

Parcours : Vente et commerce

Module : Répondre à une requête au téléphone – niveau B1 - **Unité 5/8**

UNITÉ 5 – RÉPONDRE À UNE REQUÊTE AU TÉLÉPHONE

Objectif d'apprentissage : La communication auprès des clients

Compétences développées :

- Demander, comprendre et enregistrer les informations nécessaires.
- Demander confirmation : les informations sont-elles bien comprises ?
- Par téléphone, confirmer correctement la commande du client / l'informer sur la réception des marchandises.

Vocabulaire technique : décrocher • créneau horaire • appel • transfert • prise de congés • patienter • rappeler • retard •

Point(s) de grammaire traité(s) : Quelle / Qu'elle

Point(s) Professionnel(s) : Les formules de fidélisation

Temps: 45 mn



Description du contenu de la situation professionnelle :

Nous sommes le 28/04/NN.

Vous êtes vendeur dans le magasin de jardinage AUVERT dans le rayon jardin et extérieur.

L'accueil vous transfère l'appel d'une cliente, vous décrochez :

Vous : Bonjour, Véronique à votre service, que puis-je pour vous ?

Cliente : Bonjour, j'ai commandé un barbecue la dernière fois que je suis venue. On m'a dit qu'il serait livré dans une semaine et je voulais savoir quand je pouvais passer le prendre.

Vous : Eh bien, je vais regarder. Je vous fais patienter deux minutes le temps que je me mette sur le bon logiciel.

Cliente : Oui, bien sûr.

...

Vous : Voilà, j'y suis. Pouvez-vous me donner votre nom s'il vous plaît ?

Cliente : je suis Madame Roux.

Vous : C'est Nadine votre prénom ?

Cliente : C'est ça.

Vous : Votre numéro de téléphone est bien le 06 06 06 06 06 et vous habitez Valence, c'est bien ça ?

Cliente : C'est bien ça.

Vous : Je vais compléter votre fiche client, quelle est votre adresse mail ?

Cliente : nadine.roux@mail.fr

Vous : D'accord, merci, je vois que vous avez passé commande d'un barbecue SACUIT 1200 le 21 avril.

Cliente : Oui, c'est ça.

Vous : Nous avons été informés d'un retard de livraison, votre barbecue arrivera vers le 5 mai.

Cliente : Vous m'aviez dit qu'il devait arriver aujourd'hui (déçue)

Vous : Je suis navrée Madame, effectivement c'était la date de livraison initiale, mais il y a eu un imprévu.

Cliente : Et comment je sais qu'il ne va pas y avoir un autre imprévu moi ? Et puis « vers » le 5 mai, ce n'est pas très précis quand même (un peu déçue, un peu énervée).

Vous : Je comprends votre déception. Nous faisons tout notre possible pour avoir les produits dans les délais. Ce que je vous propose, c'est de vous rappeler dès qu'il est arrivé, dans quel créneau horaire souhaitez-vous que je vous rappelle ?

Cliente : Ah Ben, plutôt le soir, après 18h, sinon je suis au travail.

Vous : Nous sommes bien d'accord ? Je vous appelle dès réception de votre barbecue après 18h au 06 06 06 06 ? cela vous convient ?

Cliente : Eh bien oui, on va faire comme ça.

Vous : Je vous présente nos excuses et je vous remercie de bien vouloir patienter pour votre barbecue. Mais vous verrez, c'est un très bon produit, vous ne serez pas déçue. Je vous souhaite une bonne fin de journée. Au revoir.

Cliente : Au revoir.

PARTIE 5.1 – ACTIVITÉS DE RÉCEPTION

EXERCICE 5.1.1 – SÉLECTIONNER LES MOTS ENTENDUS DANS LA VIDÉO. EN LIGNE

Cliquer sur les mots entendus

- Côte de bœuf
- Fiche client
- Imprévu
- Enthousiasme
- Rappeler
- Mince
- Retard de livraison
- Conserver
- Canapé
- Créneau horaire

EXERCICE 5.1.2 – COCHER LA BONNE RÉPONSE. EN LIGNE

Que veut dire « transfert d'appel » ?

