



GUIDE COMPLET

ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

Table des matières

- 03** Introduction sur l'entretien téléphonique
- 04** Questions fréquentes + Réponses
- 05** Exemple de dialogue recruteur-candidat
- 06** Conclusion

Introduction

sur l'entretien téléphonique

Bienvenue dans ce guide complet sur l'entretien téléphonique, un outil indispensable dans le monde professionnel moderne. Que vous soyez un recruteur cherchant à identifier le meilleur candidat, un employé souhaitant obtenir une promotion ou un professionnel du service client désireux de fournir un service impeccable, maîtriser l'art de l'entretien téléphonique est essentiel.

L'entretien téléphonique présente des défis uniques par rapport aux entretiens en face à face. L'absence de communication non verbale exige une attention particulière à la clarté de vos réponses et à l'intonation de votre voix. De plus, la nécessité de capter et de maintenir l'attention de votre interlocuteur à distance demande une préparation minutieuse et une approche stratégique.

Nous espérons que cet ebook vous sera utile et vous souhaitons beaucoup de succès dans vos futurs entretiens téléphoniques !

Questions fréquentes + Réponses

Pouvez-vous vous présenter ?

Réponse idéale :

"Je suis un professionnel du marketing numérique avec plus de cinq ans d'expérience, spécialisé dans les stratégies de contenu et les médias sociaux. Au cours de ma dernière position chez [Nom de l'Entreprise], j'ai augmenté la portée organique de nos campagnes de 40% en un an. Je suis passionné par l'utilisation de données analytiques pour développer des stratégies marketing créatives et efficaces qui génèrent des résultats tangibles. Je cherche à appliquer mes compétences dans un environnement dynamique et innovant comme le vôtre."

Conseil : Donne un bref aperçu de ton parcours professionnel, mentionne tes compétences principales et lie-les au poste pour lequel tu postules. Sois concis et précis, en mettant en avant les aspects les plus pertinents de ton expérience.

Pourquoi souhaitez-vous travailler chez nous ?

Réponse idéale :

"Votre entreprise est reconnue pour son innovation dans le domaine des technologies propres, un secteur pour lequel je porte un grand intérêt personnel et professionnel. J'admire particulièrement votre engagement envers le développement durable et comment vous intégrez l'innovation dans des solutions écologiques. Je suis convaincu que mes compétences en gestion de projets et en développement de produits peuvent contribuer à vos projets actuels, et je suis très motivé à l'idée de faire partie de votre équipe et de contribuer à votre mission."

Conseil : Exprime ton intérêt pour la mission de l'entreprise et la manière dont elle correspond à tes valeurs et aspirations professionnelles. Fais des recherches sur l'entreprise et mentionne des détails spécifiques qui montrent que tu as bien compris ce qu'elle fait et pourquoi elle est unique.

Quelles sont vos plus grandes forces ?

Réponse idéale :

"Je pense que mes plus grandes forces sont ma capacité d'adaptation et mes compétences en communication. Dans mon rôle précédent, j'ai souvent dû gérer plusieurs projets simultanément, ce qui m'a appris à m'adapter rapidement aux changements et à résoudre efficacement les problèmes sous pression. De plus, j'ai régulièrement présenté nos résultats en interne et à des clients externes, ce qui a affiné mes compétences en communication et ma capacité à transmettre des informations complexes de manière claire et convaincante."

Conseil : Choisis deux ou trois compétences clés que tu possèdes et qui sont directement applicables au poste. Sois honnête et fournis des exemples spécifiques qui démontrent tes compétences.

Comment gérez-vous la pression ou le stress ?

Réponse idéale :

"Je gère la pression en restant organisé et en priorisant mes tâches de manière stratégique. Par exemple, je commence chaque journée par réviser ma liste de tâches et en évaluer l'urgence et l'importance. Cela me permet de me concentrer sur ce qui est crucial sans me laisser submerger. Je prends également des pauses régulières pour rester mentalement clair et maintenir ma productivité tout au long de la journée."

Conseil : Explique tes méthodes pour gérer le stress, comme la priorisation des tâches ou la prise de pauses stratégiques. Donne des exemples précis où tu as réussi à rester performant sous pression.

Quels sont vos objectifs de carrière à long terme ?

Réponse idéale :

"À long terme, j'aspire à évoluer vers un rôle de leadership dans le domaine du développement de produit. J'aimerais avoir la responsabilité de piloter des initiatives stratégiques et d'innover dans la conception de produits qui répondent à des besoins écologiques et durables. Travailler avec votre équipe serait une excellente étape pour atteindre ces objectifs, car cela me permettrait de développer mes compétences dans un environnement axé sur l'innovation et le développement durable."

Conseil : Parle de tes aspirations futures de manière à montrer comment elles s'alignent avec l'entreprise et le poste. Montre que tu es ambitieux mais aussi réaliste et prêt à t'engager avec l'entreprise sur le long terme.

Avez-vous des questions pour moi ?

Réponse idéale :

"Dans un projet précédent, j'ai été confronté à un produit qui n'atteignait pas les objectifs de vente. Après une analyse détaillée, j'ai identifié que le problème venait de la perception du marché cible. J'ai proposé une nouvelle stratégie de positionnement qui impliquait une modification du branding et des messages clés. Nous avons mis en œuvre ces changements et avons observé une augmentation de 30% des ventes en trois mois. Ce succès a renforcé ma capacité à utiliser les données pour guider les décisions stratégiques et à implémenter des solutions efficaces."

