

# Les 10 règles d'or au téléphone.

Des manuels d'utilisateur et des fiches techniques existent pour chaque modèle de téléphone, mais vous chercherez en vain le guide de la «parfaite conversation». C'est pour cela, que nous avons rassemblé dans ce qui suit les principales règles vous permettant de tenir une conversation en bonne et due forme.

<b>La première impression compte.</b>	Annoncez-vous toujours avec le nom de l'entreprise en premier, puis rajoutez votre nom et prénom.
<b>Restez détendus.</b>	Plus votre conversation téléphonique est importante, plus l'atmosphère ambiante doit être agréable. Dès lors choisissez de préférence un environnement dans lequel vous vous sentez à l'aise et où vous pouvez faire quelques pas.
<b>Soyez aimables.</b>	Même si votre interlocuteur ne peut pas le voir, ayez une mine aimable et souriante, car cela transparaît dans votre voix.
<b>N'y allez pas de but en blanc.</b>	Renseignez-vous tout de suite, si la personne appelée a réellement du temps à vous consacrer. Appelez de préférence de 9.00 à 11.30 heures et de 14.00 à 16.00 heures.
<b>Au fait, s'il vous plait.</b>	Avant votre communication, mettez par écrit les buts de votre conversation et communiquez les clairement à votre interlocuteur. Après la conversation, prenez note de ce que vous avez convenu avec votre interlocuteur et transmettez lui une copie par mail.
<b>Vouez à votre interlocuteur toute votre attention.</b>	N'interrompez vos discussions ou entretiens en cours que pour des appels téléphoniques réellement urgents.
<b>La note personnelle compte.</b>	Les annonces standard de votre COMBOX ne sont pas vraiment les bienvenues, remplacez les avantageusement par une annonce personnalisée.
<b>Ne quittez pas.</b>	Répondez rapidement aux messages de votre COMBOX. Même si vous ne disposez que de peu de temps, une réponse même courte est préférable à une absence prolongée de signe de vie.
<b>Le bon son.</b>	La sonnerie, plus elle est discrète, mieux ça vaut.
<b>Psssssst.</b>	Téléphonez discrètement en public, votre entourage et votre interlocuteur vous en seront reconnaissants.