- Que l'on a demandé à l'interlocuteur de rappeler à votre numéro.
- Qu'on vous fait passer l'appel d'un interlocuteur sur votre téléphone.
- Qu'on vous apporte le téléphone dans votre rayon.

Que signifie « patienter » ?

- Danser.
- Attendre.
- Se hâter.

Que signifie le mot « imprévu » ?

- Négatif.
- Normal.
- Inattendu.

Par quoi peut-on remplacer « créneau » dans « créneaux horaire » ?

- Tranche.
- Morceau.
- Jour.

Un logiciel c'est :

- Le lieu de consultation de l'ordinateur.
- La marque d'un ordinateur.
- Une application informatique.

Objection veut dire :

- Désagréable.
- Émotion.
- Contradiction.

EXERCICE 5.1.3 – PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION. EN LIGNE

- Transfert d'appel • Adresse mail • Barbecue • Fiche client • Patienter •

Faire passer :

Attendre :

Appareil extérieur de cuisson :

Dossier avec des renseignements :

Adresse internet :

PARTIE 5.2 ACTIVITÉS DE PRODUCTION

EXERCICE 5.2.1 – COMPLÉTER LE TEXTE AVEC LES TERMES SUIVANTS. EN LIGNE

- exacte • contacter • professionnelle • vérifier • satisfaction • important •

Il est _____ de bien _____ et remplir la fiche client sur le logiciel. Il faut pouvoir renseigner et _____ le client de manière _____ et efficace pour la _____ client et donner une image _____.

Point grammaire – Quelle / Qu'elle

« **Quelle** » et « **Qu'elle** » sont des homophones grammaticaux : ils se prononcent de la même façon, mais ont des fonctions et des sens différents. On doit donc éviter de les confondre.

« **Quelle** » est un déterminant interrogatif ou exclamatif qui accompagne un nom féminin singulier. Comme déterminant interrogatif, « **Quelle** » permet de questionner sur la nature ou l'identité d'une personne ou d'une chose.

Comme déterminant exclamatif, il peut marquer l'étonnement ou l'admiration

Exemples :

Quelle est la règle de grammaire qu'il faut utiliser ?

À quelle règle de grammaire je dois me référer ?

Quelle complication !

« **Qu'elle** » est composée de la conjonction de subordination « **que** » et du pronom personnel féminin singulier « **elle** ». On peut remplacer « **Qu'elle** » par « **qu'il** » ou par « **que lui** », qui sont ses équivalents masculins.

Exemple :

Il faut qu'elle (qu'il) vienne m'expliquer la règle de grammaire.

EXERCICE 5.2.2 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

Si je fais patienter un client au téléphone, je le préviens.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Il n'est pas important d'avoir les coordonnées du client.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Je dis honnêtement ce qu'il se passe au client.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Je comprends le point de vue du client.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Je ne m'excuse pas quand ce n'est pas ma faute.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Je ne conforte pas le client dans son choix.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>
Je vérifie que la solution apportée convient au client.	Vrai	<input type="checkbox"/>	Faux	<input type="checkbox"/>

EXERCICE 5.2.3 – CHOISIR LA RÉPONSE APPROPRIÉE. EN LIGNE

Une cliente téléphone au magasin :

- Je dis « Allô ».
- Je lui dis « Bonjour ».
- Je lui dis « Bonjour » et je présente le magasin et moi-même .
- Je lui dis « C'est pour quoi ? ».

Un client appelle et n'est pas content:

- Je lui passe mon responsable tout de suite.
- Je lui explique que ce n'est pas ma faute.
- Je lui dis que ce n'est pas grave.
- Je l'écoute et comprends son point de vue.

S'il y a un souci avec une livraison :

- Je lui dis de rappeler plus tard.
- Je prends ses coordonnées pour le rappeler plus tard.
- Je prends ses coordonnées et attends qu'il rappelle.
- Je lui propose d'aller voir dans un autre magasin.

