

**JEAN SOMMER présente**

# L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller  
peut elle générer de l'agressivité  
chez son interlocuteur ?*

Réflexions et exemples



**Jean Sommer**

contact@lavoixdebout.com

## L'agressivité au téléphone

En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?

« **68%** des clients délaissent une entreprise pour l'indifférence qu'ils perçoivent de la part du commerçant ou d'un employé de l'entreprise. Ils ont le sentiment de ne pas être appréciés, de ne pas être importants, d'être considérés comme « acquis ». » »

*(Dan S. Kennedy)*



## L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*



**D**epuis 15 ans mon rôle de coach de l'expression orale est de persuader les entreprises de l'implication personnelle des collaborateurs dans la réussite de l'entreprise. Et tout particulièrement dans la relation interpersonnelle au téléphone.

C'est pour moi une vraie passion. La même que celle que j'ai déployé en tant que coach de Radio France pendant 5 ans.

Au téléphone, la voix devient la représentation de la personne.

En même temps que le message, elle porte des données et des informations personnelles et subjectives qui colorent ce message. Qui l'avantage ou le déforme. Ou qui le contredit...

Il y a une majorité de professionnels pour qui cela se passe très bien et dans le plaisir.

J'ai aussi rencontré des conseillers stressés, doutant de soi, voire en souffrance.

C'est à eux que je pense en rédigeant ce mémoire. Je les remercie de s'être confié à moi dans un souci d'amélioration personnelle et pour mieux servir leur entreprise et le client.

*Jean Sommer*



*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

### Douceur ou manque de tonus ?

Stéphanie s'exprime d'une voix basse à la limite de l'audible. Qui oblige à tendre l'oreille. Donc fatigante. Elle pense qu'elle a une voix douce. Mais en fait elle a une voix intériorisée de timide. Elle confond douceur et manque de présence. C'est à dire manque « d'attaque ». Or, une voix professionnelle peut être à la fois douce et ferme.

Quand elle dit que « les clients sont souvent agressifs », est-ce qu'elle mesure sa part de responsabilité dans cette situation ?

**Beaucoup de personnes se cachent derrière la notion de douceur pour justifier leur manque de tonus ou d'empathie.**

Or le manque de tonus pour le client peut-être synonyme de mollesse. Cela résonne comme une fragilité. Comme un manque d'assurance ou de décision.

Le client a besoin d'être rassuré. Il veut être défendu ou représenté par « la bonne personne ». Ce qui l'autorise à penser qu'il est au bon endroit...

On aurait tort de penser que la voix est une donnée immuable sur laquelle on n'a pas de prise. La voix comme la manière de se tenir, la posture ou la respiration est affectée par notre éducation, nos habitudes, nos pensées... La voix parlée se travaille, s'améliore. Jusqu'à la manière de dire, le timbre, le rythme, la chaleur, l'empathie...

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

### Agresseur ou agressé ?

*De quelle agression parle-t-on ?*

Beaucoup de professionnels du téléphone se plaignent de l'agressivité des clients, sans se rendre compte qu'ils sont en partie eux même générateurs d'agressivité.

Toute relation se fait à deux. Qu'en est-il du comportement du conseiller ?  
N'aurait-il pas sa part dans cette relation parfois tendue ?

*L'agressivité au téléphone . . .  
De quelle agression parlons-nous ?*

- **Qui est l'agresseur ?**
- **Qui est l'agressé ?**

Bien sûr on pense le plus souvent au **client colérique**, entêté, grossier...

Et si on parlait de l'agressivité générée par certains **conseillers qui en sont restés au basique** « sourire dans la voix », alors que la timidité, le mauvais placement, la diction, le ton, sont fortement générateurs de flou ou de malentendus pour le client.

*D'ailleurs : Qui se connaît ? Qui connaît sa voix ?*

Les professionnels, standardistes, téléopérateurs, conseillers, commerciaux, ne se rendent pas toujours compte qu'ils (elles) sont souvent eux mêmes responsables de l'échange. C'est à eux d'établir le cadre et la norme de l'échange. Pour que tout se passe au mieux.

## L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

### *L'agressivité que génère le conseiller / le téléopérateur*



Le téléopérateur connaît son métier. Depuis des années, il en maîtrise les données techniques et commerciales.

Mais le niveau d'exigence générale a monté. Et monte encore.

