



BOITE À OUTILS

pour l'accompagnement à la recherche
d'emploi

Catherine Blairon - Evelyne Chahrour - Yves Martin-Delage -
Véronique Passot - Claude Pistre

- 1. MENER UN ACCOMPAGNEMENT**
- 2. DEMARCHES PREALABLES A LA RECHERCHE D'EMPLOI**
- 3. LE BILAN PERSONNEL ET PROFESSIONNEL**
- 4. LE PROJET PROFESSIONNEL**
- 5. REDIGER UN C.V.**
- 6. DECRYPTER LES ANNONCES**
- 7. REDIGER UNE LETTRE DE MOTIVATION**
- 8. L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT**
- 9. TELEPHONE, MAIL, SMS... MODE D'EMPLOI**

LE TELEPHONE : QUELQUES CONSEILS.

- Lorsque vous appelez : Un bon appel ne s'improvise pas, plus vous serez préparé, plus vous serez naturel. Préparez soigneusement votre texte, il doit être écrit et servir de script à la conversation que vous envisagez de tenir.
- Si le téléphone sonne : Ne vous précipitez pas pour répondre, faites une mini pause, concentrez-vous, souriez pour que votre interlocuteur sente que vous êtes heureux de recevoir son appel.
- Pour réussir vos entretiens téléphoniques, soyez :
 - Agréable,
 - Optimiste,
 - sûr de vous,
 - direct. Utilisez des verbes d'action conjugués au présent,
 - positif. Une phrase négative appelle souvent une réponse négative, bref,
 - déterminé. Si votre objectif est clairement défini, il entraînera un discours clair, des questions bien dirigées, des réponses précises. Ayez toujours présent à l'esprit l'objectif de votre appel ; si vous voulez être efficace, vous ne devez ni dévier ni aller au delà de l'objectif visé. Attention ! Aller droit au but ne signifie pas se presser,
 - motivé. Votre motivation se traduira par une voix claire, un ton juste, de la patience,
- Reformulez les points clés en répétant sous une forme différente ce que votre interlocuteur vient de dire. Cette technique permet de vérifier que vous avez bien

compris ce qui a été dit. Elle appelle un « oui » de la part de votre interlocuteur, ce qui le mettra dans une attitude confiante, rassurée et positive.

- Concluez toujours positivement en souriant, même si vous êtes déçu par la teneur de votre entretien (laissez à votre interlocuteur l'impression d'avoir à faire à quelqu'un d'agréable). Lorsque vous terminez votre appel, soyez bref et sachez laisser une excellente dernière image : Confirmez ce qui est convenu, remerciez, saluez et ne raccrochez qu'après votre interlocuteur.
- Pour soigner votre voix :
 - Chauffez votre voix avant de téléphoner (buvez un liquide chaud, entretenez-vous avec quelqu'un pendant quelques minutes ou ... chantez)
 - Rentrez votre menton (Votre voix aura plus de volume et sa tonalité sera plus grave, elle laissera une impression d'assurance que votre interlocuteur appréciera)
 - Parlez de préférence debout, sans marcher (Le diaphragme étant moins écrasé, votre voix aura toute son ampleur. Parlez comme si votre interlocuteur était en face de vous)
 - Contrôlez votre ton et votre rythme (Parlez plus lentement que d'habitude) et soignez votre articulation (Prononcez encore et encore les phrases classiques : « Les chaussettes de l'archiduchesse..... », « Un chasseur sachant chasser..... » ou « Papa boit dans les pins, papa peint dans les bois, dans les bois papa peint et boit »).

LES SMS : Quelques conseils.

Leur utilisation suppose que votre interlocuteur vous ait donné son numéro de téléphone portable, dans ce cas il ne sera pas surpris de recevoir un message via ce moyen.

Contrairement à un appel téléphonique, le SMS n'est pas lié à la disponibilité de votre interlocuteur, il est accessible pour l'émetteur à tout moment (éviter les horaires trop tardifs qui pourraient déranger votre interlocuteur ou vous faire passer pour un insomniaque) et ne peut déranger le récepteur qui le lira à sa convenance. Attention aux heures

Le SMS est particulièrement bien adapté :

- Pour confirmer si besoin dates et horaires d'un entretien
- Pour remercier votre interlocuteur suite à un entretien (En profiter pour reformuler et confirmer brièvement les points clés de l'entretien et pour réaffirmer votre motivation)
- En résumé, utilisez le SMS pour véhiculer tout message ou information brève qui n'attendent pas de retour. (Avantage : Le SMS permet, contrairement au téléphone, d'éviter de voir votre interlocuteur rebondir ou entamer un sujet que vous auriez préféré traiter face à face).

Pour toutes autres démarches, privilégiez le téléphone ou bien sûr le contact direct.

Votre texte doit être nécessairement court et précis. N'oubliez pas les civilités d'usage (même réduites) : « Bonjour, merci, bonne journée.... ». Evitez phrases complexes et style littéraire, mais préparez son texte sans abréviation, familiarité, fautes d'orthographe ou de conjugaisons.

LE COURRIER ELECTRONIQUE (EMAIL) : Quelques conseils.

Son utilisation est de plus en plus fréquente dans les échanges employeurs recruteurs / demandeurs d'emploi. Il présente tous les avantages du SMS (Souplesse et facilité d'utilisation sans contrainte de disponibilité) mais il permet l'envoi de textes plus longs et plus élaborés (dans un cadre cependant moins formel qu'un courrier classique) avec la possibilité de pièces jointes (CV et LM).

Il permet des échanges et se veut un outil de communication rapide. Il suppose donc souvent une bonne réactivité : Consultez donc régulièrement votre boîte e-mail pour pouvoir répondre rapidement à vos interlocuteurs.

Comme pour les SMS ne pas négliger civilités, style, orthographe.....