

FICHE PEDAGOGIQUE

Profil de formation:

Employé(e)

Compétences exercées:

Capacité à traiter l'information, à rédiger un message téléphonique en reprenant l'information essentielle à transmettre

Thème ou catégorie:

Accueil téléphonique

Durée:

15 minutes

Prérequis:

Lire et comprendre des consignes
Rédiger des phrases simples

Contenus (mots clés):

Accueil – communication – diffusion d'un message téléphonique

Besoins en matériel:

- ✓ Une fiche message téléphonique
- ✓ Deux postes de téléphone (dans locaux différents) si variantes

Déroulement de la séance:

- ✓ Présentation des consignes: délais d'exécution
- ✓ Lecture individuelle du contenu du message et réalisation de l'exercice
- ✓ Tour de table pour lecture et comparaison des travaux individuels
- ✓ Pointer les éléments subjectifs des différents résultats obtenus au sein du groupe

Conseils – astuces – variantes

Afin de mieux vérifier l'acquisition des compétences visées par cet exercice, il est conseillé de le reproduire (en changeant les contenus) à travers des exercices pratiques (jeu de rôle) avec postes téléphoniques internes.