

## Une méthodologie Anglo-Saxonne adaptée aux spécificités françaises

Pourquoi les Anglo-Saxons ont-ils une longueur d'avance en terme de communication par téléphone ?

Parce qu'avant tout le monde, ils ont pris conscience de deux choses :

- 1- le téléphone est un canal de communication particulier, qui nécessite **un mode de communication spécifique**.
- 2- l'efficacité de la communication téléphonique dépend avant tout de **l'humain**.

Fort de ces deux constats, et toujours en quête de performance, les anglo-saxons ont rapidement compris **la nécessité de former des professionnels du téléphone**. Béatrice Benchanan, directrice d'ISMCG, est l'une d'entre eux.

En effet, elle a suivi il y a plus de 10 ans, **une double formation aux États-unis en communication par téléphone et en management d'équipe**.

Dans le cadre d'ISMCG, ces méthodes ont été adaptées **aux spécificités de la culture française** et une pédagogie appropriée a été développée.

L'institut a notamment travaillé sur la langue française, langue des écrivains et des philosophes, peu adaptée aux contraintes téléphoniques de temps et d'opérationnalité (3 à 4 minutes en moyenne de communication pour convaincre).

Ainsi, ISMCG propose **une utilisation de la langue, qui rend chaque communication efficace**. De l'utilisation du présent à la formulation positive, autant de techniques qui insufflent une réelle dynamique à toute communication téléphonique.

Afin de donner à chacun, du réceptionniste au PDG, **les moyens de professionnaliser ses communications téléphoniques**, ISMCG a développé une approche en quatre temps.

L'objectif de la démarche est que chaque stagiaire :

- 1- Prenne conscience de ses forces et faiblesses au téléphone
- 2- Mesure l'impact de son mode de communication téléphonique dans ses relations professionnelles
- 3- Renonce de lui-même à ses habitudes
- 4- Acquiert des techniques opérationnelles et efficaces pour bien téléphoner.

Les méthodes acquises lors de la formation sont ensuite **mises en application en temps réel** sur des cas concrets d'appel. Le formateur, au milieu du groupe de stagiaires, développe une écoute active et intervient au fur et à mesure de ce qu'il entend pour valider ou rectifier, et donner des axes de progression. C'est « **la technique de la marguerite** », créé par ISMCG pour valider les acquis de la formation théorique.

Mais, l'institut va plus loin en proposant **des formations sur le management des opérationnels du téléphone**. Là où certains confondent supervision et management directif, ISMCG prône un management collaboratif où le superviseur est un animateur de plateau, source de motivation et de reconnaissance.

Véritable état d'esprit gagnant, ISMCG place **l'humain** au coeur de son approche, car c'est en tirant le meilleur de chaque collaborateur que les objectifs quantitatifs et qualitatifs sont atteints.