

FICHE PEDAGOGIQUE

Profil de formation:

Employé(e)

Compétences exercées:

Capacité à rechercher dans un bottin les services adéquats, formuler une demande, transmettre des informations

Thème ou catégorie:

Téléphoner, préparer et demander des renseignements

Durée:

1h

Prérequis:

Connaître les différentes parties constitutives d'un message

Contenus (mots clés):

appel téléphonique – renseignement téléphonique

Besoins en matériel:

Bottins

Déroulement de la séance:

- ✓ Réalisation individuelle de l'exercice: préparation par écrit et réalisation effectives des appels.
- ✓ Ecoute et critique collective des appels téléphoniques émis.

Conseils – astuces – variantes

- Les situations sont modifiables à loisir.
- Ces simulations devront être espacées dans le temps.
- La recherche des numéros de téléphone des correspondants et/ou services peut se faire sur Internet. Recherche de sites, consultation d'annuaires téléphoniques.