On en demande toujours plus. Le métier évolue.

D'ailleurs au téléphone interviennent des effets d'amplification liés à l'outil (combiné), connecté directement à l'oreille intérieure. Donc aux réactions affectives.

Le téléopérateur connaît son métier mais ne connaît pas forcément (plutôt moins que plus) sa voix. Et l'impact de celle-ci sur ses interlocuteurs.

Or il y a mille nuances données par la voix au téléphone. De l'empathie à l'indifférence à l'agacement à l'agressivité... Le plus souvent inconsciemment bien sûr.

### *A noter*

**Notons qu'une bonne relation dynamique générée par le conseiller, aide le client à se construire. Et à construire la relation. Donc moins de fatigue ou de stress pour les deux parties.**

Le but est de construire une voix professionnelle qui encadre et pilote la relation. Dans la fluidité et la fermeté.

## L'agressivité au téléphone

En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?

*Ce qui peut énerver le client*

Voici quelques causes physiques qui peuvent générer un ressenti « agressif » par le client au téléphone.

### Dans la voix

- **Une tendance à s'élever dans les aigus.**  
Donc à se durcir et agresser l'oreille de l'autre. Cause d'inconfort.
- **Une diction floue**, qui laisse le doute s'installer.  
Et par conséquent, qui fait douter du produit.
- **Une diction molle ou imprécise** qui donne un sentiment d'imprécision.  
Un débit précipité qui oblige à « s'accrocher ».  
Cause d'inconfort ou d'incompréhension pour des personnes âgées ou des clients étrangers.
- **Une voix qui ne sort pas.** Ou comme à regret.  
Qui est là sans être là.  
Qui semble manquer de conviction
- **Une voix sans sourire (ouverture).**  
Qui ne donne pas envie.
- **Une voix atone. Monocorde ou « absente ».**  
Qui laisse le client seul.
- **Une voix mécanique. Indifférenciée.**  
Qui fait du client un numéro parmi les autres.
- **Une voix qui n'affirme pas.**  
Qui renvoi le client à ses doutes.
- **Une voix qui ne sait pas dire Non !...**  
Qui ne donne pas de cadre. Echanges qui traînent en longueur. Perte de temps.
- **Une voix « allégée », de petite fille ou de petit garçon. « Gentillette ».**  
Vidée de toute autorité.

# L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

*Ce qui peut énerver le client*

---

## Dans le comportement

- ✎ **Une voix qui ne laisse pas de place à l'interlocuteur.**  
Qui fait barrage.
- ✎ **Une voix qui n'intervient pas. « Qui fait le mort ».**  
Pour laisser le client énervé « vider son sac »... Qui confond Ecoute avec « Autisme ».
- ✎ **Une voix qui ne répond pas. Ou de loin.**  
Qui vous tourne le dos.
- ✎ **Une voix qui blesse.**  
Avec des mots ou des intonations dures ou péjoratives.
- ✎ **Une voix maniérée.**  
Qui ne dit pas clairement.
- ✎ **Une voix qui sous entend.**  
Avec des phrases en suspens, des soupirs...
- ✎ **Une voix qui sous prétexte d'aider, anticipe systématiquement les mots de l'autre.**  
Qui renvoi le client à ses doutes.
- ✎ **Une voix qui vous prend de haut.**  
Abrupte, cassante... (qui vous rabaisse).



## L'agressivité au téléphone

En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?

### Des voix en situation

#### Des témoignages pour exemple

Au fil de mes formations, j'ai pu relever de nombreux témoignages de conseillers insatisfaits. En voici quelques uns choisis parmi des centaines et typiques du malentendu possible entre un émetteur (conseiller) et un récepteur (client).

*Je parle sèchement alors on croit que je suis sèche. C'est à dire pas sympathique, indifférente ou arrogante. Alors que ce n'est que de la timidité.*

J'entends effectivement quelqu'un qui parle vite et sans émotion apparente. Une voix qui semble vouloir en finir rapidement. Se débarrasser de l'interlocuteur.

Sans doute une forme de pudeur ou de réserve mal interprétée. Une voix qui coupe court. Une voix que je dirais mate. Sans chaleur.

D'où le sentiment pour le client d'être « expédié » et son mécontentement.

