

Comment être le meilleur employé de votre centre d'appel

Bonjour, merci de me rejoindre pour cette nouvelle vidéo dans laquelle je vais essayer de répondre à une question que vous me posez beaucoup. Vous êtes en effet très nombreux à m'écrire des messages et me dire : « Johan, je travaille dans un centre d'appel. Est-ce que tu peux me donner des conseils ? Est-ce que tu peux me donner la liste de mots à connaître ? Quel vocabulaire je dois connaître ? Etc. »

Le problème, c'est que vous êtes très très nombreux à ne pas être à l'aise dans ce travail, à stresser au téléphone, à vous sentir sous pression à cause des clients qui appellent et auxquels vous devez répondre, mais aussi à cause de vos chefs ou de vos responsables et vous vous retrouvez dans un environnement de stress dans lequel vous n'arrivez pas à vous exprimer clairement en français. Et il y a beaucoup de centres d'appel de grandes entreprises françaises à l'étranger – je sais que le Maroc est spécialisé là-dedans ; je sais qu'il y en a d'autres en Algérie, Tunisie et dans plein d'autres pays. Les entreprises veulent économiser et vont dans des endroits où la main d'œuvre est moins chère, où les gens sont payés moins cher. C'est donc quelque part une opportunité pour vous qui parlez le français, mais, en même temps, il s'agit d'un job qui est très difficile parce que je sais que vous êtes surveillés par vos responsables, je sais que les clients, ceux qui téléphonent peuvent être très désagréables voire même odieux et irrespectueux ; c'est un environnement où il y a beaucoup de pression, beaucoup de responsabilité. On vous en demande beaucoup tout en vous mettant en compétition les uns avec les autres. « Lui, il a eu plus de coups de téléphone que toi, etc. » Et enfin, vous le faites dans une langue étrangère puisque vous le faites en français et ce sont des natifs qui vous appellent et les gens qui appellent, en général, ne se posent pas la question de savoir : « OK, j'ai affaire à quelqu'un qui réside à l'étranger, je vais parler moins fort. » Moi, j'ai l'habitude, quand j'appelle et que je tombe sur des gens qui habitent à l'étranger, j'essaye de parler plus calmement, mais la majorité des gens ne pense même pas à tout ça. Donc, travailler dans un centre d'appels, c'est très très dur et comme c'est dur, il existe des fausses solutions et ces fausses solutions, c'est ce que vous me demandez par e-mail. Vous me dites : « Johan, donne-moi des listes de vocabulaire. » comme si c'est en connaissant plus de vocabulaire, en connaissant plus de mots que vous serez meilleur dans votre job. Ça, c'est vraiment une fausse solution parce que ce n'est pas en apprenant plein de phrases toutes faites que vous arriverez à mieux servir la personne qui appelle et que vous arriverez à résoudre le problème que je viens de vous citer.

Il existe suffisamment de lexiques, de listes de vocabulaire sur Internet, il existe également, je pense, dans vos centres d'appels des phrases toutes faites qu'on vous demande de suivre, donc, le problème n'est pas un problème de vocabulaire, absolument pas – vous pouvez, encore une fois, trouver un lexique ou suivre ce qu'on vous donne – le problème, c'est vraiment un problème d'émotion, un problème de gestion de vos émotions.

C'est seulement en ayant confiance en vous et en arrêtant de stresser que vous deviendrez le meilleur du centre d'appels dans lequel vous travaillez. Il y a vraiment deux phrases que je vous recommanderai de retenir et d'utiliser beaucoup. La première, c'est : « Je vous ai compris. » ou « je vous comprends. » Dire à un client que vous le comprenez, ça lui permet de se calmer souvent. Et la deuxième phrase, c'est de dire au client : « Je vais vous aider. » Ça, ce sont deux phrases à vraiment connaître à essayer de placer dans toutes les discussions.

