

L'appel téléphonique.

- 1 - Téléphonnez au calme, bien installé, avec de quoi noter à portée de main.
- 2 - Ayez, avec vous, quelques formules à utiliser et les principaux arguments à exposer.
- 3 - Soyez dans une situation de dialogue : parlez, mais faites parler aussi. Ecoutez attentivement.
- 4 - Exposez aux secrétaires qui vous êtes et pourquoi vous appelez, en très peu de mots mais avec chaleur.
- 5 - Incitez votre interlocuteur à répondre, par des questions précises et par des propositions d'alternatives. « *Préférez-vous (...) ou (...) ?* »
- 6 - Énoncez clairement ce que vous voulez (un rendezvous...) et annoncez le délai pour le prochain contact dont vous prendrez l'initiative.