

Préparation d'un appel téléphonique avec la méthode CROC

- La méthode CROC permet la construction d'un outil de communication.
- Elle donne une véritable structure à un entretien téléphonique et fait gagner du temps.

Signification	Éléments
C pour contact	• Contenu : formule de politesse, présentation, identification de l'interlocuteur. • Exemple : « Bonjour monsieur, Amélie Leblanc, étudiante en BAC MELEC au lycée ..., vous êtes bien Monsieur Devignes, directeur de l'entreprise ... ? »
R pour raison de l'appel	• Contenu : exposé du motif de l'appel. • Exemple : « Je vous appelle au sujet du courrier que je vous ai fait parvenir la semaine dernière, accompagné de mon CV... »
O pour objet de l'appel	• Contenu : obtenir un rendez-vous ou une information, prendre une commande, donner des informations, ... • Exemple : « Je souhaite vous rencontrer afin de ... »
C pour congé	• Contenu : reformulation/confirmation de l'accord, formule de politesse et salutations. • Exemple : « Très bien monsieur, nous nous rencontrons donc lundi ... à ... heures. Je vous remercie d'accepter de me recevoir. Au revoir monsieur, et à lundi. »

Remarque : Tous vos appels téléphoniques devront être préparés. Il est conseillé d'utiliser cette méthode à l'aide de la fiche de la page suivante pour chaque appel.

FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

Émetteur de l'appel	Prénom et nom de l'élève :
	Date de l'appel :/...../202... Heure de l'appel : ... h ... min
Récepteur de l'appel	Nom de l'entreprise : Prénom et nom du récepteur (directeur, directrice, responsable, formateur, formatrice, tuteur ou tutrice) : Fonction : N° tél. : Adresse email : Adresse postale :
C (contact)	
R (raison)	
O (objet)	
C (congé)	