Différences entre un accueil téléphonique et un accueil en face à face

La communication téléphonique comporte les mêmes étapes qu'une communication de face à face :

- **Prise de contact :** salutations et présentation
- **Message** : motif de la visite ou de l'appel suivi d'un échange d'informations entre les deux personnes
- **"Effet-retour" ou reformulation** : répéter le motif de la visite ou de l'appel, conclure (exemple : prendre un rendez vous ou remplir des imprimés prévus à cet effet)
- **Remerciements**
- **Prise de congé**

Selon le cas et surtout en fonction de la durée, la personne accueillie :

- **restera debout** face à un guichet ou un comptoir (exemples : à la banque, la poste, pour des opérations courantes)
- **sera invitée à s'asseoir** pour des informations ou des opérations plus longues

Cependant l'accueil téléphonique revêt des différences et quelques particularités :

1. ***La dimension non verbale (visuelle et kinesthésique) est absente de la communication téléphonique* :**

   On considère qu'en communication globale les messages passent :

   - A hauteur de 42% par la communication verbale (voix 35%, mots 7%) ;
   - Et 58% par la communication non verbale (gestes, mimiques, posture).

Il faut donc être attentif aux points suivants :

- L'échange utilise l'acuité du registre auditif.
- La voix devient l'instrument privilégié de communication.
- L'expression verbale est particulièrement travaillée pour éviter malentendus et quiproquos.
- Les formules de politesse, la reformulation et le questionnement sont adaptées aux difficultés de l'écoute.

2. ***La durée d'un accueil téléphonique est relativement courte :***

- La prise de notes est, sinon obligatoire, du moins… indispensable.
- Les conditions matérielles doivent être adaptées aux circonstances (il faut remédier aux aléas de la technique).