



# Prise de rendez-vous au téléphone



## Les étapes clés



**Attention :** le schéma ci-dessus permet d'observer des phases / activités langagières récurrentes lors d'une prise de rendez-vous au téléphone. Il permet d'anticiper le déroulement de l'interaction mais d'autres éléments peuvent intervenir, par exemple si mon interlocuteur ou moi avons besoin d'informations supplémentaires concernant le futur rendez-vous.

## L'ouverture de l'interaction

ACTIVITES LANGAGIERES	EN CONTEXTE
CONTEXTUALISER	« Je vous <b>appelle parce que</b> / pour » « Je vous <b>appelais parce qu'en fait</b> »
DEMANDER	« <b>Si je pouvais</b> trouver quelqu'un dans mon quartier <b>j'aimerais autant</b> » « <b>Je peux venir</b> les faire chez vous » (des séances de kiné) « <b>Je voulais savoir</b> s'il y avait possibilité de »

➔ Lorsqu'on appelle quelqu'un au téléphone pour prendre un rendez-vous, en particulier **si on ne le connaît pas**, il est nécessaire **d'expliquer le plus clairement possible** la raison de son appel. Notre interlocuteur ne sait pas à l'avance ou ne se rappelle pas les éléments de contexte qui justifient l'appel.

## La négociation

ACTIVITE LANGAGIERES	EN CONTEXTE
PROPOSER / CONTRE PROPOSER	« Cette semaine <b>vous avez pas d'autres places</b> » « Est-ce que demain <b>c'est possible</b> »
REFUSER	« Ca fait <b>un petit peu juste</b> je pense » « <b>J'ai peur que</b> ce soit trop rapproché »
ACCEPTER	« <b>On va prendre 13h30</b> » « <b>Je pense que c'est mieux on va faire ça plutôt</b> » « Bah écoutez 10h40 <b>c'est bien</b> » « <b>D'accord ça marche</b> »

➔ Pour négocier les paramètres de mon rendez-vous (heure, date, etc.), j'ai besoin de me mettre d'accord avec mon interlocuteur. Je peux proposer moi-même un moment qui me convient ou accepter une proposition. Si l'alternative qu'on me propose ne me convient pas (trop tôt, trop tard, etc.), je peux refuser en **atténuant mon refus** et proposer une alternative à la date qui me conviendrait mais **en m'assurant que c'est possible pour mon interlocuteur** (*cette semaine vous avez pas d'autres places, demain c'est possible*).

## Outils et formulations langagières utiles

### Les procédés d'atténuation

Les procédés d'atténuation permettent au locuteur de pondérer **ses propos et adoucissent l'expression de la volonté**. Ils sont particulièrement utiles lorsqu'on demande quelque chose ou qu'on négocie (refus, contre-proposition). Ils peuvent prendre plusieurs formes grammaticales :

- **Des verbes** : avec l'utilisation de **L'imparfait de politesse** « *je vous appelais parce qu'en fait* » ; « *je voulais savoir s'il y avait la possibilité* » et de **la forme interronégative** : « *vous avez pas d'autres place* ».
- **Des adverbes** : « *ça va être un petit peu juste* ».
- **Des expressions** : « *j'ai peur que ce soit trop rapproché* »

## Les signes de confirmation et d'écoute

Le langage, et en particulier les situations qui impliquent une négociation, reposent sur la **co-construction** et se basent sur **une écoute et une compréhension mutuelle**. Pour s'assurer de cette compréhension, la discussion est régulièrement ponctuée de signes d'écoute et de confirmation, que ce soit de la personne qui appelle ou celle qui est appelée :

