

GUIDE POUR AGIR

Comment **CONTACTER** une entreprise, un employeur par **TÉLÉPHONE**

JE RECHERCHE DES OFFRES D'EMPLOI
ET J'Y RÉPONDS



Avec le soutien du Fonds social européen

Le téléphone est-il un outil efficace dans votre recherche d'emploi ?

Vous pensez que le téléphone sert uniquement à prendre un rendez-vous, dans le cadre d'une recherche d'emploi ?

Peut-être croyez-vous qu'il est plus correct d'écrire ou de vous présenter physiquement à un interlocuteur.

Le téléphone est un instrument précieux pour ceux qui cherchent du travail et notamment pour réaliser des candidatures spontanées : il conjugue efficacité, rapidité et convivialité. Les employeurs le savent : de plus en plus, le téléphone devient un outil de recrutement.

Ce guide est conçu pour que le téléphone devienne votre allié dans vos démarches de recherche d'emploi.

Savoir contacter avec habileté un employeur par téléphone, vous permet :

- d'accéder à des emplois pour lesquels l'embauche se fait souvent par contacts téléphoniques,
- d'utiliser un moyen de communication plus direct qu'une lettre, et de « décrocher » un entretien plus sûrement,
- d'avoir tout de suite une réponse et parfois de précieux éléments d'information.

Ce guide VOUS PROPOSE

- des conseils pour être percutant, rapide, à l'aise avec l'outil téléphone,
- des exemples de formulations, d'échanges, pour atténuer l'aspect intimidant du téléphone,
- quelques règles de base sur l'efficacité du contact téléphonique.

Suivez ce guide page par page, vous y trouverez informations et conseils pour vous permettre d'appivoiser l'outil-téléphone dans vos contacts avec des employeurs.
Vous pouvez aussi choisir d'utiliser ce guide selon vos priorités.

Que représente le téléphone pour un employeur ?	4,5
Comment contacter avec succès un employeur par téléphone ?	6,7
Les erreurs à éviter	8
Les sept règles d'or	9
Préparez-vous !	10
Avant de décrocher le combiné : aide-mémoire	11
L'essentiel à retenir	12,13
Faites le point	14
Quelles conclusions en tirez-vous ?	15

Que représente LE TÉLÉPHONE POUR UN EMPLOYEUR ?

Un outil quotidien aux qualités indiscutables

- Facile d'utilisation.
- Rapide.
- Économique : le téléphone évite des déplacements, des voyages.
- Interactif : les deux interlocuteurs échangent, en temps réel, et peuvent négocier, décider.
- Souple : pendant une conversation téléphonique, rien n'empêche d'écrire, de consulter un document, un écran.

- Convivial : le téléphone permet un vrai contact ; la voix, le sourire, les intonations « passent ».

Toutes ces raisons expliquent pourquoi les entreprises utilisent cet outil dans leurs procédures de recrutement.

L'usage du téléphone dans les procédures de recrutement

Les employeurs se servent du téléphone à divers stades d'une procédure de recrutement et notamment pour :

1 Prendre des rendez-vous avec les candidats sélectionnés.

2 Demander un complément d'information à un candidat dont le courrier est jugé intéressant.

3 Recevoir des candidatures spontanées.

Lorsque des candidats appellent pour proposer leurs services, l'accueil qui leur est réservé varie selon :

- la taille et les habitudes de l'entreprise contactée,
- le choix des responsables concernés,
- la période de l'année, la charge de travail...

4 Et même, parfois, mener l'entretien d'embauche.

Comment les appels téléphoniques sont-ils traités ?

Parfois, les appels sont « filtrés » par les secrétaires. Le décideur a déterminé à l'avance les appels auxquels il souhaite répondre. La secrétaire peut cependant juger bon de lui passer certains appels, par exemple, ceux de candidats pouvant intéresser l'entreprise...

Certains décideurs prennent, en revanche, les communications sans connaître la personne qui appelle : ils pensent ainsi pouvoir gagner du temps (plutôt que de devoir répondre à un courrier, par exemple...).

Comment CONTACTER AVEC SUCCÈS un employeur par téléphone ?

1 Utilisez efficacement les 20 premières secondes

– Ayez un ton aimable, souriant et dynamique.

