

# Conférences téléphoniques efficaces

Paul Newton

**Atos**

PAUL NEWTON

---

**CONFÉRENCES  
TÉLÉPHONIQUES  
EFFICACES**

Conférences téléphoniques efficaces

1e édition

© 2018 Paul Newton & [bookboon.com](http://bookboon.com)

ISBN 978-87-403-2342-9

# CONTENU

<b>Préface</b>	<b>5</b>
<b>Introduction</b>	<b>6</b>
<b>1 Nature des conférences téléphoniques</b>	<b>8</b>
1.1 Problèmes techniques	12
1.2 Problèmes liés aux facteurs humains	14
<b>2 Adapter vos compétences en communication</b>	<b>21</b>
2.1 L'écoute active	21
<b>3 Des conférences téléphoniques efficaces pour vous</b>	<b>25</b>
3.1 Une planification anticipée	25
3.2 Pendant la conférence téléphonique	31
<b>4 Sommaire</b>	<b>37</b>

The advertisement features two women in professional attire, one with curly hair and another with dark hair tied back, looking at a laptop screen together. The background is a blurred office environment.

**Imagine your future**  
Invest today

Atos is pleased to offer you an exciting opportunity to invest in your management and leadership development.

**HARVARD ManageMentor®**

**Atos**

# PRÉFACE

Les conférences téléphoniques sont souvent citées par les employés comme quelque chose qu'ils détestent. Même si les problèmes techniques qui y sont associés sont de moins en moins fréquents, de nombreux employés trouvent que leur motivation à participer et à fournir des idées est entravée par la nature impersonnelle et difficile à coordonner de ces conversations téléphoniques. Cet eBook explique comment surmonter les problèmes associés aux conférences téléphoniques.

Vous apprendrez :

- Pourquoi les conférences téléphoniques présentent des problèmes que les appels téléphoniques normaux ne présentent pas.
- Quelle planification préalable vous pouvez entreprendre pour tirer le meilleur parti de chaque appel.
- Pourquoi la publication de lignes directrices peut améliorer considérablement l'expérience des conférences téléphoniques pour chaque personne.
- Pourquoi chaque téléconférence a besoin d'un ordre du jour simple et quelles informations il doit contenir.
- Les avantages d'avoir un facilitateur nommé avec des responsabilités clairement définies.

# INTRODUCTION

La mondialisation est maintenant une caractéristique courante pour la plupart des entreprises. Tout comme les institutions se sont adaptées à ce nouveau monde, il en va de même pour le comportement de ceux qui travaillent au sein de ces institutions. Bien souvent, la journée de travail d'un manager commence bien avant son arrivée au bureau. Vous pouvez parler à vos collègues australiens à 6 heures du matin et faire le point avec vos collègues du Moyen-Orient à 23 heures, au début de leur journée de travail.

La technologie a effacé le problème traditionnel de la communication avec les collègues et les clients dans des fuseaux horaires différents. Vous pouvez maintenant être joignable n'importe où, plutôt que d'avoir à être au siège social dans la salle de conférence spéciale. Vous pouvez parler à vos collègues à Dubaï le dimanche, le début de leur semaine de travail, en vous assurant qu'ils travaillent efficacement tous les jours de la semaine. Les discussions par conférence téléphonique permettent de prendre des décisions en temps réel, quel que soit le pays dans lequel se trouve chaque décideur.



Grâce aux conférences téléphoniques, les entreprises ont été en mesure de court-circuiter la prise de décision et de réduire le temps de déplacement non productif et les coûts qu'elles ont connus auparavant. Ces avantages ont également été transférés à d'autres entreprises, comme celles de vos clients, fournisseurs et partenaires, réduisant ainsi les coûts de chacun.

En tant que manager, vous devez vous assurer que cette capacité à communiquer est utilisée efficacement par vous et vos collègues et qu'elle donne du pouvoir aux gens dans l'exercice

de leur rôle. Vous devez encourager l'utilisation appropriée de cet « outil » afin d'améliorer la productivité et de ne pas devenir une autre distraction, comme les réunions non ciblées ou non structurées, les e-mails et les textos.

Les conférences téléphoniques jouent un rôle majeur dans les communications internes et externes d'une entreprise. Les progrès technologiques ont fait en sorte que lors d'un événement national, par exemple, le mauvais comportement des hauts fonctionnaires d'une entreprise devient immédiatement une nouvelle internationale. Cela signifie que tous ceux qui occupent des postes supérieurs doivent avoir un meilleur accès à l'information ainsi qu'une meilleure compréhension de l'information afin de prendre des décisions commerciales judicieuses.

Les conférences téléphoniques ont permis de réaliser cet objectif, car elles constituent une méthode de communication efficace et rapide. Les utilisations les plus courantes des conférences téléphoniques sont :

- Réunions de progrès
- Mises à jour de projet
- Obtenir l'approbation des décisions
- Revue des stratégies
- Formation
- Communications internes

Bien que les conférences téléphoniques aient sans aucun doute apporté des avantages substantiels aux entreprises en rendant le personnel plus productif et en économisant des sommes considérables précédemment consacrées aux frais de déplacement, elles ne sont pas parfaites. Cela signifie que :

- Vous pouvez avoir de la difficulté à contrôler de telles interruptions.
- Vous avez beaucoup moins de temps pour travailler sans être dérangé pendant un certain temps.
- Vous n'êtes pas en mesure de protéger adéquatement votre équilibre travail-vie personnelle.
- Vous pouvez avoir acquis des « mauvaises » habitudes de travail en participant à des conférences téléphoniques. Par exemple, en lisant les emails, en ouvrant un message ou en naviguant sur le web, et donc en ne prêtant pas toute votre attention à la conversation.

L'intégration de pratiques de travail efficaces fera en sorte que les conférences téléphoniques amélioreront votre productivité et celle de votre équipe.

# 1 NATURE DES CONFÉRENCES TÉLÉPHONIQUES

En tant que manager, vous devez constamment prendre des décisions ; certaines sont des décisions clés qui affectent de nombreuses personnes, tandis que d'autres sont mineures et ne sont pertinentes que pour votre équipe. Quelle que soit la nature de la décision, vous avez besoin de recevoir et d'informer les autres au sujet de l'information ou des résultats dont vous avez besoin. La nécessité que ce processus se déroule de manière plus rapide et plus efficace est l'une des raisons pour lesquelles les conférences téléphoniques sont devenues de plus en plus populaires.



Si votre équipe est une division commerciale, cela peut englober des personnes travaillant dans plusieurs pays différents, qui ont tous besoin de communications rapides et précises. Les conférences téléphoniques vous offrent la possibilité de parler à toute l'équipe en même temps, assurant la cohérence de votre message ainsi que sa livraison rapide.

Ci-dessous sont décrites les façons les plus courantes dont les managers utilisent les conférences téléphoniques.

## Réunions de progrès

Vous aurez une variété de projets en cours au sein de votre division ou unité à tout moment et il est essentiel que vous restiez pleinement informé de l'évolution de chacun d'entre eux. Chacun de ces projets comprendra plusieurs personnes clés avec lesquelles vous devrez communiquer régulièrement, de sorte que tout le monde soit au courant de la façon dont les choses se déroulent et quelles implications les problèmes qui ont surgi pourraient avoir.

De telles conversations peuvent impliquer des personnes de différents sites et pays, ce qui serait un cauchemar logistique si vous essayiez de les réunir en un seul lieu pour une réunion. Cela impliquerait également des frais de déplacement importants et du temps improductif. Au lieu de cela, les conférences téléphoniques peuvent facilement être organisées à une date et à une heure convenant à tous, ce qui permet de réduire au minimum les perturbations de la productivité.



Vous pouvez organiser une conférence téléphonique qui offre à chacun une occasion structurée d'être tenu informé des activités et des progrès, et la possibilité de discuter d'activités interdépendantes entre collègues. La conférence téléphonique permet de communiquer toutes les informations pertinentes une seule fois et de discuter de toutes les questions avec tous les décideurs clés présents.

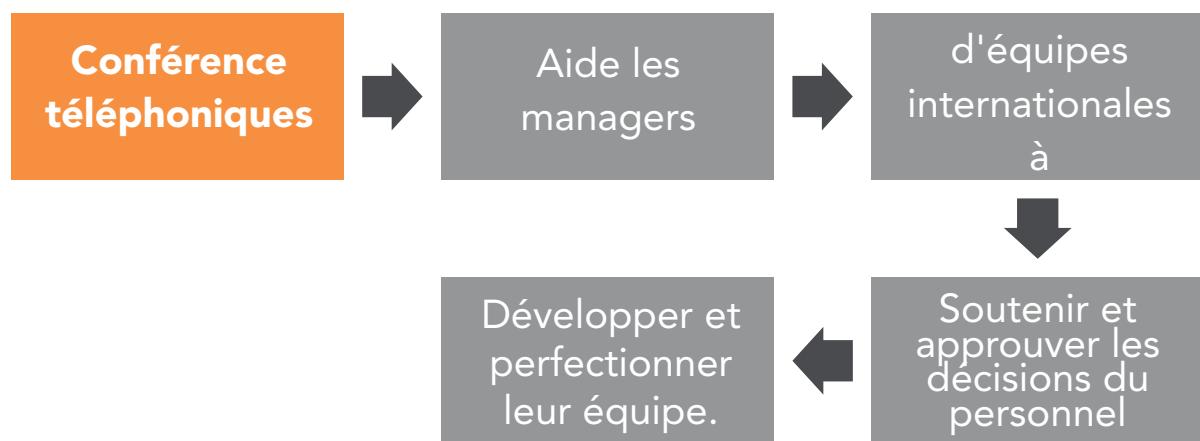
## Mises à jour de projet

Les projets impliquant de nombreuses entreprises posent souvent des problèmes lorsqu'il s'agit de s'informer mutuellement de l'état d'avancement du projet. Programmer une réunion qui convient à l'emploi du temps et aux engagements de chacun, bien que cela soit possible, signifie souvent que les réunions sont trop éloignées les unes des autres pour être d'une aide pratique pour assurer le bon déroulement du projet et le respect des délais.