Je vérifie et complète la fiche du client :

- Pour avoir les informations dont je peux avoir besoin pour m'occuper de lui.
- Juste parce que le chef m'a demandé de le faire.
- Parce que comme ça c'est fait.
- Je ne sais pas pourquoi.

Un client mécontent parle un peu fort au téléphone :

- Je lui dis de parler moins fort.
- Je parle fort moi aussi.
- Je lui demande de rappeler quand il sera calmé.
- Je lui explique que je comprends sa déception et lui propose des solutions.

ACTIVITÉS D'INTERACTION

EN CLASSE 1- SIMULER DES APPELS CLIENTS – À L'ORAL

Scénario 1 : Magasin AUVERT

Fiche scénario client

Un client appelle pour connaître le prix d'un salon de jardin vu chez un ami et avoir des renseignements complémentaires :

Vendeur :

.....

.....

Client : Bonjour, je vous appelle pour connaître le prix d'un salon de jardin que j'ai vu chez un ami.

Vendeur :

.....

.....

Client : Ne répondez qu'aux questions posées par le vendeur. *Exemple : c'est un salon avec 4 fauteuils, vert avec une table ronde.*

Vendeur :

.....

.....

Client : Je souhaite connaître les dimensions de la table.

Vendeur :

.....

.....

Client : Pouvez-vous me donner la matière de ce salon ?

Vendeur :

.....

.....

Client : Je souhaite savoir s'il y a une garantie.

Vendeur :

.....

.....

Client : D'accord, merci.

Vendeur :

.....

.....



Cofinancé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne

Numéro de Projet: 2019-1-DE02-KA202-006100. Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.



This work is licensed under the [Attribution-ShareAlike 4.0 International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Scénario 2 : Magasin TOUPOURVOUS

Fiche scénario client

Un client appelle pour connaître le prix d'un verre (plus précisément une flûte de champagne) et obtenir des renseignements complémentaires :

Vendeur :

Client : Bonjour, je vous appelle pour le prix d'un verre.

Vendeur :

Client : Ne répondre qu'aux questions posées par le vendeur. Ce sont les flûtes à champagne qui vous intéressent, ne pas donner le nom tant que le vendeur n'a pas posé les questions.

Vendeur :

Client : Pouvez-vous me donner la marque de ces flûtes ?

Vendeur :

Client : Je voudrais en acheter 12, vous pouvez me les mettre de côté ?

Vendeur :

Point professionnel : Les formules de fidélisation

Lorsque l'on quitte un client, que ce soit en magasin ou au téléphone, au moment de la prise de congé, il est bon de lui dire qu'on serait heureux de le revoir. On utilise alors une formule de fidélisation.

Exemples :

Je vous remercie, à bientôt.

Merci, bonne journée et sachez qu'on reçoit des nouveautés à partir du « date ».

Bonne fin de journée et au plaisir de vous revoir.

Venez nous revoir bientôt, il va y avoir des soldes / promotions la semaine prochaine.

EN CLASSE 2 – IDENTIFIER LES NON-CONFORMITÉS DANS LE DIALOGUE AU TÉLÉPHONE

Vendeur : Allô ?

Cliente : Oui, bonjour, je suis bien au magasin Auvert ?

Vendeur : Oui, c'est ça, c'est pour quoi ?

Cliente : Je vous appelle car j'ai commandé deux chaises de cuisine il y a 15 jours, et je voulais savoir si vous les aviez reçues ?

Vendeur : C'était quoi comme chaises ?

Cliente : Des chaises de cuisine en bois avec des assises en plastique.

Vendeur : Qui vous a pris la commande ?

Cliente : Je ne sais pas, c'est écrit sur le bon de commande ?

Vendeur : Non, ce n'est pas écrit, c'était un blond ? un brun ? un grand ?

Cliente : Je crois qu'il était blond, un peu grand, mais je ne suis pas sûre.

Vendeur : Je pense que c'est Tristan, il n'est pas là aujourd'hui. Appelez demain, il regardera sur l'ordinateur. Au revoir.

Cliente : Au revoir.

Le vendeur aurait dû :

EN CLASSE 3 – ÉCRIRE À NOUVEAU LE DIALOGUE

Écrivez à nouveau le dialogue en suivant les règles de conformités. Respectez bien toutes les règles.

