

FICHE TELEPHONIQUE METHODE CROC

La méthode CROC permet la construction d'un outil de communication.


La méthode CROC donne une véritable structure à un entretien téléphonique et fait gagner du temps.

Signification	Eléments
C - Contact	Saluer Se présenter : Prénom + Nom + Lycéen + Term Mercatique + LVV + Niort Demander l'interlocuteur désiré
R - Raison de l'appel	« Accrocher » l'interlocuteur en lui exposant la raison de l'appel
O - Objet de l'appel	Proposez un RDV (Proposer des dates)
C - Prise de Congé	Reformuler Remercier Saluer l'interlocuteur

Tous vos appels téléphoniques devront être préparés.
Il faudra utiliser cette méthode et une fiche pour chaque appel.

FICHES D'APPELS DISPONIBLES SUR GOOGLE DRIVE

FICHE D'APPEL TELEPHONIQUE



EMETTEUR

Prénom et Nom de l'émetteur :

Date de l'appel : ____ / ____ / 201__

Heure de l'appel : ____ H ____ mn

RECEPTEUR

Prénom et Nom du destinataire :

Organisation du destinataire :

Fonction du destinataire :

N° Tel du destinataire : ____ / ____ / ____ / ____ / ____

Adresse e-mail : _____ @ _____

Adresse postale (N°, Rue, CP, ville) :


C	Contact	Bonjour (saluez) : _____, pourrais-je parler à _____ (personne) : _____ (nom) : _____ (nom) Bonjour (saluez) : _____ (nom) : _____ Je suis _____ (nom) : _____ Lycéen/Lycéen en terminale mercatique au lycée de la Venise Verte à Niort Je vous appelle pour : (Citez l'objet de votre appel) : _____
R	Raison de l'appel	Serait-il possible de convenir d'un rendez-vous ? (Proposez vos disponibilités : vos dates, vos heures et lieu du RDV) : _____ _____ _____
O	Objet de l'appel	(Reformulez) : _____ _____ _____
C	Congé	Je vous remercie (saluez) : _____ (nom) : _____ de m'avoir accordé un petit peu de votre temps. Bonne journée, au revoir. (Répétez après votre interlocuteur) : _____

Remarque (s) :

- Non disponible à rappeler le _____ à _____ au N° ____ / ____ / ____
- Possibilité de laisser un message et autres remarques : _____

LYCEE DE LA VENISE VERTE - 71 rue Laurent Bonnevay - BP 3600
 79012 Niort TEL : 05 49 32 48 00 (standard) - FAX : 05 49 73 22 23

FICHE D'APPEL TELEPHONIQUE



EMETTEUR

Prénom et Nom de l'émetteur :

Date de l'appel : ____ / ____ / 201__

Heure de l'appel : ____ H ____ mn

RECEPTEUR

Prénom et Nom du destinataire :

Organisation du destinataire :

Fonction du destinataire :

N° Tel du destinataire : ____ / ____ / ____ / ____ / ____

Adresse e-mail : _____ @ _____

Adresse postale (N°, Rue, CP, ville) :

C	Contact	<div style="text-align: center;">✓</div>
R	Raison de l'appel	
O	Objet de l'appel	
C	Congé	✓

Remarque (s) :

- Non disponible à rappeler le _____ à _____ au N° ____ / ____ / ____
- Possibilité de laisser un message et autres remarques : _____

LYCEE DE LA VENISE VERTE - 71 rue Laurent Bonnevay - BP 3600
 79012 Niort TEL : 05 49 32 48 00 (standard) - FAX : 05 49 73 22 23