Si tout le personnel clé du projet a la capacité de communiquer par conférence téléphonique, les mises à jour peuvent être gérées de façon efficace et efficiente. Cela permet de prendre des décisions en temps opportun et permet également à toutes les parties d'avoir l'occasion de participer au processus décisionnel. En fin de compte, le projet est mené à bien et les intérêts de toutes les parties sont pris en compte et satisfaits.

### Obtenir l'approbation des décisions

Bien que cela ne soit normalement pas considéré comme une conférence téléphonique parce que l'inférence est que de tels appels impliquent de nombreuses personnes, il est possible et pratique d'avoir une conférence téléphonique avec trois ou quatre personnes.



Il arrive souvent qu'une personne travaillant pour vous souhaite simplement discuter avec vous du raisonnement de sa décision, plus un ou deux collègues de travail, avant de passer à l'action, et une conférence téléphonique est le moyen idéal pour atteindre cet objectif.

Cette méthode est particulièrement utile et efficace, car elle permet à de nombreux membres de votre équipe de travailler à d'autres endroits et dans d'autres pays, de sorte qu'il est totalement impraticable de vous rencontrer physiquement pour ce type de conversation.

Offrir cette option à ceux qui vous rapportent directement vous permet de les encadrer dans leur développement professionnel et d'appuyer leurs décisions. Vous devez vous rappeler de gérer cette conversation de manière que ces appels ne deviennent pas une interruption constante et non planifiée. Vous devrez définir les attentes de votre équipe afin d'utiliser cette communication à bon escient.

## **Revue des stratégies**

Avec la quantité sans cesse croissante d'informations disponibles sur vos marchés, vos concurrents et vos clients, il est impératif de revoir vos stratégies avec le personnel clé. Des événements totalement imprévus qui exigent une réponse immédiate peuvent se produire et la réaction peut avoir un impact sur votre stratégie actuelle ; par conséquent, vous devez discuter de ces implications avec vos collègues.

La conférence téléphonique est le moyen idéal pour avoir les discussions stratégiques dont vous avez besoin pour assurer le succès futur de votre entreprise. Grâce à cette avancée technologique, les bonnes personnes peuvent facilement discuter entre elles et examiner les options stratégiques qui s'offrent à elles d'une manière rapide et efficace.

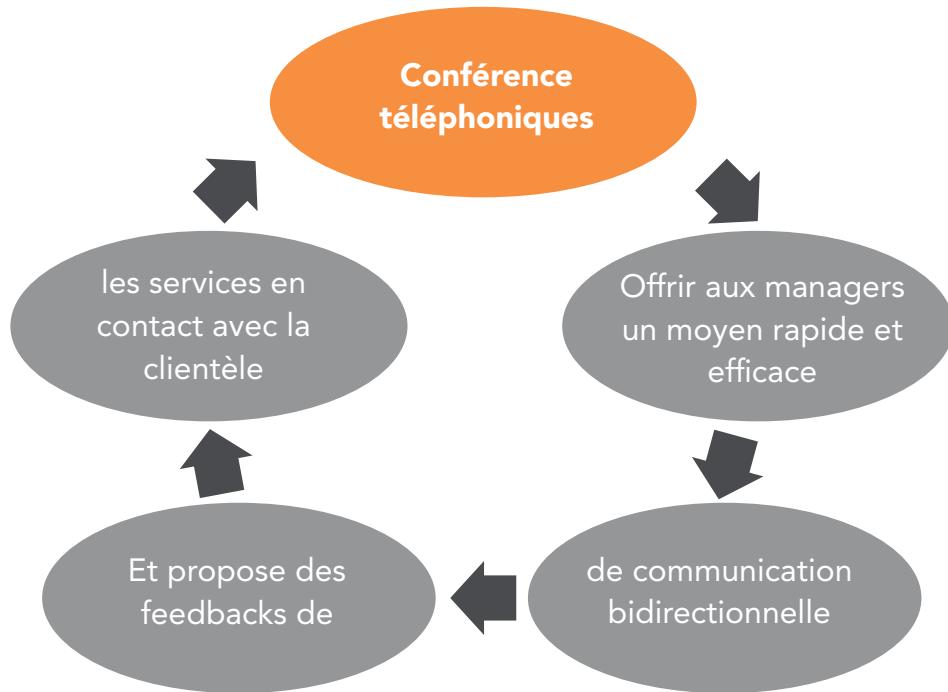
## **Formation**

Les conférences téléphoniques offrent un excellent moyen de s'assurer que les connaissances requises pour un poste sont transmises de façon opportune et efficace. Cela peut être aussi simple qu'une modification de la façon dont les données doivent être saisies dans l'un des systèmes de l'entreprise ou une explication d'un nouveau processus de gestion.

Traditionnellement, l'organisation d'un événement de formation pour un large groupe de personnes a été un projet à long terme. Recourir à une conférence téléphonique accélère considérablement ce processus et vous permet d'atteindre un large public rapidement et facilement.

## **Communications internes**

Communiquer efficacement pour que le personnel de votre entreprise soit motivé et bien informé est un élément vital pour un manager. La meilleure façon d'y parvenir variera considérablement entre les industries et la taille de votre entreprise. Cependant, une façon très efficace d'y parvenir est de faire des conférences téléphoniques l'une des nombreuses façons dont vous communiquez avec votre personnel.



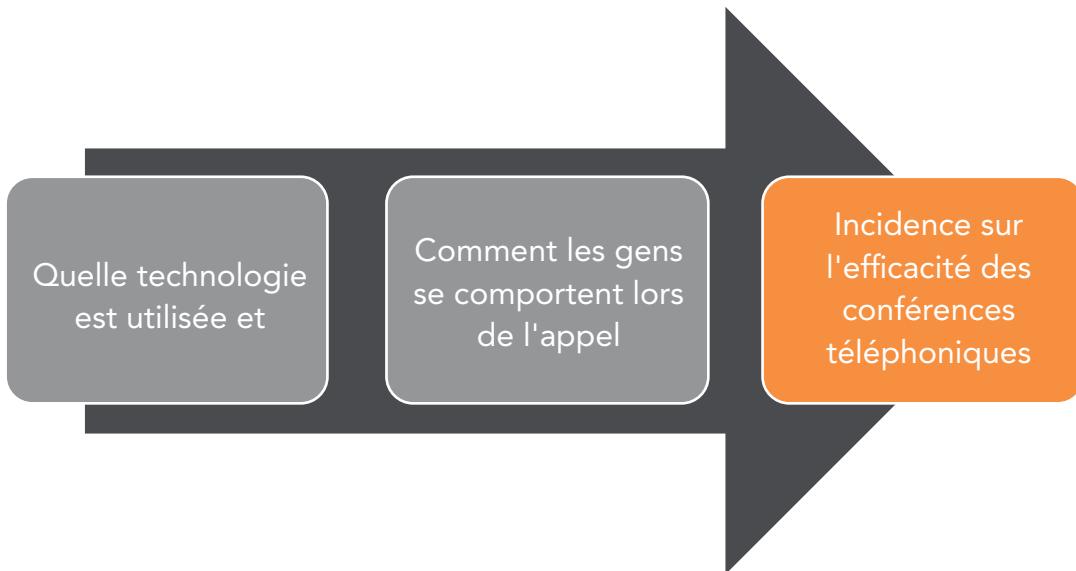
C'est aussi un moyen efficace de diffuser l'information de la direction et du responsable aux personnes en contact avec la clientèle. Elle offre une conversation bidirectionnelle de sorte que si les informations que vous souhaitez faire circuler peuvent avoir des implications, vous serez informé.

Ces types d'appels constituent un excellent moyen pour votre haute direction de vous faire part des commentaires des services en contact avec la clientèle. Ces informations peuvent ensuite être traitées par une base de connaissances et des mesures appropriées peuvent être prises si nécessaire.

Avec tous les moyens de communication, il y a des facteurs qui influencent l'efficacité de ces moyens d'informer les autres. Avec les conférences téléphoniques, les aspects qui ont le plus d'influence sur l'efficacité de ces appels sont les questions techniques et les facteurs humains.

## 1.1 PROBLÈMES TECHNIQUES

Bien que les problèmes techniques soient moins fréquents que par le passé, vous devez être conscient de certains problèmes de nature technique pouvant avoir un impact sur l'efficacité de vos conférences téléphoniques. Certains seront sous votre contrôle, comme le remplacement d'équipements anciens ou de mauvaise qualité, afin de s'assurer que tous les utilisateurs sont familiers avec l'équipement. Les autres aspects sont hors de votre contrôle et vous devrez travailler du mieux que vous le pouvez, par exemple, un faible débit.



