

Protocole téléphonique 2 – Activité

La capsule vidéo vous permet d'observer un appel téléphonique se déroulant entre la préposée à l'accueil, Joanie Paré et une appelante, Claude Fraser.

À l'aide de la grille d'observation remplie, répondez aux questions suivantes.

1. Message d'accueil adéquat enregistré dans la boîte vocale

Message enregistré (boîte vocale)

En vous référant à la première réplique de Joanie, nommez trois éléments du message qu'elle enregistre dans sa boîte vocale qui respectent le protocole téléphonique de l'OQLF.

Phrase d'accueil

Selon vous, la phrase d'accueil qu'utilise Joanie est-elle conforme au protocole téléphonique OQLF ?

2. Interprétation correcte de la demande de l'interlocuteur

Joanie a-t-elle utilisé une technique particulière afin de bien interpréter la demande de Mme Fraser ? Justifiez votre réponse en donnant un exemple.



3. Gestion efficace de la mise en attente et du transfert d'appel

Mise en attente

Selon vous, Joanie a-t-elle utilisé de façon efficace la technique de mise en attente ? Citez un exemple qui justifie votre réponse.

Transfert d'appel

Joanie respecte-t-elle le protocole téléphonique de l'OQLF lors du transfert de l'appel ? De quelle façon s'y prend-elle ?

4. Transmission efficace de l'information

Joanie manifeste-t-elle de l'assurance lorsqu'elle transmet l'information à Mme Fraser ? Justifiez votre réponse en donnant un exemple.



5. Souci constant de l'appelant et de sa demande

Selon vous, Joanie se soucie-t-elle de Mme Fraser et de sa demande ? Donner un exemple.

6. Manifestation d'empathie

Selon vous, Joanie manifeste-t-elle de l'empathie envers Madame Fraser ? Expliquez votre réponse.

7. Conclusion appropriée de l'appel

Nommez les règles du protocole téléphonique qui ont été utilisées par Joanie pour conclure l'appel avec M. Jean-François Lavigne.



8. Ton de la voix approprié

Le ton de la voix d'une personne peut véhiculer beaucoup d'information. Quelle attitude peut-on percevoir dans la voix de Joanie tout au long de la conversation téléphonique ?

9. Niveau de langue adapté au contexte

Existe-t-il un écart de niveau de langue entre Mme Fraser et Joanie ?

10. Image professionnelle

Selon vous, Joanie offre-t-elle une image positive et professionnelle de l'entreprise pour laquelle elle travaille ? Expliquez votre réponse et nommez trois critères sur lesquels vous basez votre réponse.

