



Entretien téléphonique : 3 minutes pour réussir

Stéphanie Badier est consultante à l'APEC. Pour elle, l'entretien téléphonique peut être une belle occasion de faire preuve d'audace. Mais il est impératif de s'y préparer.

Faut-il absolument se préparer à l'entretien téléphonique ?

Oui, parce c'est de plus en plus utilisé, notamment par les cabinets de recrutement. Pour eux, c'est un moyen très simple et très rapide, donc économique, de faire une présélection. Et il faut s'y préparer parce qu'il tombe toujours quand on ne s'y attend pas ! Avoir un argumentaire prêt et savoir présenter rapidement son profil et ses atouts en 3 minutes, de façon claire et concise avec suffisamment de mots clés pour qu'un recruteur puisse identifier les compétences qu'il recherche. D'où je viens, ma formation initiale, ce que j'ai fait, les stages, jobs et activités extraprofessionnelles, les missions dont j'avais la charge, ce que j'ai pu mettre en œuvre... pour mettre en avant les compétences transversales et les qualités acquises.

Combien de temps dure un entretien téléphonique ?

Entre 5 et 30 minutes. Pour un profil très recherché pour lequel le marché est en tension, l'entretien durera moins longtemps parce que le RDV sera accordé plus rapidement. Si le besoin est moins urgent, l'entretien durera plus longtemps.

Quelles sont les questions les plus fréquentes auxquelles il faut se préparer ?

Les questions sur la disponibilité et sur la mobilité géographique sont très fréquentes. Le recruteur va d'abord vérifier si le candidat est toujours sur le marché de l'emploi, information qu'il n'a pas par exemple quand il fait une première sélection à partir d'une Cvthèque. Il va ensuite chercher à valider les connaissances du candidat, ses compétences, son opérationnalité et la façon dont il se projette en terme de projet professionnel.

« Si le poste est situé à 4 heures de chez vous et que vous n'êtes pas très emballé, mieux vaut ne pas le dire »

Y a-t-il des astuces à connaître pour réussir cet entretien ?

Il est impératif de se renseigner sur l'entreprise si l'on a répondu à une annonce ! La présentation en 3 minutes est primordiale car elle permet de montrer que l'on sait de quoi on parle. Elle permet

aussi de basculer vers un échange. L'objectif est que cela ne soit ni un monologue du candidat ni un interrogatoire en règle du recruteur. Ensuite, le candidat ne doit pas hésiter à demander au recruteur s'il veut davantage de détails. Comme il est souvent plein de connaissances mais qu'il a eu peu d'occasions de les valider, donc peu de savoir-faire, il faut qu'il donne un maximum de concret : missions réalisées et résultats de ses actions, chiffrées et concrètes. Le jeune peut être aussi pro-actif. On peut dire « j'ai très envie de travailler dans votre structure », proposer une rencontre... Cela peut faire la différence avec d'autres candidats.

Et les pièges à éviter ?

Il faut être le plus ouvert possible. Si le poste est situé à 4 heures de chez vous et que vous n'êtes a priori pas très emballé, mieux vaut ne pas le dire à ce stade, tout comme demander des précisions sur les salaires, tickets restos, mutuelle, etc., surtout parce qu'on est jeune. Tout face-à-face est bon à décrocher ne serait-ce que pour s'entraîner. Si l'on n'a pas compris quelque chose, mieux vaut demander de répéter que de répondre à côté de la plaque. Enfin, si l'on décroche dans un endroit bruyant, en voiture, dans des conditions inadéquates, il faut proposer à

la personne de la rappeler. Cela permet d'obtenir les coordonnées, nom et fonction, et évite le risque de ne pas se faire rappeler. Cette demande doit se faire aussi à la fin d'un entretien, car cela fait professionnel. Il faut aussi s'informer sur la suite du processus de recrutement - quand le poste est-il à pouvoir, les entretiens ont-ils commencé, etc. ? - ou proposer un RDV. Cela permet de se situer et, en même temps, montre l'intérêt au recruteur.

« Le sourire est impératif car il s'entend au téléphone ! »

Le recruteur ne vous voit pas, peut-on se permettre de lire les documents, de s'affaler sur un canapé... ?

Je ne suis pas favorable à la lecture de documents. On risque de se concentrer sur ces derniers, de ne plus écouter son interlocuteur et de répondre à côté. Mais avoir son CV sous la main est rassurant. La prise de notes est essentielle. Elle permet de prendre du recul par rapport au flot d'informations distillé en peu de temps et de mieux se préparer ensuite si l'on obtient un face-à-face. Quant à la position, debout, assis, en train de faire des ronds... à chacun de gérer car on est différemment à l'aise avec la conversation orale. Mais allongé, ça n'est pas terrible ! Enfin, le sourire est impératif car il s'entend au téléphone !

Les principaux désavantages et atouts d'un entretien téléphonique ?

Pour ceux qui ne savent pas à qui ils ont à faire, cela peut être désabilisant. L'atout du téléphone

en revanche est qu'il laisse plus de place à la spontanéité et à l'audace. C'est plus confortable de demander une rencontre par ce biais. Il faut sauter sur l'occasion !

Propos recueillis
par Camille Pons

À faire absolument...

- Souriez, le sourire s'entend au téléphone.
- En fin d'entretien, demander les nom, fonction et coordonnées de votre interlocuteur, cela fait professionnel ; s'informer sur la suite du processus de recrutement, cela montre votre intérêt.

À absolument ne pas faire...

- Répondre quand vous n'êtes pas dans de bonnes conditions (dans la rue, en voiture, au travail...)
- Répondre à une question mal comprise : n'hésitez pas à faire répéter.
- Faire le difficile : sur des questions de mobilité ou de disponibilités, en se renseignant sur le salaire. À ce stade, l'important est de décrocher un face-à-face.