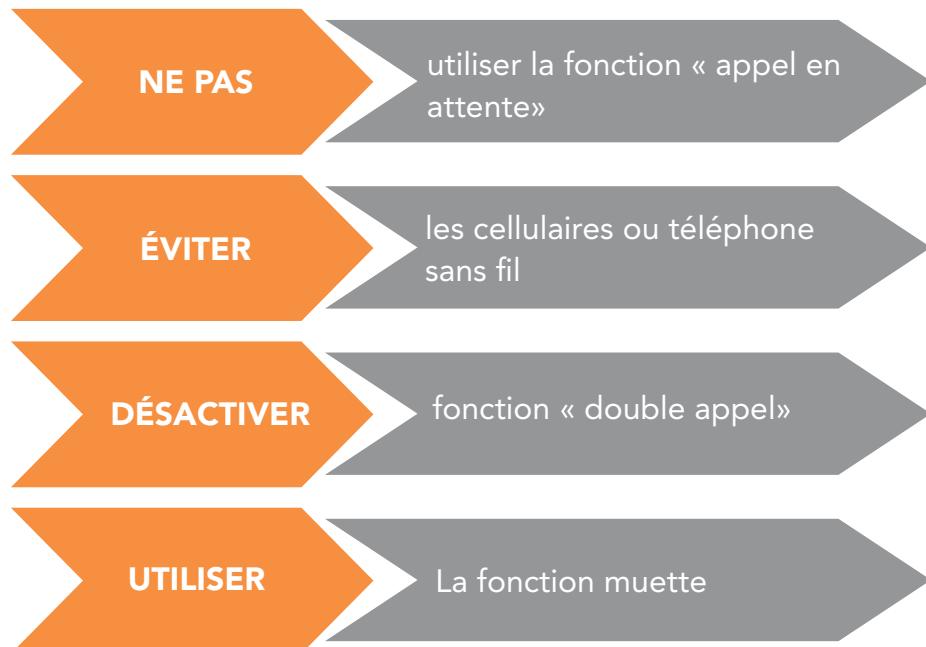
D'autres questions techniques et les façons possibles de les traiter pour s'assurer que vos appels soient un gain de temps efficace pour vous et pour les autres sont les suivantes :

**N'utilisez pas une la fonction ‘appel en attente’** : si vous le faites pendant que vous êtes en conférence téléphonique, vous forcerez les autres participants à écouter la musique que votre système téléphonique joue à ceux qui sont en attente. Il s'agit d'une diversion inutile et vous perdrez rapidement l'attention des autres appelants, ce qui entraînera une moins bonne contribution de leur part et, finalement, un mauvais résultat de votre appel.

**Évitez d'utiliser des téléphones cellulaires ou sans fil** : ces types de téléphones sont sujets à des parasites gênants car ils captent le bruit de fond et produisent un son comme si vous parliez dans un tunnel. Dans les deux cas, les participants perdront rapidement leur concentration et le fil conducteur de l'appel.

Ce problème s'applique également à ceux qui utilisent des haut-parleurs lors des téléconférences, mais ces types de téléphone ont aussi un autre problème. Les utilisateurs de téléphones à haut-parleur perdent également la flexibilité de parler et d'entendre en même temps, ce qui a pour effet de « couper » des parties de la conversation et provoque souvent une mauvaise compréhension des messages, ce qui crée de la confusion.

**Désactiver la fonction « double appel** : toute personne essayant de vous joindre fera sonner votre téléphone pour vous avertir d'un appel en attente, un son qui sera entendu par tous les participants à la conférence téléphonique. Il s'agit d'une interruption inutile et irritante qui peut être très perturbatrice pour le déroulement de la conversation.



**Utilisez la fonction muette :** lorsque vous effectuez un appel à partir d'une salle avec plusieurs participants. Si possible, il est préférable d'utiliser un polyphone ou une autre technologie, car cela permet à chacun d'entendre et de participer. Quel que soit le nombre de participants à vos côtés lors de la conférence téléphonique, mettez votre téléphone en sourdine lorsque vous ne parlez pas pendant la réunion afin que tout le monde puisse se concentrer sur la conversation principale et ne pas interrompre inutilement.

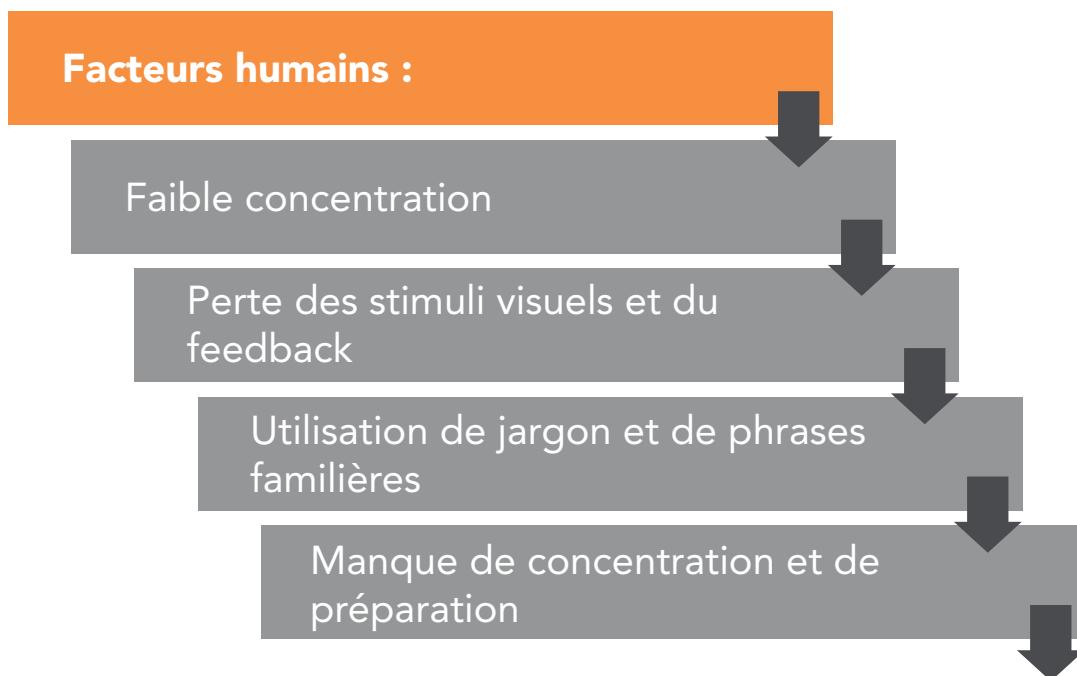
À mesure que la technologie sous-jacente s'améliore, bon nombre des problèmes techniques associés aux conférences téléphoniques et aux communications sur le Web sont de moins en moins répandus.

## 1.2 PROBLÈMES LIÉS AUX FACTEURS HUMAINS

Un autre aspect qui influe sur l'efficacité des conférences téléphoniques est l'élément humain. Il s'agit principalement de votre comportement et de votre attitude pendant l'appel. En tant que manager, votre principale influence sur la façon dont les autres personnes se comportent avec les conférences téléphoniques est de donner votre propre exemple. Si vous décrivez et parlez de ces appels d'une manière positive, les autres adopteront une attitude similaire à leur égard.

Comme pour toutes les conversations, le comportement des autres est grandement influencé par la présence physique d'une autre personne et la façon dont elle se représente elle-même.

Cela n'existe pas dans le cadre d'une conférence téléphonique parce que chaque personne se trouve dans son propre environnement et non dans le cadre formel d'une réunion. De plus, bon nombre des indicateurs visuels qui tempèrent la façon dont les individus se comportent ensemble, comme les expressions faciales et le langage corporel, font défaut.



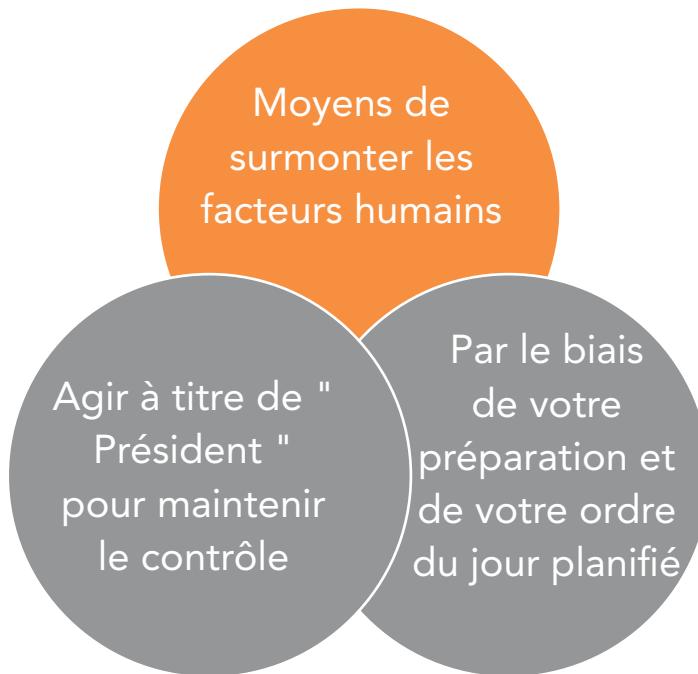
Les paramètres de comportement normaux que tout le monde adopte lors d'une réunion ne s'appliquent pas car certaines personnes seront encore à la maison, d'autres au bureau et d'autres voyageront. Ainsi, chacune de ces personnes aura des distractions liées à l'endroit où elle se trouve au moment de l'appel. L'un des problèmes les plus courants auxquels vos appels seront confrontés est la perte de concentration des participants.

Cela peut se produire à tout moment pendant l'appel et peut être causé par une distraction locale ou par le fait que la personne parle hors sujet ou communique mal son message. Il sera plus difficile d'identifier ce genre de comportement lors d'un appel parce que vous êtes incapable de voir les expressions faciales ou la posture du corps de l'individu, ce qui vous alerterait sur le fait son manque d'attention.

En tant que personne qui a sollicité la conférence téléphonique, vous pouvez minimiser ce genre de problème en agissant de la même manière que si vous présidiez une réunion. Vous contrôlez et concentrez les discussions et attirez des personnes dans la discussion selon vos besoins, tout en respectant votre propre emploi du temps (ordre du jour).