– Saluez, nommez-vous, et donnez une brève information à votre sujet :

« Bonjour, je suis (...),

j'appelle de la part de Madame Y... »

« Je sais que vous cherchez en ce moment un (...). »

« Nous nous étions rencontrés lors de la (réunion, manifestation professionnelle). »

« Je travaillais jusqu'à ces derniers mois chez Z..., votre fournisseur en (...). »

– Vérifiez que votre interlocuteur est le bon.

« Monsieur Dupont ? »

« Vous êtes bien le responsable du personnel ? »

« Vous dirigez bien l'agence de (...) ? »

« Vous vous occupez bien des recrutements de (...) ? »

– Expliquez brièvement l'objet de votre appel.

« J'aimerais vous rencontrer pour discuter avec vous de vos projets de développement et de la façon dont je peux vous aider. »

« Je souhaiterais vous présenter mon expérience qui, je crois, peut intéresser votre service de (...). »

« Vous cherchez un collaborateur pour faire face au succès de votre (...), et je pense pouvoir être ce collaborateur. »

2 Suscitez l'intérêt de votre interlocuteur

– Utilisez le « vous », « votre », « vos ».

– Donnez des preuves. Montrez que vous avez déjà des renseignements sur votre interlocuteur, son entreprise.

« Au dernier salon de (...), votre stand m'a frappé par (...). »

« Quand je passe devant votre boutique, je constate que vous (...). »

« Vos petites annonces publiées régulièrement dans (...) montrent que votre (...) »

« Dans votre publicité sur (...), vous expliquez que vous (...). »

– Montrez que vous connaissez et que vous comprenez la situation, les besoins, les problèmes de l'entreprise.

« Les nombreuses commandes de X... doivent (...). »

« Le succès de votre (...) exige sûrement (...). »

-
- Faites parler votre interlocuteur tout de suite. Posez-lui des questions et ne monopolisez pas la conversation.
« *Votre équipe est-elle au complet actuellement ?* »
« *Avez-vous trouvé l'assistant(e) de votre (...) ?* »
« *Pour continuer à vous développer, n'allez-vous pas investir dans (...) ?* »

▶ Pour vous aider, consultez le guide :
« Comment réussir un entretien ».

- Soyez vigilant et attentif au ton des réponses.
- Si vous sentez que vous dérangez, proposez une alternative, sans être agressif.
« *Je ne veux pas abuser de votre temps, mais pourrions-nous poursuivre cette conversation... plutôt ce soir ou demain matin ?* »
« *Votre temps est sûrement précieux... A quel moment pourrais-je vous rappeler : cette semaine ou la semaine prochaine ?* »

3 Présentez de façon dynamique quelques arguments forts

- N'entrez pas dans les détails : donnez à l'autre l'envie d'en savoir plus.
- Donnez des faits, des actions menées, des résultats obtenus, des missions réussies, etc.

▶ Pour vous aider, consultez le guide :
« Comment trouver de bons arguments à sa candidature ».

4 Concluez en gardant l'initiative

- Évoquez l'intérêt d'une rencontre entre votre interlocuteur et vous-même.
- Proposez les modalités du prochain contact.
« *Je serai de passage à (...) dans une quinzaine de jours. Je me permettrai de vous appeler à ce moment-là.* »
« *En attendant de pouvoir vous rencontrer, je vous envoie mon C.V.. Je vous recontacterai dans quelques jours. Par exemple, à la fin de la semaine prochaine ?* »
- Remerciez de l'attention accordée.

Les erreurs À ÉVITER

- Être prêt à raccrocher au moindre obstacle, à la moindre résistance.
- Être discourtois ou hostile avec les standardistes et les secrétaires.
- Parler plusieurs secondes d'affilées sans donner l'occasion à votre interlocuteur de s'exprimer.
- Parler uniquement de vous.
- Hésiter, vous excuser, donner à votre interlocuteur l'impression que vous ne savez pas ce que vous voulez.
- Employer des formulations trop timides.
« J'espère que je ne vous dérange pas !... »
« Est-ce que vous voudriez bien m'accorder un rendez-vous ? »
- Expliquer longuement le motif de votre appel, sans être sûr de vous adresser à la bonne personne.
- Parler très vite, d'un seul trait, comme pour vous débarrasser d'une corvée.
- Raccrocher sans avoir fixé avec votre interlocuteur le moment du prochain contact.