Conseil : Choisis un exemple pertinent où tu as résolu un problème significatif et détaille les étapes que tu as prises. Utilise la méthode "Situation, Tâche, Action, Résultat" (STAR) pour structurer ta réponse de manière claire.

Exemple de dialogue recruteur – candidat

L'exemple ci-dessous illustre un échange typique entre un recruteur et un candidat, avec des questions sur l'expérience professionnelle, les compétences et les attentes, ainsi que des informations sur l'entreprise et le poste proposé.



Recruteur : Bonjour, M. Dupont. Merci d'avoir pris le temps de parler avec moi aujourd'hui. Comment allez-vous ?

Candidat : Bonjour, Mme Martin. Je vais très bien, merci. Et vous ?

Recruteur : Je vais bien, merci. Alors, pour commencer, pouvez-vous me parler un peu de vous et de votre parcours professionnel ?

Candidat : Bien sûr. Je m'appelle Jean Dupont. J'ai obtenu un diplôme en ingénierie informatique de l'Université de Paris en 2015. Depuis, j'ai travaillé chez XYZ Technologies en tant que développeur logiciel pendant trois ans. Ensuite, j'ai rejoint ABC Solutions où je travaille depuis deux ans en tant que chef de projet. J'ai acquis une solide expérience en gestion de projets et en développement d'applications web.

Recruteur : Très intéressant. Pouvez-vous me donner un exemple de projet sur lequel vous avez travaillé récemment et dont vous êtes particulièrement fier ?

Candidat : Absolument. Chez ABC Solutions, j'ai dirigé un projet de refonte complète du site web de l'un de nos principaux clients. Le projet incluait la migration vers une nouvelle plateforme, l'amélioration de l'interface utilisateur et l'intégration de nouvelles fonctionnalités de commerce électronique. Grâce à une gestion rigoureuse du projet et à une collaboration étroite avec les différentes équipes, nous avons réussi à livrer le projet en avance sur le calendrier et le client a été très satisfait des résultats.

Recruteur : C'est impressionnant. Quels sont, selon vous, vos points forts qui vous permettraient de réussir dans le poste que nous proposons ?

Candidat : Je dirais que mes principaux points forts sont ma capacité à gérer des projets complexes, mon sens de l'organisation et ma capacité à communiquer efficacement avec les équipes. J'ai aussi une forte aptitude à résoudre les problèmes et à m'adapter rapidement aux nouvelles technologies et aux défis.

Recruteur : Très bien. Avez-vous des questions sur le poste ou sur notre entreprise ?

Candidat : Oui, pourriez-vous m'en dire un peu plus sur les principaux défis auxquels cette équipe fait face actuellement et sur les opportunités de développement professionnel au sein de votre entreprise ?

Recruteur : Bien sûr. L'un des principaux défis que nous rencontrons est de maintenir une innovation constante tout en respectant les délais serrés de nos projets. Nous investissons également beaucoup dans la formation continue de nos employés et offrons des opportunités de progression de carrière grâce à des programmes de mentorat et de développement professionnel.

Candidat : Merci pour ces informations. Cela semble être une excellente opportunité. J'ai également une question concernant les prochaines étapes du processus de recrutement. Pourriez-vous m'expliquer comment cela va se dérouler après cet entretien téléphonique ?

Recruteur : Excellente question. Après cet entretien, nous allons examiner toutes les candidatures et sélectionner les candidats qui passeront à l'étape suivante. Cette prochaine étape consistera en un entretien en personne ou par visioconférence avec le responsable du département et peut-être un exercice pratique. Nous espérons finaliser notre décision dans les deux prochaines semaines. Nous vous tiendrons informé des résultats et des prochaines étapes.

Candidat : Merci beaucoup pour ces précisions. Cela me donne une bonne idée du processus.

Recruteur : Merci, M. Dupont. Nous apprécions votre intérêt pour ce poste. Nous allons examiner toutes les candidatures et nous vous tiendrons informé des prochaines étapes sous peu. Bonne journée à vous.

Candidat : Merci beaucoup, Mme Martin. Bonne journée à vous aussi.

”

Conclusion

Dans cet ebook, nous avons exploré en profondeur l'art de l'entretien téléphonique. À travers des exemples concrets de questions-réponses et un exemple détaillé de dialogue, nous avons mis en lumière les différentes techniques et stratégies pour mener un entretien téléphonique efficace et professionnel.

Les entretiens téléphoniques sont un outil essentiel dans de nombreux domaines professionnels, permettant de réaliser des échanges rapides et efficaces, sans les contraintes géographiques des rencontres en personne. La préparation, la clarté et la concision sont les maîtres mots pour réussir dans cet exercice.

En conclusion, maîtriser l'entretien téléphonique est une compétence précieuse qui peut grandement influencer votre succès professionnel. En s'inspirant des exemples présentés dans cet ebook, vous serez mieux préparé pour aborder vos futurs entretiens téléphoniques avec confiance et efficacité.

Le meilleur site pour faire un CV