Une façon simple de s'assurer que tous ceux qui participent à l'appel ont la possibilité de contribuer est de les énumérer tous et, le cas échéant, d'énumérer les noms en fonction

des sujets. Vous pouvez ensuite cocher rapidement chaque personne lorsqu'elle parle d'un sujet et faire appel à une personne si elle n'a pas encore contribué bien que vous ayez le sentiment qu'elle a quelque chose à offrir.



Un autre facteur humain qui influe sur le résultat de vos appels est la langue utilisée par vous-même et par les autres participants à la conférence. Avec de nombreux appels traversant les frontières internationales, l'utilisation d'expressions argotiques et d'expressions familières doit être évitée ; autrement, la signification d'une contribution pourrait être perdue ou mal interprétée.

Dans votre rôle de « président d'appel », vous devez vous assurer que toutes les références au jargon technique ou aux acronymes sont connues de toutes les personnes concernées ; ceci est particulièrement important si vous n'êtes pas au courant des antécédents ou de l'expertise des interlocuteurs. Vous voudrez peut-être qualifier rapidement la signification dans le cadre de votre introduction à un sujet de discussion.

Lorsque vous êtes impliqué dans ce type d'appels, vous devez être conscient de la langue que vous utilisez et écouter activement le feedback, en vous assurant que le message a été reçu et compris correctement. Il est essentiel que vous vous assuriez que tout le monde a compris les messages communiqués afin qu'ils puissent contribuer pleinement à chaque sujet.

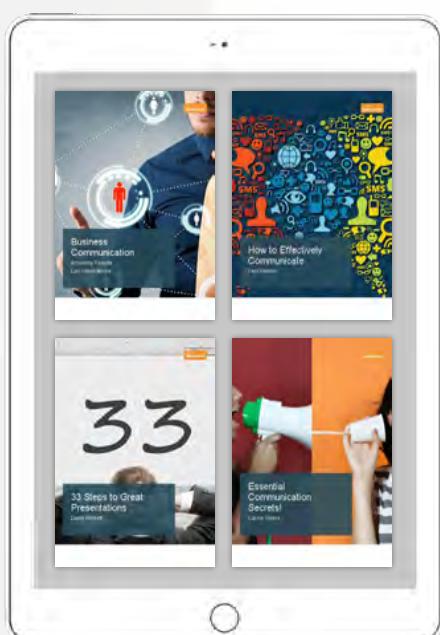
La préparation est la clé pour que vos conférences téléphoniques soient un outil de communication efficace et pour réduire au minimum les aspects perturbateurs des personnes

impliquées. Avant d'accepter d'assister à une réunion, vous espérez connaître la durée de celle-ci, les résultats escomptés et les points qui seront discutés afin que vous sachiez ce dont vous avez besoin pour vous préparer à participer pleinement.

Alors pourquoi cette « conférence téléphonique », qui n'est qu'une réunion utilisant des téléphones ou d'autres appareils plutôt que de réunir les participants à un seul endroit, devrait-elle être traitée d'une manière moins professionnelle ou efficace ? La réponse est qu'elle ne doit pas être traitée différemment. Avant votre appel, utilisez la technologie pour communiquer l'ordre du jour de votre conférence téléphonique. Il doit indiquer de façon claire et concise combien de temps durera l'appel, ce qui sera discuté et le but de l'appel.

En donnant l'exemple du fait que toutes les conférences téléphoniques doivent avoir un but et une limite de temps, et qu'elles se dérouleront de la même façon qu'une réunion, vous réduirez le nombre d'appels inutiles. La technologie fait en sorte que vous êtes disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de sorte que la tentation d'appeler quelqu'un plutôt que de réfléchir à un problème ou de prendre votre propre décision est extrêmement forte.

Cette réticence à prendre des décisions est basée sur la peur de ce qui arrivera si vous vous trompez, tant d'un point de vue personnel que d'un point de vue organisationnel. En tant



**Discover our eBooks on  
Communication Skills  
and hundreds more**

**Download now**

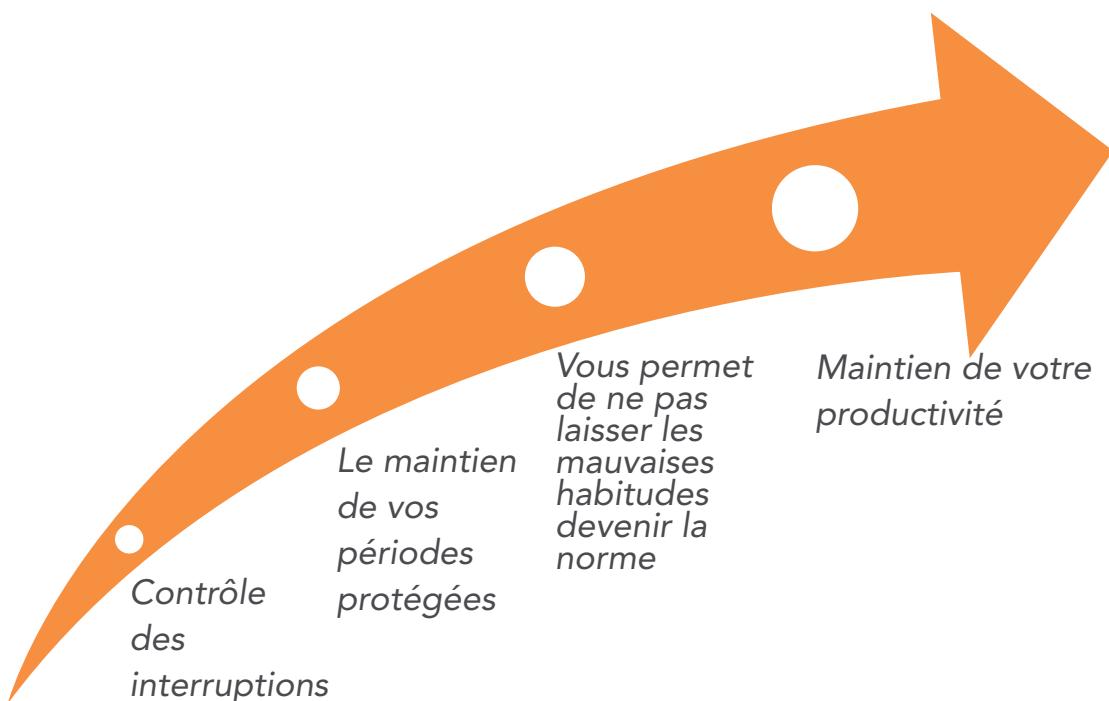
**bookboon**

que manager, vous devez apprendre à votre équipe à utiliser cette technologie avec sagesse et efficacité pour que tout le monde en profite.

Les mesures que vous prendrez après vos appels auront une incidence sur la façon dont vos appels seront perçus par les autres et par vous-même. Comme dans le cas d'une réunion, où vous envoyez un compte rendu, vous communiquez, par e-mail ou par texte, les résultats et les accords conclus au cours de la conversation. Cela permet de garantir que chacun comprend la valeur de l'appel et ses réalisations.

### Maintenir votre productivité

Bien que les conférences téléphoniques aient sans aucun doute apporté des avantages substantiels aux entreprises en rendant le personnel plus productif et en économisant des frais de déplacement considérables, elles ne sont pas parfaites car elles peuvent avoir un impact sérieux sur la productivité d'un individu de diverses manières expliquées ci-dessous :



### Contrôle des interruptions

Vous ne devez pas permettre que les conférences téléphoniques deviennent une interruption constante de vos horaires de travail. Vous avez la responsabilité envers vous-même d'examiner

attentivement si une demande de participation à une conférence téléphonique est la meilleure utilisation de votre temps et la valeur que vous estimatez pouvoir apporter. Il est si facile d'être distrait par la sonnerie de votre téléphone ou le bip d'un PDA que vous oubliez souvent de voir cette interruption de la même manière que vous le feriez lors d'une réunion.

De tels appels doivent être considérés comme une utilisation rentable et efficace du temps des gens, tant en interne qu'en externe. Votre entreprise et toute autre personne avec qui vous devez tenir des conférences téléphoniques doivent savoir comment et quand ces appels permettent une bonne utilisation du temps et de l'expertise de chacun.

Vous devez faire de votre mieux pour vous assurer que toutes les conférences téléphoniques ont un but et une allocation de temps, et que ceux-ci sont connus avant l'appel. Toutes les personnes invitées à participer à une conférence téléphonique doivent comprendre qui est la personne pivot de cet appel et que son rôle est similaire à celui de « président »

### **Protégez votre temps**

Votre capacité à résérer votre temps pour que vous puissiez travailler sans être dérangé pendant un certain temps est grandement compromise si vous ne traitez pas les conférences téléphoniques de la même façon que vous le faites pour toute autre demande de votre temps. Si vous avez une secrétaire, vous pouvez lui faire savoir que vous n'êtes pas disponible pour des conférences téléphoniques pendant certaines périodes de la journée et si vous devez prendre des appels à ce moment-là, un autre moment protégé doit être assigné au cours de votre emploi du temps.

Pour ceux qui n'ont pas de secrétaires, vous pourriez vouloir avoir un accord mutuel avec un collègue de travail où vous jouez le rôle de tampon d'interruption l'un pour l'autre pendant que vous travaillez sans être dérangé.

### **Adopter de mauvaises habitudes**

En raison de la nature des conférences téléphoniques et du manque de feedback visuel, les gens peuvent très facilement laisser leur esprit s'éloigner du sujet, surtout si la conversation n'est pas gérée avec soin comme le ferait un président de réunion. Ceci est aggravé par le fait que vous êtes dans votre propre espace, qui peut facilement fournir ses propres distractions, brisant ainsi votre concentration sur la discussion en cours.

