



Savez-vous téléphoner avec le sourire ?

1. Quand le téléphone sonne chez vous :

- a) Vous criez « j'y vais »
- b) Vous vous cachez derrière votre journal
- c) Vous manifestez de la mauvaise humeur
- d) Vous vous levez et vous allez répondre

2. A votre bureau, on a besoin de quelqu'un pour répondre au téléphone de service :

- a) Vous mettez la dactylo intérimaire, de toute façon elle ne sait rien faire
- b) Vous briefez longuement une de vos collaboratrices
- c) Vous répondez vous-même, c'est plus sûr
- d) C'est à celui qui est le plus près du téléphone de répondre

3. Vous constatez qu'au service commercial un des vendeurs passe son temps au téléphone :

- a) Vous le suspectez d'avoir des problèmes sentimentaux
- b) Vous pensez qu'il perd son temps
- c) Vous lui demandez ses résultats pour voir si ses méthodes sont efficaces
- d) Formidable ! Il économise des kilomètres

4. Vous obtenez un répondeur au bout du fil

- a) Vous raccrochez systématiquement
- b) Vous maudissez les répondeurs, après avoir laissé votre nom
- c) Vous devenez lyrique
- d) Vous êtes satisfait d'avoir l'occasion de laisser un message

5. Vous pensez du téléphone :

- a) Que c'est un fléau de la vie moderne
- b) Que c'est bien pratique, mais...
- c) C'est l'invention du siècle !
- d) Vous ne pouvez vivre sans

6. Après de vos amis vous avez la réputation :

- a) D'être plutôt laconique
- b) On ne vous a jamais fait de réflexion sur le sujet
- c) De ne jamais appeler et on s'en plaint
- d) D'être un(e) drogué(e) du téléphone

7. Vous avez un coup de fil extrêmement décisif à passer :

- a) Vous préparez soigneusement ce que vous avez à dire
- b) Vous vous jetez à l'eau en espérant que votre improvisation sera à la hauteur de l'enjeu
- c) Vous évitez ça en faisant demander un rendez-vous par votre secrétaire

8. A la fin d'une longue conversation téléphonique, vous avez oublié de dire quelque chose à votre interlocuteur :

- a) Vous attendez de le revoir pour lui en parler
- b) Vous le rappelez
- c) Vous vous dites que finalement ça n'était pas crucial

9. Une lettre est plus efficace qu'un coup de fil, êtes-vous :

- a) Tout à fait d'accord
- b) Ça dépend
- c) Pas du tout d'accord
- d) C'est le contraire

10. Le marketing téléphonique :

- a) C'est l'utilisation du téléphone à des fins commerciales
- b) C'est du démarchage par téléphone
- c) Vous n'avez jamais entendu parler de cela
- d) C'est du « racolage téléphonique »

11. La dernière fois que vous êtes entré dans une cabine téléphonique :

- a) Il y a moins de 5 jours
- b) Il y a moins de 3 mois
- c) Cela fait une éternité

12. Existe-t-il des cours de formation pour apprendre à bien s'exprimer au téléphone :

- a) Oui
- b) Non
- c) Ne sait pas

13. On a le droit de participer à une vente aux enchères par téléphone :

- a) Vrai
- b) Faux

14. D'après une étude américaine, 90% de la communication générale d'une entreprise passe par le téléphone :

- a) Vrai
- b) Faux

15. Vous demandez à votre secrétaire de noter vos coups de fil, ce n'est pas compliqué et ça suffit en matière de téléphone :

- a) D'accord
- b) Pas d'accord

16. Je perds un temps fou au téléphone tous les jours et je le déplore :

- a) D'accord
- b) Pas d'accord

17. Quand vous obtenez une société au téléphone et qu'on vous répond sur un ton désagréable :

- a) Vous pensez que la standardiste doit être débordée
- b) « Voilà une société qui devrait soigner ses relations publiques »
- c) « Si le reste de la société est aussi aimable, cela augure mal de l'avenir »
- d) Vous la plaiguez en votre for intérieur de faire un métier aussi atroce

18. Vous obtenez une voix ravissante au téléphone :

- a) Ce qui vous intéresse, c'est le motif de l'appel
- b) Vous êtes sous le charme, mais ce n'est pas au téléphone que vous allez le montrer
- c) Vous utilisez un brin de séduction
- d) Vous êtes plus aimable que d'habitude