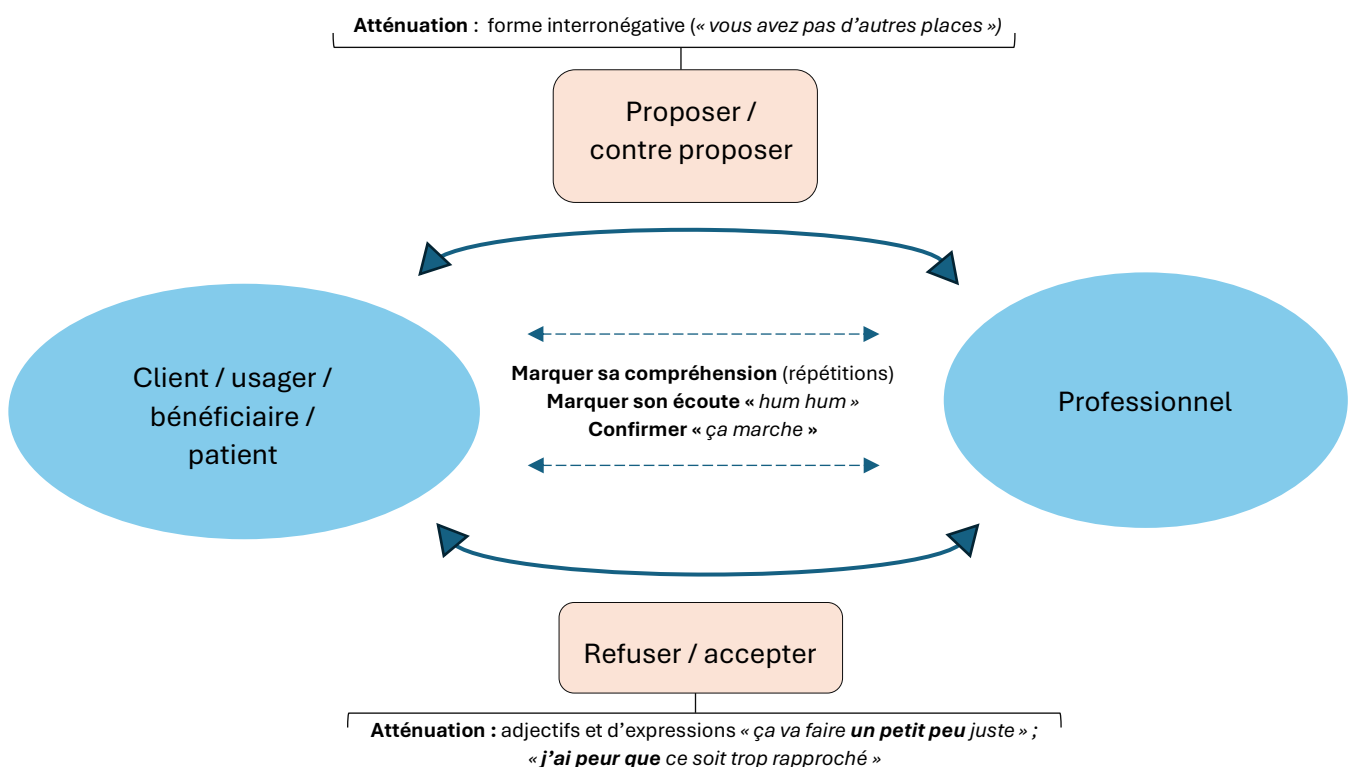
- **Des répétitions pour vérifier / marquer sa compréhension** « *jeudi 19 16h* ↑ » ; « *vendredi 10 à 13h30* ↓ »
- **Des marqueurs d'écoute** : « *hum hum* » ; « *oui d'accord* »
- **Des marqueurs de compréhension et de confirmation** : « *ok ben c'est noté* » ; « *ok ça marche* »

## Les questions indirectes

Lors d'une prise de rendez-vous au téléphone, mon interlocuteur ou moi-même pouvons avoir besoin de demander des informations concernant le futur rendez-vous. Il faut se préparer à comprendre ou poser des **questions indirectes**. Cette structure consiste à employer la forme **déclarative** pour formuler une question. De cette manière, la demande paraît **moins abrupte**. Pour faire comprendre à mon interlocuteur qu'il s'agit d'une question, je peux utiliser une **intonation montante** en fin de phrase :

« *je vais prendre votre nom, prénom* » ; « *vous me donnez votre nom* ↑ »

## Schéma de la négociation



## Recommandations

**Au téléphone** : les interactions ne se déroulent pas en face à face, il est donc impossible de s'appuyer sur **les indices de la communication non verbale** (gestes, postures, expressions du visage). Lors des échanges au téléphone, il est donc nécessaire de **produire et de solliciter des marques d'écoute et de confirmation à l'oral** pour montrer à son interlocuteur qu'on écoute, qu'on comprend et qu'on accepte ce qui est dit.



Lorsque l'on convient d'un rendez-vous, il ne faut pas hésiter à faire **répéter son interlocuteur** afin de s'assurer des modalités du rendez-vous (date, lieu, etc.). A la fin de l'échange, si mon interlocuteur ne récapitule pas lui-même ce qui a été convenu, **je peux le faire moi-même et attendre une confirmation de sa part.**

Si le rendez-vous ne convient pas, il ne faut pas hésiter à le dire et à proposer une autre date ou heure, **mais en s'assurant que c'est possible pour notre interlocuteur** « *c'est possible* », « *ça irait* ». S'il est difficile de trouver une date, **bien penser à justifier son refus pour montrer que je ne peux pas faire autrement**, que ce n'est pas de la mauvaise volonté de ma part.