Par exemple, si vous travaillez dans votre propre bureau ou que vous étudiez à la maison, il est probable que votre ordinateur ou votre MAC soit allumé, de sorte que vous puissiez voir immédiatement les mails entrants. La tentation d'ouvrir le document et de le lire pendant la conversation est énorme. Quelqu'un qui s'approche de vous pour signer un document ou glisser une note sous votre nez est difficile à ignorer et perturbera également votre concentration sur l'appel.

Vous devrez faire preuve d'autodiscipline pour contrôler ces types de distractions, car vous en êtes peut-être le principal instigateur ! En rabattant l'écran de votre PC portable, en vous éloignant de l'écran et en fermant la porte de votre bureau, vous pourrez concentrer votre attention sur l'appel. Si vous n'avez pas votre propre bureau, vous voudrez peut-être trouver un endroit tranquille où prendre l'appel, ce qui réduira le nombre d'interruptions.

## 2 ADAPTER VOS COMPÉTENCES EN COMMUNICATION

La raison pour laquelle la plupart des gens préfèrent rencontrer d'autres personnes en personne est que la communication interpersonnelle dépend en grande partie de signaux non verbaux. Lorsque vous êtes dans la même pièce que les autres participants à la réunion, il vous est très facile de voir dans quelle mesure les autres comprennent ce que vous dites.

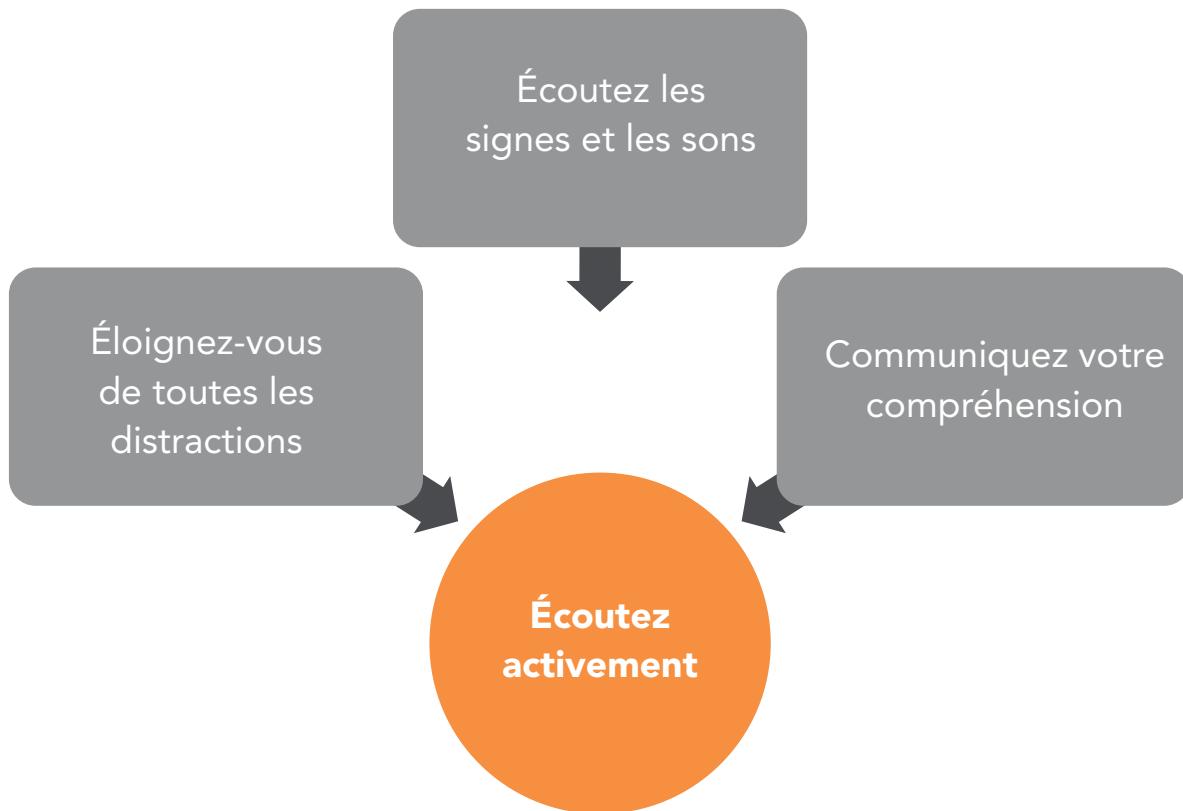
Vous pouvez également dire d'un coup d'œil si les autres personnes sont d'accord avec vous, ont besoin d'éclaircissements ou encore si elles ont quelque chose à ajouter. Ces indices visuels et physiques sont ce que vous utilisez pour vous aider à évaluer la réaction d'une personne à ce que vous avez dit ou fait. Ces indices constituent un élément clé de votre jugement initial de toute nouvelle personne que vous rencontrez, faute de quoi vous vous sentirez moins en mesure de faire une telle évaluation et vous pourriez éviter les conférences téléphoniques.

Ce problème de communication en temps réel sans repères visuels n'est pas nouveau et remonte à l'invention du téléphone. Même si les appels téléphoniques bon marché existent depuis cinquante ans, ils n'ont jamais réussi à supplanter complètement les rencontres individuelles. C'est parce que la plupart des gens préfèrent « apprendre à connaître » les autres face à face. Ce fait, plus des preuves anecdotiques, suggère que la plupart d'entre nous ne sont pas tout à fait heureux de tenir des discussions importantes sans avoir la contribution de la communication non verbale.

Cela suggère qu'en « apprenant à connaître » quelqu'un d'abord, vous pouvez alors vous sentir plus en confiance en faisant des inférences sur leur niveau d'engagement, d'intérêt et de compréhension à partir de leur seule voix. Cela est corroboré par le fait que la plupart des gens ont l'impression qu'il est plus exigeant mentalement de tenir une conversation complexe avec quelqu'un par téléphone que de le faire en face à face.

### 2.1 L'ÉCOUTE ACTIVE

En utilisant cette technique, vous pouvez améliorer votre efficacité pendant les conférences téléphoniques. En développant vos compétences d'écoute active, vous serez en mesure de compenser le manque de feedback visuel par un feedback auditif accru. C'est ainsi que vous serez sûr d'avoir compris le vrai sens de ce que quelqu'un a dit. Vous conserverez également un plus grand pourcentage de ce qui est dit pendant l'appel ; vous ne vous souviendrez plus seulement d'environ la moitié de ce qui a été dit.



Vous pouvez en entendre des exemples au cours d'une conversation téléphonique lorsque les deux parties vérifient la compréhension de l'autre toutes les 2 ou 3 secondes en utilisant une combinaison de tics verbaux qui encouragent la confirmation (comme « oui ? », « OK ? », « Vous voyez ce que je veux dire ? etc. ). Vous les entendrez aussi faire de légères pauses qui permettent l'interjection.

Vous savez qu'à l'autre bout du fil, l'autre personne est susceptible d'indiquer verbalement qu'elle a entendu votre message, qu'elle soit d'accord ou non. Cela peut prendre de nombreuses formes, telles que :

- ‘mm mm,’
- ‘Ouais,’
- ‘Ok,’
- ‘D'accord,’
- ‘Je vois,’ ‘Vraiment?’ etc.

En vous assurant d'incorporer vos compétences d'écoute active dans vos appels de téléconférence, vous vous assurerez d'éliminer les distractions inutiles et vous serez en mesure de faire certaines compensations pour le manque de feedback visuel avec votre feedback audio accru. Cela vous permettra d'améliorer votre compréhension et de le démontrer pendant la conversation.

Même lorsqu'une personne domine la conversation, le processus se déroule dans les deux sens, avec des demandes presque constantes de feedback de la part de la personne qui parle. Si vous en doutez, essayez de ne rien dire la prochaine fois que quelqu'un vous parle au téléphone. Après une dizaine de secondes, il y aura généralement une courte pause avant qu'ils ne disent quelque chose comme « Êtes-vous encore là ? Ou bien ils vous feront comprendre qu'ils n'ont pas l'impression que vous êtes attentif.

Le problème avec les conférences téléphoniques est qu'elles ne permettent pas ce feedback continu et la personne qui parle se sent souvent mal à l'aise, sans pouvoir dire pourquoi. C'est particulièrement vrai lorsque les participants à une conférence téléphonique utilisent la fonction « muet » sur leur téléphone. Bien que cela évite de distraire l'attention avec le bruit ambiant, cela donne au présentateur l'impression qu'il parle dans le vide.

**Remplacez les indices non-visuels par**

- L'écoute active et le feedback

**Remplacer le langage corporel par**

- Identification du locuteur à chaque fois que vous parlez

Ce manque de feedback auditif continu est très similaire à la communication radio VHF où la technologie sous-jacente ne permet qu'à une seule partie de parler à la fois. Pour faire face à cette limitation, les opérateurs de radio VHF sont formés pour communiquer d'une manière très formulée qui peut paraître un peu ridicule aux yeux des étrangers.

Cela implique que chaque participant à la conversation doit s'identifier à chaque fois qu'il parle, et que chaque déclaration doit être aussi brève et aussi directe que possible. Loin d'être une affectation, ce protocole a été affiné au fil des ans pour éliminer autant que possible les malentendus.

Bien que personne ne suggère sérieusement que les conférences téléphoniques doivent adopter des protocoles aussi stricts que ceux utilisés par les opérateurs VHF, il faut être conscient que les conférences téléphoniques sont plus difficiles qu'un appel téléphonique normal entre deux personnes.

En fait, les conférences téléphoniques sont quelque chose que les employés détestent car ils trouvent que leur motivation à participer et à fournir des idées est entravée par la nature impersonnelle et difficile à coordonner du média.

