



## Prise de rendez-vous téléphonique

### L'entretien téléphonique

La prise de rendez-vous en **EMISSION D'APPEL**

<u>Les étapes</u>	<u>Les éléments essentiels</u>
<b>C...CONTACT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salutations</li><li>• Présentation</li><li>• Identification interlocuteur</li></ul>
<b>R...RAISON D'APPEL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Phrase d'accroche : Susciter l'écoute</li><li>• Raison de l'appel</li></ul>
<b>O...OBJECTIF</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prise de Rendez-vous</li><li>• Questions alternatives</li></ul>
<b>C...CONCLUSION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reformulation de la réponse</li><li>• Confirmation du Rendez-vous</li><li>• Remerciements</li><li>• Salutation (raccrocher après l'interlocuteur)</li></ul>