Les sept RÈGLES D'OR

- 1** Téléphonnez au calme, bien installé, avec de quoi noter à portée de main.
- 2** Ayez, avec vous, quelques formules à utiliser et les principaux arguments à exposer.
- 3** Soyez dans une situation de dialogue : parlez, mais faites parler aussi. Ecoutez attentivement.
- 4** Exposez aux secrétaires qui vous êtes et pourquoi vous appelez, en très peu de mots mais avec chaleur.
- 5** Profitez des tout premiers instants de la conversation pour formuler des phrases « accrocheuses ».
Parlez à votre interlocuteur de son entreprise.
- 6** Incitez votre interlocuteur à répondre, par des questions précises et par des propositions d'alternatives. « *Préférez-vous (...) ou (...) ?* »
- 7** Énoncez clairement ce que vous voulez (un rendez-vous...) et annoncez le délai pour le prochain contact dont vous prendrez l'initiative.

PRÉPAREZ-VOUS !

Vous êtes maintenant en mesure de préparer efficacement votre premier appel téléphonique. Voici une grille pour vous aider. Reportez vos notes sur des fiches que vous tiendrez à jour.

Nom de la personne à appeler : _____

N° de tél : _____ Fonction : _____

Nom de la personne de la part de qui vous appelez : _____

ou origine du contact, précédente rencontre : _____

Formules d'introduction adaptées :

1 _____

2 _____

Formules pour argumenter :

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Rendez-vous pris le : _____ à : _____

Lieu : _____ avec M. ou M^{me} : _____

Conclusion : _____

Rappeler le : _____ plutôt vers : _____ Envoyer : _____

AVANT DE DÉCROCHER le combiné

AIDE-MÉMOIRE

- Si j'en éprouve le besoin, je m'entraîne avant (avec un magnétophone, des amis...).
- Je suis dans un endroit calme et je ne vais pas être dérangé.
- L'heure pour appeler me paraît favorable (ou bien, c'est l'heure que l'on m'a conseillée).
- J'ai de quoi noter (papier, stylo) et mon agenda.
- J'ai le nom et la fonction de la personne que j'appelle.
- J'ai en tête le nom de la personne qui m'a conseillé d'appeler, je sais comment j'ai obtenu le nom de mon interlocuteur.
- J'ai préparé mes arguments, et des formules que je pourrai utiliser pour « accrocher », rebondir.
- J'ai des informations précises sur l'entreprise que j'appelle.
- Je me prépare à demander un rendez-vous, c'est mon but.
- Je suis prêt à laisser un message s'il y a un répondeur.

ATTENTION

Si un seul de ces éléments fait défaut, mieux vaut appeler plus tard, en mettant toutes les chances de votre côté.

L'ESSENTIEL à retenir

Contacteur des entreprises par téléphone peut être très efficace

Le téléphone permet :

- d'avoir un contact direct,
- de présenter les arguments de votre candidature,
- d'avoir en même temps les réactions de votre interlocuteur.

L'usage du téléphone suppose une technique

- Il faut vous y préparer.
 - Vous pouvez vous entraîner.
- Pour vous aider, consultez les pages 6 à 7, et l'exercice page 10.

Quels sont les inconvénients ou les raisons d'avoir peur du téléphone ?

1 Cela va très vite, vous devez « être bon » d'emblée, d'où la nécessité de vous préparer.

2 Vous avez peur de déranger, d'être éconduit, rejeté. Il vous faut être « prêt à tout ».

3 Vous craignez même de ne pas arriver à joindre votre interlocuteur.

« Passer les barrages » s'apprend.

Pensez à :

- être souriant,
- expliquer votre démarche de façon nette et brève,
- transformer les secrétaires et standardistes en alliés : par le ton respectueux, la considération, l'humour...

En cas d'obstacle, proposez une alternative :

« Est-ce mieux de l'appeler en fin d'après-midi ou tôt le matin ? »

« Sera-t-il plus disponible jeudi, ou vendredi ? »

- Pour vous aider, consultez le guide : « Comment enquêter dans les entreprises et passer les barrages ».

Préparez soigneusement votre entretien téléphonique

Assurez-vous de disposer de toutes les informations nécessaires :

- le nom de la personne à appeler, sa fonction,
- des précisions sur l'entreprise (activité, taille, implantation...),
- les contacts précédents que vous avez eus, le nom de la personne qui vous a donné les coordonnées, etc.