La cliente s'appelle Mme Rueil et que les chaises s'appellent : Poursassoir

Réponse possible :

ACTIVITÉS DE MÉDIATION

EN CLASSE 4 – RELIRE LE DIALOGUE ET EXPLIQUEZ À VOTRE COLLÈGUE CE QUI N'EST PAS ACCEPTABLE – EN BINÔME

Vendeur : Allô ?

Cliente : Oui, bonjour, je suis bien au magasin Auvert ?

Vendeur : Oui, c'est ça, c'est pour quoi ?

Cliente : Je vous appelle car j'ai commandé deux chaises de cuisine il y a 15 jours, et je voulais savoir si vous les aviez reçues ?

Vendeur : C'était quoi comme chaises ?

Cliente : Des chaises de cuisine en bois avec des assises en plastique.

Vendeur : Qui vous a pris la commande ?

Cliente : Je ne sais pas, c'est écrit sur le bon de commande ?

Vendeur : Non, ce n'est pas écrit, c'était un blond ? un brun ? un grand ?

Cliente : Je crois qu'il était blond, un peu grand, mais je ne suis pas sûre.

Vendeur : Je pense que c'est Tristan, il n'est pas là aujourd'hui. Appelez demain, il regardera sur l'ordinateur. Au revoir.

Le vendeur aurait dû :

PARTIE 5.3 EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN LIGNE

EXERCICE 5.3.1 – VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

- Au téléphone, il ne sert à rien de sourire. Vrai Faux
- Un client au téléphone est moins important qu'en magasin. Vrai Faux
- Mon intérêt pour le client s'entend dans le ton de ma voix. Vrai Faux
- Si j'écoute mal mon client, il ne s'en rend pas compte. Vrai Faux
- L'accueil au téléphone doit être irréprochable. Vrai Faux
- La façon de répondre à la requête donne une image de l'enseigne. Vrai Faux

EXERCICE 5.3.2 – COMPLÉTER LES EXPRESSIONS. EN LIGNE

- la fiche client • de congé • un appel • le téléphone • horaire •

Compléter

Décrocher

Transférer

Créneau

Prise

EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN CLASSE

EN CLASSE 5 – COMPLÉTER LE TEXTE AVEC LES TERMES SUIVANTS

- expression de notre visage • intérêt • difficile • téléphonique • gestes •

L'accueil _____ est très important. Il s'agit de s'occuper de clients qui ne nous voient pas et que nous ne voyons pas. Il est donc très _____ de savoir comment ils réagissent et on ne peut pas leur montrer notre _____ pour leur situation à travers des _____ ou l'_____.

EN CLASSE 6 – COMPLÉTER LE TABLEAU.

- Le sourire
- Présenter le magasin
- Remplir la fiche client
- La couleur de mes chaussettes
- Le ton de ma voix
- La prise de congé
- Comprendre le point de vue du client

IMPORTANT	PAS IMPORTANT

PARTIE 5.4 - ÉVALUATION EN LIGNE (20 POINTS)

A/ CHOISIR LA MEILLEURE RÉPONSE /4

Que veut dire « transfert d'appel » ?

- Que l'on a demandé à l'interlocuteur de rappeler à votre numéro.
- Qu'on vous fait passer l'appel d'un interlocuteur sur votre téléphone.
- Qu'on vous apporte le téléphone dans votre rayon.

Par quoi peut-on remplacer « créneau » dans « créneaux horaire » ?

- Tranche.
- Morceau.
- Jour.

Un logiciel c'est :

- Le lieu de consultation de l'ordinateur.
- La marque d'un ordinateur.
- Une application informatique.

Objection veut dire :

- Désagréable.
- Émotion.
- Contradiction.

B/ PLACER LE MOT À CÔTÉ DE SA DÉFINITION /4

• Transfert d'appel • Adresse mail • Fiche client • Patienter •

Faire passer :

Attendre :

Dossier avec des renseignements :

Adresse internet :

C/ COMPLÉTER AVEC LES MOTS SUIVANTS

/4

- contacter
- professionnelle
- vérifier
- satisfaction
- important

Il est _____ de bien _____ et remplir la fiche client sur le logiciel. Il faut pouvoir renseigner et _____ le client de manière exacte et efficace pour la _____ client et donner une image _____.

