Protocole téléphonique 1 – Activité

La capsule vidéo vous permet d'observer un appel téléphonique se déroulant entre la préposée à l'accueil, Andrée Breton, et un appelant, Viktor Mlynarzcyk.

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

1. Accueil adéquat (phrase d'accueil – formules de courtoisie et de politesse)

Selon vous, Andrée utilise-t-elle une phrase d'accueil correspondant aux formules prescrites au protocole téléphonique de l'OQLF ? Justifiez votre réponse et corrigez la phrase d'accueil, au besoin.

Phrase d'accueil

Formules de courtoisie et de politesse conformes au protocole téléphonique

Andrée utilise-t-elle toujours les formules de politesse et de courtoisie recommandées au protocole téléphonique de l'OQLF ? Donnez deux exemples pour soutenir votre réponse.

2. Interprétation correcte de la demande de l'interlocuteur

Au début de la conversation, Andrée cherche-t-elle à connaître le but de l'appel de Viktor ? Ses questions sont-elles conformes au protocole téléphonique de l'OQLF ? Justifiez votre réponse en donnant des exemples.

3. Gestion efficace de la mise en attente (confidentialité)

Mise en attente

Que pensez-vous de la façon dont Andrée utilise la mise en attente au début de l'appel ? Quels sont ses points positifs et ses points négatifs ? Donnez un exemple de chacun pour illustrer votre réponse.

Confidentialité :

Andrée a-t-elle enfreint les règles de confidentialité lors de son entretien avec Viktor ? Expliquez votre réponse.

4. Prise de notes fidèle d'un message téléphonique (code d'épellation)

Code d'épellation

Pourquoi l'utilisation du code d'épellation est-elle un moyen efficace pour bien retranscrire le nom de famille de Viktor ?

En plus du code d'épellation, quel moyen Andrée a-t-elle utilisé pour s'assurer de prendre en note fidèlement les coordonnées de Viktor ?

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

Lors de cette conversation téléphonique, Andrée a-t-elle manifesté un souci pour l'appelant et pour sa demande ? Expliquez votre réponse.

6. Conclusion de l’appel

Selon vous, Andrée aurait-elle pu conclure l’appel d’une autre façon ?

Imaginez une fin différente.

7. Manifestation d’empathie

Au terme de cette conversation téléphonique, avez-vous le sentiment qu’Andrée a fait preuve d’empathie envers Viktor ? Expliquez votre réponse.

8. Langage non verbal convenable

Même si la conversation se déroule au téléphone, Andrée a-t-elle manifesté, par son langage non verbal, des signes d’impatience ? Donnez un exemple.

9. Niveau de langue adapté au contexte

Quel niveau de langue Andrée utilise-t-elle généralement lors de cette conversation téléphonique ? Donnez quelques exemples.

10. Image professionnelle

Selon vous, Andrée projette-t-elle une image professionnelle positive pour l'organisme qui l'emploie ? Expliquez votre réponse et nommez trois critères sur lesquels vous basez votre réponse.