignements sur l'entreprise «Quand je passe devant votre magasin, je constate que vous..... » «Votre site Internet montre que vous êtes..... » • Si vous sentez que vous dérangez, proposez une alternative, sans être agressif. «Je ne veux pas abuser de votre temps, à quel moment pourrais-je vous rappeler : plutôt ce soir ou demain matin ?» 3. Concluez en gardant l'initiative • Evoquez l'intérêt d'une rencontre entre votre interlocuteur et vous-même. • Proposez les modalités du prochain contact. «Je profiterais de mes disponibilités pour venir vous rencontrer dans votre magasin. Je n'ai pas cours le mercredi après-midi et le vendredi matin, quel est le créneau qui vous convient le mieux ?». • Reformulez, remerciez, saluez et raccrochez le dernier ! «Je vous dis donc à mercredi 14h, merci beaucoup, aure Monsieur».
Il se peut aussi que vous soyez accueilli par un répondeur téléphonique. Préparez votre message à l'avance : «Bonjour ! Je m'appelle Kevin F..... et je prépare un Bac professionnel photographie. Je suis en seconde professionnelle. Je dois effectuer un stage du 16 mai au 10 juin prochain. Je désire savoir s'il est possible pour moi d'effectuer ce stage dans votre établissement. Merci de me rappeler au 06.22..... Je compte sur vous. Au revoir.	