### Points Clés

- Les conférences téléphoniques sont souvent citées par les employés comme quelque chose qu'ils détestent.
- Les problèmes techniques associés aux conférences téléphoniques et aux présentations sur le Web sont de moins en moins courants.
- Développez votre capacité d'écoute active pour compenser le manque de feedback visuel.
- Malgré les progrès technologiques, de nombreux employés manquent de motivation pour participer à des conférences téléphoniques et fournir des idées, car la coordination est difficile. La nature impersonnelle des conférences téléphoniques est également un problème pour certains.



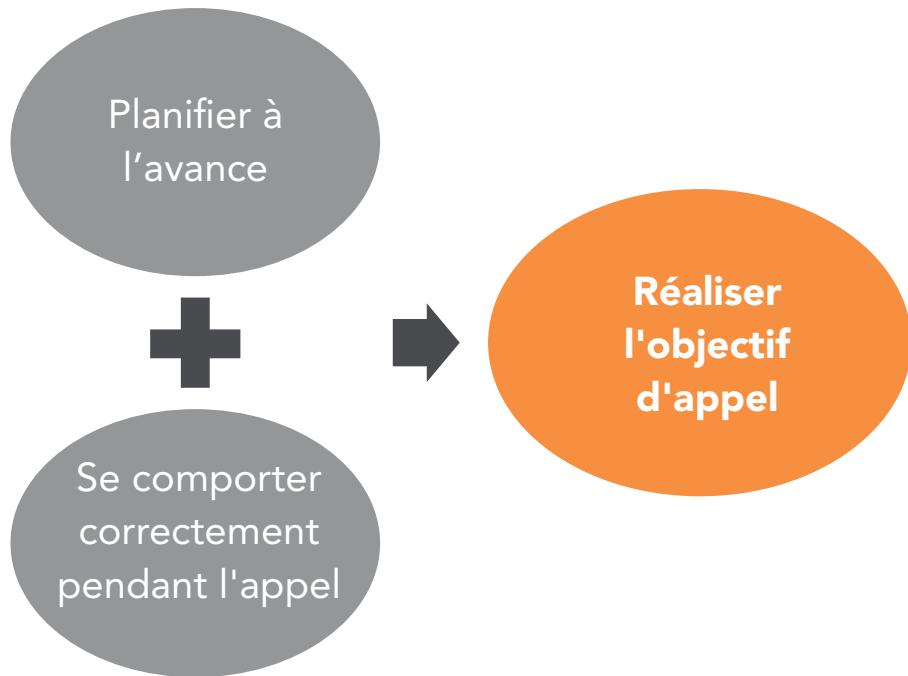
Discover our eBooks  
on **Leadership Skills**  
and hundreds more

[Download now](#)

**bookboon**

### 3 DES CONFÉRENCES TÉLÉPHONIQUES EFFICACES POUR VOUS

Même si vous pouvez utiliser la meilleure technologie disponible pour vos conférences téléphoniques, cela ne constitue pas le seul moyen d'améliorer l'efficacité et la productivité de ces appels.



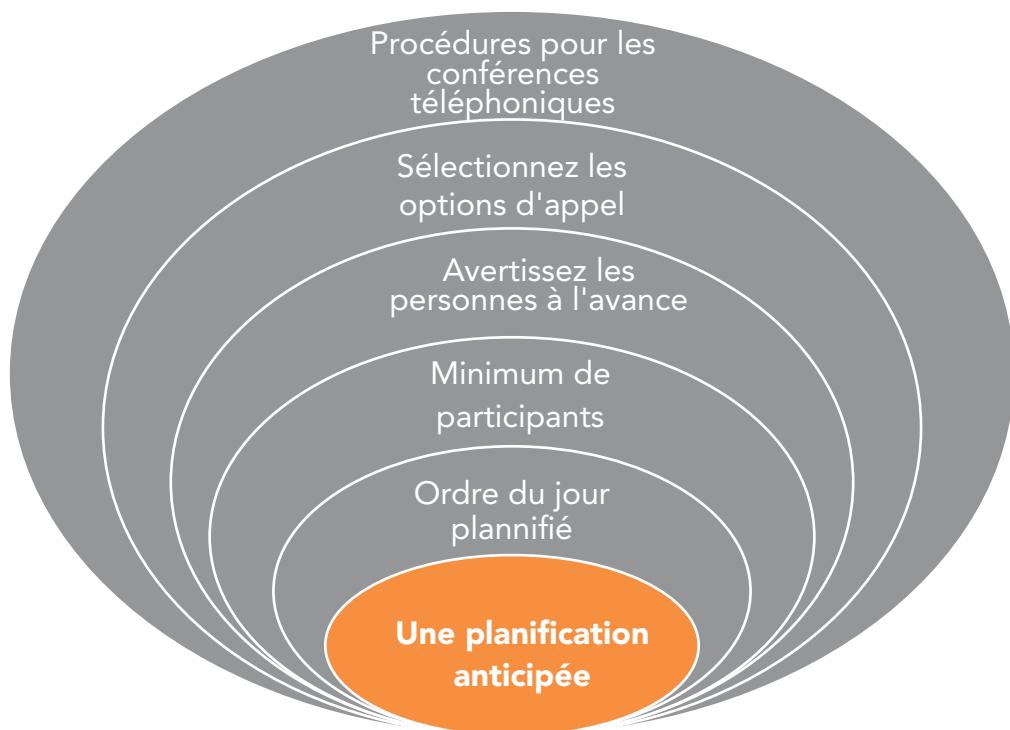
Vous pouvez rendre vos conférences téléphoniques plus efficaces en adoptant une approche constructive sur la façon dont vous planifiez vos appels et la façon dont vous vous comportez et interagissez avec les autres.

#### 3.1 UNE PLANIFICATION ANTICIPÉE

Alors que votre fournisseur de services se chargera des aspects techniques de l'appel, le véritable succès de votre téléconférence dépend de vous. La planification et la préparation sont la clé du succès. Il y a plusieurs choses que vous devez faire lors de la planification d'une conférence téléphonique.

## Procédures pour les conférences téléphoniques

- Vous devez vérifier si votre entreprise dispose ou non d'un tel document. Celui-ci est extrêmement utile et chaque entreprise utilisant cette fonction doit disposer d'un ensemble de recommandations publiées. Elles doivent couvrir à la fois les aspects techniques et les usages à respecter lors des conférences téléphoniques.
- Si votre entreprise ne dispose pas de ces éléments, vous devez penser à produire quelque chose par vous-même, même si ce n'est que pour votre propre projet. Vos consignes établiront les attentes des autres appelants quant à la façon dont ils doivent se comporter et s'attendre à être traités par les autres appelants. Ces consignes permettent également de les aider à adopter le bon comportement lors d'un appel.



### Sélectionnez les options d'appel

La technologie vous offre une variété d'options parmi lesquelles vous pouvez opter. Votre choix final dépendra de votre objectif pour l'appel et des caractéristiques des autres appelants. En ce sens, vous devez adapter votre conférence téléphonique d'une manière qui est la plus productive, en utilisant des options telles que les suivantes :

- Est-ce que ce sera un appel entrant ou un appel sortant ?
- Souhaitez-vous l'enregistrer ?

Une fois de plus, votre fournisseur de services vous guidera dans ces domaines. Il est important de se rappeler que pour certaines options, vous devrez peut-être réserver votre choix auprès du fournisseur de services. Vous devez vous assurer que l'heure et la date que vous avez choisies vous donne suffisamment de temps pour que cette option soit réservée à l'avance.

### **Avertissez les personnes à l'avance**

Dressez une liste de tous les participants et vérifiez qu'ils soient disponibles à la date et à l'heure prévues. Évidemment, plus vous les prévenez à l'avance, plus ils seront en mesure d'assister à votre réunion et d'être bien préparés. Donner un préavis suffisant aux personnes que vous souhaitez impliquer dans la conférence téléphonique augmente considérablement vos chances d'obtenir tous ceux qui sont nécessaires.

Vous pouvez ensuite contacter tous les participants en leur indiquant la date et l'heure de la conférence. Tenir compte des décalages horaires s'il s'agit d'un appel international et en tenir compte au stade de la planification afin de s'assurer que les gens connaissent l'heure exacte de début et que celle-ci soit pratique pour tout le monde.

N'oubliez pas de toujours spécifier le fuseau horaire afin que les autres soient également informés et puissent vous répondre rapidement s'ils ont un problème. Une façon simple d'éviter toute confusion est de lister les différents fuseaux horaires de vos participants afin que vous puissiez visualiser rapidement les heures raisonnables auxquelles la communication peut effectivement avoir lieu.

### **S'en tenir à un minimum de participants**

Une conférence téléphonique avec trop de participants peut être une expérience frustrante pour toutes les personnes participantes. L'expérience montre que les conférences téléphoniques comptant plus de six ou sept participants sont trop difficiles à contrôler et que, souvent, l'objectif n'est pas atteint.

En gardant cela à l'esprit, vous devez réfléchir soigneusement au nombre de personnes que vous souhaitez impliquer et vous assurer que le nombre de personnes que vous déterminez est suffisant pour atteindre votre objectif.

Vous devez également indiquer clairement à vos participants que vous voulez que leurs communications soient claires et concises afin que les discussions soient aussi efficaces que possible. Il est utile de l'indiquer clairement dans les consignes de conférence téléphonique de votre entreprise.

## Créer un ordre du jour

Il est essentiel que vous gardiez le contrôle de la discussion comme c'est le cas avec tout type de regroupement d'esprits, que ce soit lors d'une réunion ou lors d'une conférence téléphonique. De la même manière que pour une réunion, vous gardez le contrôle par le biais d'un ordre du jour détaillé et chronométré de votre téléconférence.