D/ VRAI OU FAUX ?

/4

- | | | | | |
|--------------------------------------------------------------|------|--------------------------|------|--------------------------|
| Si je fais patienter un client au téléphone, je le préviens. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Je comprends le point de vue du client. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Je ne m'excuse pas quand ce n'est pas ma faute. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Je vérifie que la solution apportée convient au client. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |

E/ CHOISIR LA BONNE RÉPONSE

/4

Une cliente téléphone au magasin :

- Je dis « Allô ».
- Je lui dis « Bonjour ».
- Je lui dis « Bonjour » et je présente le magasin et moi-même .
- Je lui dis « C'est pour quoi ? ».

Un client appelle et n'est pas content:

- Je lui passe mon responsable tout de suite.
- Je lui explique que ce n'est pas ma faute.
- Je lui dis que ce n'est pas grave.
- Je l'écoute et comprends son point de vue.

S'il y a un souci avec une livraison :

- Je lui dis de rappeler plus tard.
- Je prends ses coordonnées pour le rappeler plus tard.
- Je prends ses coordonnées et attends qu'il rappelle.
- Je lui propose d'aller voir dans un autre magasin.

Un client mécontent parle un peu fort au téléphone :

- Je lui dis de parler moins fort.
- Je parle fort moi aussi.
- Je lui demande de rappeler quand il sera calmé.
- Je lui explique que je comprends sa déception et lui propose des solutions.

ÉVALUATIONS EN CLASSE

A/ SÉLECTIONNER LES MOTS ENTENDUS DANS LA VIDÉO. /4

Cliquer sur les mots entendus

Côte de bœuf
Fiche client
Enthousiasme
Rappeler
Mince
Retard de livraison
Conserver
Créneau horaire

B / IDENTIFIER LES NON-CONFORMITÉS LORS DE LA RELATION TÉLÉPHONIQUE /4

Vendeur : Allô ?

Cliente : Oui, bonjour, je suis bien au magasin Auvert ?

Vendeur : Oui, c'est ça, c'est pour quoi ?

Cliente : Je vous appelle car j'ai commandé deux chaises de cuisine il y a 15 jours, et je voulais savoir si vous les aviez reçues ?

Vendeur : C'était quoi comme chaises ?

Cliente : Des chaises de cuisine en bois avec des assises en plastique.

Vendeur : Qui vous a pris la commande ?

Cliente : Je ne sais pas, c'est écrit sur le bon de commande ?

Vendeur : Non, ce n'est pas écrit, c'était un blond ? un brun ? un grand ?

Cliente : Je crois qu'il était blond, un peu grand, mais je ne suis pas sûre.

Vendeur : Je pense que c'est Tristan, il n'est pas là aujourd'hui. Appelez demain, il regardera sur l'ordinateur. Au revoir.

Cliente : Au revoir.

Le vendeur aurait dû :

C/ VRAI OU FAUX ?

/4

Au téléphone, il ne sert à rien de sourire.

Vrai Faux

Mon intérêt pour le client s'entend dans le ton de ma voix.

Vrai Faux

Si j'écoute mal mon client, il ne s'en rend pas compte.

Vrai Faux

La façon de répondre à la requête donne une image de l'enseigne.

Vrai Faux

D/ COMPLÉTER LES EXPRESSIONS.

/4

- la fiche client • de congé • un appel • horaire •

Compléter

Transférer

Créneau

Prise

E/ COMPLÉTER LE TEXTE AVEC LES TERMES SUIVANTS. /4

- expression de notre visage • intérêt • téléphonique • gestes •

L'accueil _____ est très important. Il s'agit de s'occuper de clients qui ne nous voient pas et que nous ne voyons pas. Il est donc très difficile de savoir comment ils réagissent et on ne peut pas leur montrer notre _____ pour leur situation à travers des _____ ou l'_____.