Mettez-vous dans les conditions optimales de concentration, et de confort

Ayez, avec vous, par écrit :

- des formules pour « accrocher », retenir tout de suite l'attention,
- des formulations pour présenter votre argumentaire,
- des réponses possibles aux questions que vous pouvez prévoir.

L'OBJECTIF DE VOTRE PRISE DE CONTACT PAR TÉLÉPHONE, C'EST UN RENDEZ-VOUS POUR UN ENTRETIEN.

Cependant votre interlocuteur va peut-être vous proposer un poste immédiatement !... Posez-lui alors deux ou trois questions, proposez-lui une rencontre après un temps de réflexion.

CONSEILS PRATIQUES

Gardez une trace de vos appels, tenez à jour des fiches ou un cahier, ayez un agenda :

- pour noter les informations obtenues,
- pour savoir quand il est préférable d'appeler,
- pour respecter les délais annoncés avant le contact suivant, afin de ne pas oublier de « relancer ».

Faites LE POINT

**Vous avez suivi les conseils de ce guide.
Vos premiers contacts téléphoniques ont eu lieu.
Qu'en pensez-vous ?**

Votre opinion

	oui	non	pas tout à fait
1 Mon « accroche » s'est révélée efficace : mes interlocuteurs ont réagi avec intérêt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 J'ai pu parler facilement de ce qui intéressait mes interlocuteurs : ils ont visiblement apprécié mon niveau d'information.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 J'ai senti que mon ton « sonnait » juste, j'étais à l'aise, ou à peu près.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 J'ai trouvé le bon moment pour glisser mes arguments.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Mes interlocuteurs m'ont relancé, m'ont questionné à leur tour.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Face à des petits obstacles ou à des objections, j'ai trouvé des réponses adaptées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 L'objet de mes appels me paraît avoir été bien compris, et bien ressenti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 A la fin de l'entretien téléphonique, c'est moi qui ai gardé, à chaque fois, l'initiative du prochain contact.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Le rythme des conversations était bon : ni trop hésitant, ni trop pressé. Les interlocuteurs ont pu parler eux aussi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Les conversations ont été de vrais échanges : l'employeur a dû sentir quelqu'un de dynamique, convaincant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUELLES CONCLUSIONS en tirez-vous ?

Retournez ce guide pour connaître vos résultats.

Demandez l'avis
d'un conseiller

N'hésitez pas à vous faire aider.

Lisez le guide
« Comment
enquêter dans les
entreprises et passer
les barrières »

**Vos réponses ont parfois été hésitantes
« non » ou « pas tout à fait ».**
Vous n'êtes pas encore à l'aise au téléphone mais
vous parvenez à « donner le change ».

Lisez le guide
« Comment réussir
un entretien »

**Vous avez répondu « oui » à la plupart
des questions.**
Votre utilisation du téléphone est de qualité.
Pensez maintenant aux entretiens en « face à face ».

Jean-Paul Germond, Jean-François Lafarge, Guy Robles de l'ANPE
ont participé à la création de ces guides.

DANS LA COLLECTION DES GUIDES POUR AGIR

Je bâtis mon projet professionnel

- Comment élaborer des projets professionnels.
- Comment rechercher et choisir une formation.
- Comment s'imaginer créateur d'entreprise.

J'organise ma recherche

- Comment chercher un emploi à l'international.
- Comment identifier ses savoir-faire et ses qualités.
- Comment s'informer sur les métiers et les entreprises.
 - Comment rechercher un emploi avec anpe.fr
 - Comment réaliser un bon C.V.

Je recherche des offres d'emploi et j'y réponds

- Comment choisir les annonces auxquelles répondre.
 - Comment répondre à une petite annonce.
 - Comment rédiger une lettre de motivation.
- Comment contacter une entreprise, un employeur par téléphone.

Je démarche les entreprises

- Comment faire des candidatures spontanées.
 - Comment sélectionner les entreprises.
- Comment enquêter dans les entreprises et passer des barrages.
- Comment se servir de ses relations et développer son réseau.

Je réussis mon embauche

- Comment réussir un entretien.
- Comment trouver de bons arguments à sa candidature.
 - Comment négocier avec un futur employeur.



Agence nationale pour l'emploi
Le Galilée - 4, rue Galilée - 93198 Noisy-le-Grand Cedex
www.anpe.fr