### Ordre du jour de la conférence téléphonique

*Contient les informations nécessaires à l'appel*

Temps spécifique alloué pour chaque sujet

*Numéros de téléphone et mots de passe*

Sujets de discussion clairement identifiés

*Codes d'accès et instructions requises*

Liste de toutes les personnes présentes avec une brève biographie

Données de base envoyées à l'avance

Votre ordre du jour vous permettra de savoir quels sujets sont les plus importants à discuter pour que l'appel se déroule sans heurts et dans les délais impartis. Il permet également aux participants de rester concentrés sur le sujet traité et les aide à éviter qu'ils ne « dérivent » pendant la discussion.

Votre ordre du jour doit également inclure tous les numéros de téléphone, mots de passe et codes d'accès pertinents, ainsi que des instructions claires sur la façon de composer le numéro, même si cela signifie énoncer l'évidence.

Vous devrez envoyer les documents requis et le matériel supplémentaire suffisamment à l'avance afin que les participants puissent les lire et se préparer à l'appel. Vous devez également vous assurer que chaque participant dispose d'une liste des autres appelants et de leurs informations clés afin que les discussions soient productives.

Vous devriez inclure des éléments tels que leur nom complet et la façon dont ils aiment être « connus » (par exemple « Jon » plutôt que « Jonathan »), leur poste, leur département, leur entreprise et leurs responsabilités concernant le projet en cours.

Par exemple :

- Jonathan Carlton -'Jon'.
- Responsable RH
- Castleford IT Solutions LLC
- Responsable de l'approvisionnement des administrateurs de base de données UNIX et du personnel de soutien du réseau pour le projet 'Isis. (PAS les programmeurs d'applications - voir Sarah Jones ci-dessous).

Dans votre courte biographie, vous pouvez également indiquer ce dont quelqu'un n'est pas responsable si cela est jugé nécessaire pour éviter la confusion ou l'incompréhension. Rappelez-vous que si un participant est confus au sujet des noms ou des responsabilités des autres, cela l'empêchera de contribuer pleinement.

Lorsque les personnes ne sont pas sûres de quelque chose d'aussi fondamental que le nom ou les responsabilités d'une autre personne, ils sont plus susceptibles de ne rien dire plutôt que de demander des précisions. C'est particulièrement vrai s'ils pensent que c'est quelque chose qu'on attend d'eux et qu'ils sont la seule personne à ne pas savoir.

Vous pouvez choisir d'inclure de telles présentations au début de l'appel, mais c'est souvent déroutant et distrayant lors des conférences téléphoniques. Vous devrez adapter vos compétences en matière de réunions pour répondre aux exigences des conférences téléphoniques si vous voulez que vos appels soient efficaces.

Vous jugerez peut-être bon d'inscrire une pause à l'ordre du jour pour obtenir un feedback et des questions après chaque sujet. Cela empêchera les interlocuteurs d'avoir l'impression qu'ils ne peuvent pas poser de questions en raison du manque de temps. Il est toujours préférable de prévoir du temps après chaque sujet plutôt que d'attendre la fin de la conférence et de traiter les questions portant sur tous les sujets abordés.

Rappelez-vous que des appels de 30 minutes environ seront beaucoup plus efficaces que des appels plus longs, car plus l'appel est long, plus il y a de chances que des « distractions » se produisent et que les participants perdent leur concentration. Si la nature de votre appel exige une durée de plus de 90 minutes, il est préférable de prévoir une pause de dix minutes pour que les gens puissent se rafraîchir. Lorsque tout le monde se réunit de nouveau après la pause, il est essentiel que vous déterminiez rapidement où vous étiez avant la pause afin de remettre tout le monde à flot.

## Clarifiez ce qui est possible avant l'appel.

Si vous avez besoin d'expliquer quelque chose aux autres participants, envoyez un e-mail et la documentation d'accompagnement à chacun d'entre eux individuellement. Vous pourrez ensuite vérifier avec eux, encore une fois par e-mail ou par texte, s'ils ont besoin de plus de clarifications.

Si nécessaire, vous pouvez appeler certaines personnes pour leur expliquer des points précis afin de vous assurer que tout le monde discute à partir du même niveau de connaissances. Cette méthode est bien meilleure que d'essayer de le faire pendant la conférence elle-même où cela sera plus difficile en raison des limitations mentionnées précédemment. De plus, les personnes qui n'ont pas besoin de clarification auront l'impression de perdre leur temps.

## Assigner un preneur de notes

Bien que chacun au bureau devrait prendre ses propres notes, quelqu'un doit consigner officiellement les principales conclusions de la discussion dans un rapport officiel. Comme pour vos réunions, vous veillerez à ce que tous les participants à l'appel reçoivent ces comptes rendus une fois que vous les aurez vérifiés. Cela permet de s'assurer que tout le monde a la même perception de ce qui a été convenu dans le cadre de l'appel et des actions qui en découlent.

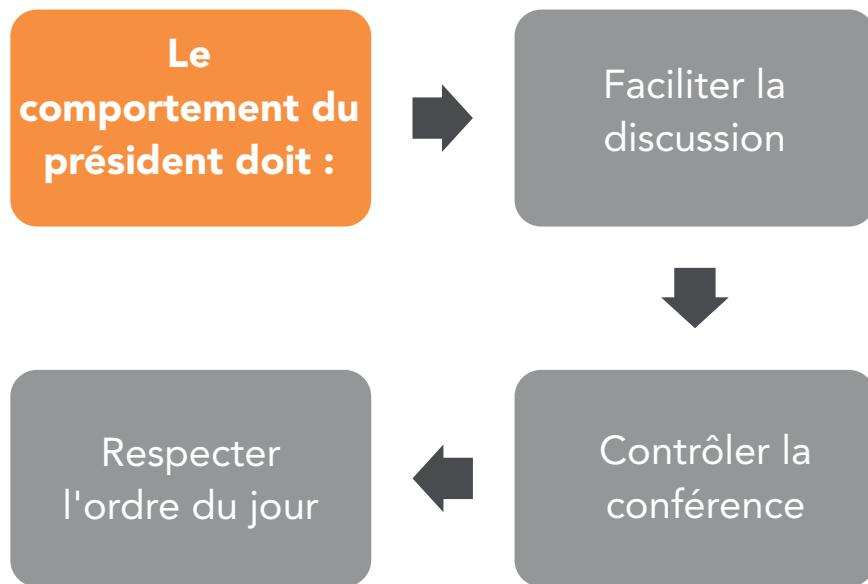
Vous pourriez vérifier si vos fournisseurs de services de conférence téléphonique offrent la possibilité d'enregistrer la réunion dans un système de messagerie vocale. Si ce service est offert, le preneur de notes peut utiliser ces enregistrements pour réécouter tout ce dont il n'est pas certain et pour vérifier l'exactitude de ses notes.

### Points Clés

- Décidez des options que vous utiliserez pour votre conférence téléphonique et donnez aux participants un préavis suffisant.
- Créez un ordre du jour pour votre conférence téléphonique afin de vous assurer que vous couvrirez tous les sujets importants.
- Inclure une liste détaillée des participants afin que tout le monde sache clairement qui est présent et quelles sont leurs responsabilités.
- Envoyez les documents et la documentation supplémentaire assez tôt pour que les participants aient le temps de les lire et de se préparer à la réunion.
- L'expérience montre que les appels de plus de six ou sept participants ne sont généralement pas très concluants.
- Si vous avez besoin d'expliquer quelque chose aux autres participants, envoyez un e-mail et la documentation d'accompagnement à chacun d'entre eux individuellement.

### 3.2 PENDANT LA CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE

Après avoir établi une base solide pour votre conférence téléphonique grâce à une préparation minutieuse, votre tâche consiste maintenant à faciliter les discussions téléphoniques pour atteindre votre objectif. Habituellement, la personne qui sollicite la conférence joue le rôle de président ou d'animateur pour assurer le succès de cette conférence. Lorsque vous êtes le solliciteur, vous devrez vous assurer que vos comportements correspondent aux caractéristiques nécessaires de ce rôle.



En tant que président, vous devrez faire preuve d'assurance pour garder le contrôle de l'appel et utiliser l'ordre du jour pour contrôler la nature et la durée de la discussion pour chaque sujet. En gardant le contrôle du centre d'intérêt de la conférence, vous vous assurerez de maintenir des conversations claires. De plus, vous éviterez la confusion en résumant régulièrement ce qui a été convenu au fur et à mesure que les discussions avancent.

Il est essentiel que, pendant la conférence, vous guidiez poliment mais fermement les personnes sur le sujet si celles-ci font une digression. Si vous n'avez pas entendu une personne parler pendant un certain temps, essayez de l'attirer dans la conversation parce que vous savez, grâce à votre préparation, que tous les participants peuvent apporter une contribution précieuse.

Votre expertise en tant qu'animateur et président aura un effet profond sur les résultats de votre conférence téléphonique. Il y a plusieurs tâches que vous devez effectuer pour assurer le succès de votre conférence téléphonique :

- Démarrer à l'heure.
- Faire une brève introduction.
- Énoncer le but de la conférence.
- Respecter le timing de l'ordre du jour.
- Mettre un terme définitif à la conférence.

La première tâche est de commencer à l'heure prévue et de ne pas attendre les retardataires. Si vous attendez une ou deux personnes, vous risquez que votre conférence soit détournée par un autre participant. Lorsque cela se produit, il est difficile de reprendre le contrôle de la conférence et de concentrer la conversation sur votre objectif.



Votre comportement doit démontrer que lorsque vous dites que votre conférence commence à 10 heures du matin, c'est vraiment le cas. Ceux qui arrivent en retard seront conscients de leur incapacité à agir professionnellement et s'assureront qu'ils seront en ligne dès le début à l'avenir, car personne ne veut avoir l'air d'amateur devant ses collègues et ses clients.

