

Chercher un stage ou un emploi

Entretien téléphonique : comment ne pas se planter ?

Un recruteur vous appelle ? Autant vous prévenir tout de suite, il commence à vous évaluer dès votre premier mot. Qu'est-ce qu'il apprécie et qu'est-ce qu'il l'agace ? Comment décrocher un entretien en « vrai » ?

Choisissez où et quand

Il y a peu de chance qu'un recruteur vous prévienne avant de vous appeler. Vous risquez donc de lui répondre alors que vous vous trouvez au supermarché, dans les transports ou à votre travail. Ce serait une mauvaise idée de poursuivre la conversation dans ces conditions. Il vous faut du calme et un minimum de préparation, rien que pour vous remémorer tous les détails de l'annonce. N'hésitez donc pas à lui demander s'il est possible de décaler l'entretien. Cela ne vous portera pas préjudice et démontrera votre professionnalisme. Toutefois, évitez les « euh... là je suis overbooké, rappelez-moi dans 10 jours »...

Préparation = motivation

Tout comme pour un entretien dans le bureau du recruteur, ne négligez pas la phase de préparation. « Nous allons vite nous rendre compte du degré de préparation d'un candidat à sa façon de répondre aux questions », indique Marie-Claire Lemaître, directrice générale de Mercuri Urval France. Or qui dit candidat préparé, dit candidat motivé. « Nous pourrions ainsi déterminer si sa candidature est le fruit du hasard ou pas... ». Et une bonne préparation vous aidera à gérer le stress que suscite un entretien téléphonique.

Attention à votre langage

Pendant l'entretien téléphonique, le recruteur ne vous voit pas, il est donc bien plus attentif à vos formulations. D'où l'importance d'avoir un discours positif. « Évitez les formulations négatives dans vos phrases », prévient Séverine Blum. Soyez vigilant sur les mots que vous utilisez, surtout si votre poste requiert des qualités en communication. « Un candidat pour un poste impliquant un contact régulier avec des clients sera automatiquement éliminé s'il s'exprime mal ou s'il ponctue ses phrases avec des "ouais" », avertit Marie-Claire Lemaître.

Prendre des notes, une bonne façon de marquer des points

« Le candidat doit prendre l'entretien téléphonique au sérieux au même titre qu'une entrevue en face-à-face », avise Martine de Luze, directrice du cabinet de recrutement Alter Ego Solutions. Prévoyez par exemple de quoi prendre des notes, ainsi qu'un agenda en vue d'une éventuelle prise de rendez-vous. « Un candidat qui arrive avec des notes prises pendant l'entretien téléphonique, donnera l'image de quelqu'un de professionnel », assure Séverine Blum, consultante ressources humaines chez Hays. De plus, ces notes vous aideront à préparer un autre entretien et à poser les bonnes questions.

Souriez, on vous écoute

Tous les télévendeurs vous le diront : même s'il ne se voit pas, le sourire s'entend. « Cela se sent rapidement si la personne est souriante au bout du fil, » explique Séverine Blum. Votre voix va véhiculer votre motivation. « Une personne peu dynamique, ça s'entend ! On va essayer de la provoquer un peu pour déterminer si c'est dû au stress ou à sa personnalité », ajoute Martine de Luze. Et si le recruteur vous tire du lit à 10 heures du matin ? Évitez à tout prix la voix endormie... Il aurait du mal à croire à votre lettre de motivation qui vous présentait comme quelqu'un d'énergique et de proactif.

Gérez votre temps : ne dites pas tout

« La différence entre l'entretien téléphonique et l'entretien physique est l'absence de posture et la limite dans le temps », rappelle Séverine Blum. L'entretien téléphonique dure en effet une demi-heure en moyenne, c'est à la fois un avantage et une difficulté : « il faut fournir moins d'effort pour montrer son dynamisme et sa pêche, mais il faut aussi être percutant et direct afin de décrocher un entretien en face-à-face », selon la consultante de Hays. « Vous devez rester clair, précis, ne pas aller trop vite, mais aussi ne pas tout livrer pour en garder pour la suite. »

La politesse ça marche aussi au téléphone !

La courtoisie enfin, est appréciée des recruteurs. « Il faut avoir une bonne écoute active, ce qui signifie qu'il faut laisser parler l'interlocuteur et le laisser finir ses phrases, relève Séverine Blum. Il faut être enthousiaste, motivé et n'oubliez pas non plus de remercier la personne qui vous a appelé. C'est de plus en plus rare, donc lorsqu'un candidat le fait, c'est d'autant plus remarqué. » Un moyen simple mais efficace pour marquer des points.

Ne laissez pas votre répondeur tout gâcher

Pas de chance, le recruteur est tombé sur votre message d'absence, enregistré lors d'une soirée bien arrosée... Dès lors que vous laissez un numéro de téléphone sur votre CV, veillez à avoir une boîte vocale professionnelle !

Source : www.keljob.com - Agnès Wojciechowicz © Keljob – Octobre 2010