Le PHONNING

Phonning = utilisation professionnelle du téléphone.

Téléphone = média de communication qui utilise surtout la parole.

*DANS QUELLES SITUATIONS UTILISER LE PHONNING ?*-Prise de RDV : entretien d'embauche, trouver un emploi ou un stage
- vente de produits (=télévente)
- dans le cadre d'un entretien professionnel : prendre RDV (voir TP) ou le passer. [3PE]

*DIFFERENCE ENTRE TELEPHONE ET LE FACE A FACE.*
- Face à face : parole (ton, vocabulaire, rythme, registre) + gestuelle + posture + regard + apparence, tenue vestimentaire.
*-* Tel : parole (ton, vocabulaire, rythme, registre).
Attention ! Pas de regard, ni d'apparence mais la posture interfère dans le ton de la voix, et le sourire et la gestuelle peut être utile à l'émetteur pour appuyer la parole.

*FREINS A UTILISER LE TELEPHONE --> LEVER LES FREINS.
-* le manque d'expérience.
 --> s'entrainer [TP], appeler des cibles moins importantes.
- la qualité de ma voix, sa perception, le débit de parole.
 --> accepter de s'écouter, essayer d'être objectif.
 --> travailler la façon de poser sa voix.
- le manque d'outil visuel pour s'expliquer + le manque de contact physique et de repère visuel.
- stress (je ne connais pas l'autre, ses réactions, peur de déranger).
 --> les professionnels ont l'habitude d'être sollicités.
 --> se renseigner sur le fonctionnement (ex: appeler agent immobilier sur le portable car il sera rarement à l'agence) via internet, le bouche à oreille, avec l'aide des formateurs
 --> accepter que cela ne fonctionne pas toujours et réfléchir aux améliorations.
- je ne connais pas les codes et la technique.
 --> les apprendre.