Récapitulez rapidement qui est participant à la conférence téléphonique afin que les autres puissent se référer à vos informations avant la réunion pour tous les détails supplémentaires dont ils ont besoin. Ensuite, vous indiquerez clairement pourquoi vous avez sollicité cette conférence et son objectif. Expliquez comment vous souhaitez que les conversations se déroulent ; par exemple, les appelants doivent s'identifier avant de parler et les temps pour chaque sujet comme indiqué dans votre ordre du jour.

Au début de chaque point de l'ordre du jour, vous pouvez demander qui souhaite contribuer afin d'avoir une liste des orateurs. Cela permet de pallier le manque de signes visuels permettant au président de prendre la parole lors des réunions tout en vous fournissant un registre des orateurs et des personnes qui n'ont pas encore contribué. Vous aurez ainsi la possibilité d'encourager les participants plus calmes à contribuer. Vous y parviendrez également en posant une question ou en demandant leur avis sur le sujet discuté.

Votre contrôle de la conférence est assuré par l'intermédiaire de votre ordre du jour et vous devrez appliquer strictement le timing que vous avez fixé. Ceci est particulièrement important lorsque vous souhaitez mettre fin à la conférence, car la fin doit être un événement clair et ne doit pas surprendre les participants.

En gardant un œil sur l'horloge, vous serez en mesure de mettre fin à votre conférence en temps opportun. C'est aussi important que de débuter à l'heure parce que cela signifie pour tous que vous appréciez leur temps et que vous comprenez qu'ils ont d'autres engagements qu'ils doivent respecter en plus de participer à votre conférence.

Vous signalerez la fin de la conférence téléphonique en nommant et en demandant à chaque personne participant à la conférence si elle a des questions ou des commentaires finaux. Le



**Discover our eBooks on  
Time Management Skills  
and hundreds more**

**Download now**

**bookboon**

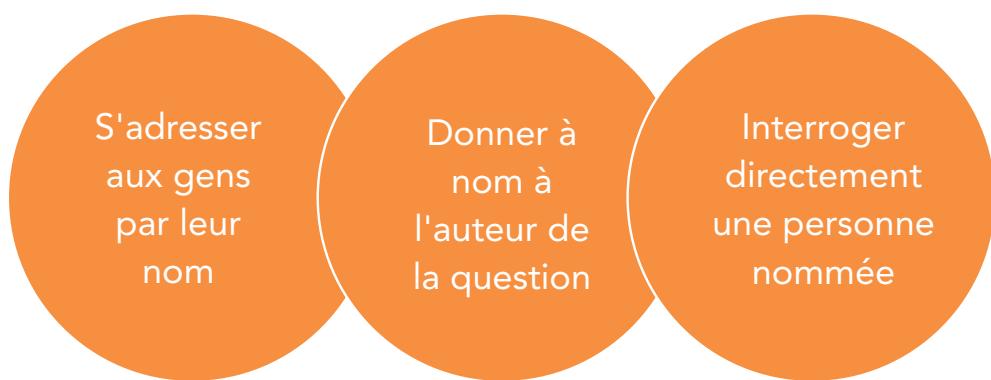
cas échéant, vous pouvez demander à chaque participant de mentionner le point le plus important de la conférence. Enfin, vous présenterez un bref résumé de ce qui a été discuté et clarifierez les mesures que les participants doivent prendre avant de remercier officiellement tout le monde pour leurs contributions et de mettre fin à la conférence.

### 3.2.1 CONSEILS ESSENTIELS POUR RÉUSSIR

Il y a trois conseils simples que vous pouvez suivre pour garantir le succès de toutes vos conférences téléphoniques :

- Utilisez le nom d'une personne chaque fois que vous parlez :
  - Le vôtre en tant qu'orateur, et
  - Le nom de la personne à qui vous vous adressez.
- Identifiez les personnes qui posent des questions par leur nom.
- Adressez toujours les questions à une personne en particulier.

Ces trois petites actions assureront que le manque de reconnaissance visuelle lors d'une conférence téléphonique est remplacé par des actions verbales.



L'utilisation du nom des personnes lorsqu'une question est posée ou qu'une remarque est faite permet à chacun de savoir qui a dit quoi. Ceci est important car les accents peuvent faire en sorte que plusieurs personnes, surtout celles d'un même pays ou d'une même région, sonnent exactement la même façon, alors qu'en utilisant des noms il n'y aura aucune confusion.

Lorsque les participants posent des questions, il est essentiel que tout le monde sache qui a posé la question afin de savoir comment répondre au mieux aux préoccupations de l'auteur de la question. En envoyant une liste de participants, il est facile pour la personne qui répond aux questions de jeter un coup d'œil sur cette liste et de voir de quel service ou entreprise proviennent les questions.

En votre qualité de président, vous devez également vous assurer que toute personne qui pose une question demande également une réponse à l'un des participants à la conférence téléphonique. Dans certains cas, vous devrez peut-être demander à une personne de répondre à la question. Cela garantit que tout le monde sait qui a posé la question et qui va y répondre. Cette procédure évite les silences gênants lorsque personne ne répond à la question et prévient la situation où plusieurs personnes tentent de répondre à la question en même temps, créant ainsi un chaos total.

### Points Clés

- Pour que votre conférence téléphonique soit un succès, vous devez agir en tant que président ou animateur.
- Il est préférable de donner l'impression d'un léger surcontrôle plutôt que de risquer la confusion au sujet de qui parlera ensuite et de ce qui a été convenu jusque-là.
- Débutez à l'heure, présentez brièvement les personnes participantes et énoncez clairement l'objectif de la conférence.
- Assurez-vous que tout le monde soit au courant du comportement que vous voulez qu'ils adoptent lors de l'appel ; par exemple, en indiquant leur nom avant qu'ils ne commencent à parler.
- Maintenez les avancées conformément à l'ordre du jour.
- Gardez en mémoire ceux qui ne contribuent pas à la discussion et encouragez-les à le faire.
- Passez en revue ce qui a été abordé et clarifiez les éventuelles actions que les participants doivent prendre avant de mettre officiellement fin à l'appel.

### 3.2.2 PROCÉDURE DE CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE

Il y a quatre principes de base qui, s'ils sont adoptés par tous ceux qui participent à la conférence, feront de cette dernière un outil d'aide à la décision productif. Ce sont :

- Ne pas utiliser la fonction ‘appel en attente’
- Ne pas utiliser un cellulaire ou téléphone sans fil
- Ne pas utiliser la fonction ‘double appel’
- Utiliser la fonction “ muette”

Chaque principe repose sur un raisonnement très simple. Il est important d'éviter de mettre votre téléphone en attente pendant une conférence téléphonique car si vous le faites, les autres participants laissés en attente devront écouter la musique du système téléphonique, ce qui est une distraction inutile et très irritante.

Un autre aspect irritant des conférences téléphoniques est l'interférence statique que les autres peuvent percevoir de la part des utilisateurs de téléphones cellulaires et sans fil. Il faut aussi savoir que si vous utilisez des haut-parleurs pour vos conférences téléphoniques, vous couperez des parties de la conversation, car vous ne pouvez pas parler et écouter en même temps.

N'oubliez pas non plus de désactiver votre fonction double appel pendant votre conférence téléphonique. Ainsi, les bips irritants ne seront pas audibles par les autres participants ; ces bips sont souvent accusés de briser la concentration des autres. De plus, cela vous distrait de ce que vous essayez d'accomplir au cours de la conférence, car cela interrompt votre cheminement de pensée.

Lorsque vous composez un appel à partir d'une salle avec plusieurs participants, utilisez un polyphone ou une autre technologie qui permet à tout le monde d'entendre et de participer. Peu importe le nombre de participants qui se trouvent de votre côté de la ligne, mettez votre téléphone en sourdine lorsque vous ne parlez pas pendant la réunion afin d'éviter des distractions inutiles et des bruits de fond.

## 4 SOMMAIRE

En raison de la dimension mondiale de nombreuses entreprises modernes, le recours aux conférences téléphoniques plutôt qu'aux réunions en personne est la procédure standard de communication. Les appels vocaux sont souvent utilisés pour des raisons purement pratiques, comme essayer d'économiser du temps et de l'argent en gardant le personnel au bureau ou à la maison plutôt que de se rendre aux réunions.

Si votre rôle consiste à traiter avec des clients internationaux que vous ne pouvez pas facilement et rapidement rencontrer en face à face, les conférences téléphoniques vous offrent un moyen de communication efficace et ciblé et vous permettent de prendre des décisions.



À mesure que la technologie sous-jacente s'améliore, bon nombre des problèmes techniques associés aux conférences téléphoniques deviennent de moins en moins fréquents. Cependant, les limites intrinsèques de ce média font que la plupart des gens trouvent qu'il s'agit d'un moyen de communication inconfortable par rapport à une réunion en face à face.

Afin de surmonter ces limitations, chaque entreprise ayant recours à la conférence téléphonique devrait disposer d'un ensemble de recommandations publiées qui couvrent à la fois les aspects techniques et les règles d'étiquette acceptées pour les conférences téléphoniques. Si votre entreprise ne dispose pas d'une telle documentation sur le sujet, vous devriez penser à produire quelque chose par vous-même, même si ce n'est que pour votre propre projet.

La préparation est la clé du succès de vos conférences téléphoniques. Plus vous planifierez la conférence en établissant un ordre du jour, en fournissant une liste des autres participants et de leurs rôles et entreprise, ainsi qu'en envoyant toute information de base, alors chacun pourra mieux se préparer. Cela permet à chaque personne d'avoir sous la main les notes requises et ses propres commentaires lorsque ce point de l'ordre du jour est discuté.