La vraie solution, elle réside vraiment dans la gestion de vos émotions et ce que je vous propose, c'est de suivre les quatre conseils que je vais développer maintenant pour devenir maître de vos émotions et de votre stress et de vraiment être capable de devenir le meilleur employé de votre centre d'appels. La première chose, c'est de ne pas vous sentir attaqué personnellement. Quand les gens sont frustrés au téléphone, souvent quand est appelé par quelqu'un d'un centre d'appels, on peut être frustré. Et la personne que vous avez au téléphone qui est frustrée, il se peut – moi, je ne le fais pas, mais certains le font – qu'elle vous attaque personnellement en disant par exemple qu'elle ne vous comprend pas, que vous avez un mauvais accent et donc, elle vous attaque personnellement, mais pas parce qu'elle est intéressée par vous, parce qu'elle est frustrée. Et la première chose – c'est pour ça que je le mets en numéro 1 – c'est de complètement vous détacher de ça : ne jamais, vraiment jamais se laisser décourager ou se sentir petit ou mauvais à cause de quelqu'un qui vous critique au téléphone. Vous vous détachez comme une machine presque en vous disant : « Je suis une personne, j'ai mes qualités, j'ai mon niveau de français, je connais mon niveau et tout ce que la personne peut dire ne peut pas me toucher ou me blesser parce que la personne n'est pas objective, elle me critique parce qu'elle est frustrée. » Ne laissez jamais – je le répète parce que c'est très important – quelqu'un vous faire croire que vous êtes mauvais ou que vous parlez mal le français.

Deuxième conseil : utilisez le bouton « Mute » (en anglais) dans lequel si vous appuyez sur ce bouton, vous entendez votre interlocuteur, mais lui, ne vous entend pas. Et ça, on l'utilise souvent pour demander un conseil à quelqu'un qui est à côté ou demander une confirmation. Je vous recommande de l'utiliser aussi pour souffler souvent. Souvent, quand on a des problèmes d'émotion, de stress, on a un souffle court, on ne respire pas assez et ça nous empêche – notre cerveau n'a plus assez d'oxygène – de bien réfléchir et d'utiliser des expressions françaises qu'on connaît. Donc, l'idée ici, c'est vraiment d'utiliser de temps en temps ce fameux bouton « Mute » et de souffler. Vous pouvez fermer les yeux, [vous respirez un coup] et vous le faites pendant quelques secondes, deux ou trois respirations selon le temps que vous avez. Et croyez-moi, ces quelques secondes, ces quelques respirations, ça va vous détendre, ça va réoxygéner votre cerveau et vous aurez les idées beaucoup plus claires après. Moi, je le fais au téléphone souvent quand j'ai une discussion difficile à gérer ou stressante ; je le fais et, croyez-moi, ça marche beaucoup. Donc, le numéro 2, c'est d'utiliser le bouton « Mute » pour respirer et vous détendre.

Troisième conseil, c'est de travailler l'intonation de votre voix. L'intonation, c'est vraiment votre façon de parler. Cette intonation, elle dit beaucoup sur votre confiance ou votre niveau de stress ; ça s'entend. Quand on est au téléphone et que quelqu'un est en confiance, eh bien, ça s'entend. Quand quelqu'un maîtrise son sujet et sait exactement de quoi il parle, ça s'entend. C'est pour ça que je vous recommande de travailler votre intonation, pas au dernier moment quand vous êtes au téléphone, mais de le faire chez vous. Vous pouvez le faire devant votre miroir, vous pouvez le faire sous la douche. Moi, ce que je faisais avant les réunions importantes quand je travaillais en Allemagne – c'est vrai dans votre langue maternelle mais encore plus dans une langue étrangère – dans ma voiture, quand j'avais des réunions importantes, eh bien, je pratiquais mon intonation en allemand dans la voiture. C'est mon troisième conseil pour devenir le meilleur employé de votre centre d'appels. Essayez de pratiquer votre intonation, de pratiquer avec confiance chez vous ou dans votre voiture.

Et enfin, quatrième conseil, voyez cette expérience – vous faites un job difficile dans un centre d'appels, c'est dur – voyez ça comme une expérience qui va vous aider à vous développer. Pas essayer de se dire : « C'est trop dur, je stresse », mais vous dire : « C'est difficile, mais, justement, c'est parce que c'est difficile que je vais devenir meilleur. » C'est quelque part un petit challenge que vous avez, un petit concours, un petit défi que vous avez avec vous-même pour vous développer et devenir meilleur. Ça marche vraiment très bien. Il y a un personnage américain qui s'appelle Jim Rohn qui a écrit plein de livres de développement personnel, qui a fait des programmes audio etc. et que j'aime beaucoup et qui disait : « N'espère pas que les choses deviennent plus faciles, mais travaille à devenir meilleur. » Donc, ne vous dites pas : « Si seulement c'était facile de travailler dans un centre d'appels ! » Ne vous dites pas ça, dites-vous : « Je vais devenir meilleur pour que ça devienne facile pour moi. » Que ce soit difficile, c'est un avantage pour vous parce que les choses faciles sont réussies par tout le monde ; tout le monde peut faire des choses faciles, donc, le fait que vous ayez des choses difficiles à faire et que vous arriviez à vous développer pour pouvoir le faire, ça vous donne un avantage énorme sur les autres. Donc, grâce à votre job, grâce à la difficulté de ce poste, vous allez avoir un meilleur français, vous allez mieux parler le français, vous allez mieux réagir à la critique, vous allez mieux parler à l'oral, vous allez vraiment vous développer et devenir meilleur dans tous les aspects de votre vie. C'est mon conseil 4 : travaillez pour devenir le ou la meilleure, faites en sorte d'utiliser ce job pour vous améliorer personnellement.

Encore une fois, utiliser des listes de vocabulaire toutes prêtes, etc., ce n'est pas ça qui vous rendra meilleurs, qui fera de vous le ou la meilleure employée du centre d'appels dans lequel vous travaillez ; il vous faudra deux choses et la première chose, c'est de gérer vos émotions en suivant les quatre petits conseils que je viens de vous donner et la deuxième chose – parce qu'évidemment, l'amélioration de votre français est primordiale pour devenir meilleur – quand vous aurez réussi ces quatre choses, les quatre conseils que je

viens de vous donner, vous pourrez continuer à travailler votre français en utilisant une méthode d'apprentissage naturelle, pas en lisant des listes de vocabulaire. Et pour ça, je vous propose les cours de Français Authentique qui sont vraiment faits pour ça. Ils sont faits pour vous aider à devenir meilleurs en français et bien sûr, directement, si vous travaillez dans un centre d'appel ou si vous exercez un autre emploi, un autre job, ces cours ont été pensés pour que vous appreniez à mieux parler le français et que vous le fassiez en prenant du plaisir. Il y a un lien en bas pour que vous vous procuriez ces cours (pack 1, pack 2, pack 3) pour arriver à mieux parler le français et être meilleur dans votre job.

Depuis quelques temps, ces cours sont également disponibles au Maroc – il y a une adresse, <http://maroc.francaisauthentique.com> (il y a un lien en bas également) et ici, c'est très simple : vous allez sur cette page, vous remplissez un bon de commande en mettant votre adresse physique au Maroc, on vous livre dans tout le Maroc ; on vous envoie les produits (c'est les cours qui sont ici), on vous les envoie chez vous et vous payez en Dirhams directement le facteur. Grâce à ça, vous progresserez. Vous êtes très nombreux à m'écrire d'Algérie et de Tunisie, je cherche une solution pour mettre ces cours à votre disposition également. Pour l'instant, ce n'est pas encore fait, mais j'y travaille. Et pour tout le reste du monde, <http://www.francaisauthentique.com/cours>, c'est ce qui vous permet de vous procurer ces beaux produits.

Merci de m'avoir écouté. J'espère vous avoir donné des conseils qui vous aideront. A bientôt pour une nouvelle vidéo en français.