*Au téléphone, j'ai particulièrement du mal avec les gens agressifs ou imbus de leur personne. Comment gérer l'agressivité ?*

En écoutant cette femme j'entends une personnalité « en surface ». Quelqu'un de gentil mais qui semble extérieure à l'échange. Qui peut paraître factice ou en facade.

Ce manque de présence peut énerver un interlocuteur qui a besoin d'être rassuré ou pris en main.

## L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

*Je parle fort. On le prend pour de l'agressivité. Cela coupe les objections ou la spontanéité de la part des interlocuteurs. Les gens n'osent pas... Ils me remercient et raccrochent. Je sens que je les ai perdus.*

Cette femme pose très bien les choses. Elle a tout compris.  
Il lui reste à faire un travail sur la pose de la voix associée à la respiration.

*Au téléphone je n'ai pas assez confiance en moi dans les situations conflictuelles. Je n'arrive pas m'imposer. Les clients sont souvent agressifs malgré ma bonne foi.*

A l'écoute de cette personne j'entends une « petite fille » malgré l'âge affiché. Le genre de voix qui fait tout pour vous être agréable mais dont aurait envie de se débarrasser pour parler au papa, au chef ou au supérieur !

C'est d'ailleurs ce qu'il se passe souvent nous dit-elle. On lui demande : « passez moi votre chef ».

*Au téléphone, je suis face à des gens qui sont blessés ou qui ont vécu un trauma. Qui ont une attente forte. Qui attendent quelque chose de parfait. Qui en deviennent agressifs.*

Cette personne se raccroche à son rôle d'experte. Son souci : « ne pas se laisser embarquer dans l'affectif des gens ». Car elle est elle-même très fragile. Pour ne pas se laisser déborder, elle se barricade dans une attitude d'intransigeance. Au nom de la rigueur professionnelle elle devient froide et dure. Cela s'entend dans sa voix.

Contre coup fatal, les clients la détestent et ça lui fait mal. Il lui arrive même de pleurer me dit-elle après certaines conversations.

Même si les clients sont exigeants la réponse doit impliquer l'empathie associée à la fermeté. Pas l'une ou l'autre, mais les deux.

## L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

*Les clients m'obligent à répéter ou à parler fort. Même mes voisins de plateau me le disent. A la fin de la journée j'ai la voix cassée.*

Certaines personnes parlent vivement. C'est le cas de cette femme.

En fait elle ne peut pas moduler sa voix car elle est sans arrêt sous pression. Une pression sans doute due à son tempérament ou à des habitudes de vie. Donc elle parle vite et à l'autre bout les clients s'accrochent puis « décrochent »...

Ce qui signifie pour elle qu'ils ne l'écoutent pas. Or ils l'écoutent bien mais ne la comprennent pas !

Tant qu'elle confondra qualité d'expression et forcing de la voix elle sera dans une escalade stérile.

Seul un vrai travail de diction, de pose de la voix et de la respiration pourra l'aider.

*J'ai particulièrement du mal avec la mauvaise foi.  
J'aime que ce soit juste mais dès que ça sort des rails, j'ai besoin de clés.  
Pour faire entendre mon message sans basculer dans l'émotion*

J'entends une personne avec une petite voix fragile.

Je la pressens menacée en permanence. Donc sujette au sentiment d'injustice face à un monde pressé et rageur. En face de clients qui ont besoin de réponses fermes ou qui peuvent jouer de leur force peut tenter de « manipuler » le conseiller...

Elle reconnaît d'ailleurs qu'avec certains clients un peu trop surs d'eux ou arrogants, « je me réfugie dans ma coquille ».

Il lui manque d'acquiescer de l'assurance dans la voix. De s'affirmer sans se cacher ou fuir.

## L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

*Quand la même personne m'appelle 5, 6, 7 fois dans la même journée, je sors de mes gonds. Même si ils sont pressés je n'y peux rien. Chacun attend d'être indemnisé, vite !*

Le garçon qui me parle semble tout à fait bien dans sa peau mais quand il s'exprime il y a encore de l'adolescence dans sa voix. Un peu haute et « gentille ».

Le client au téléphone peut avoir le sentiment d'être accueilli par un remplaçant ou un débutant. Quelqu'un d'incertain ou d'immature.

D'où le besoin de vérifier plusieurs fois si les ordres ont bien été exécutés ou transmis.

J'entends qu'il y a un petit travail de pose de la voix, qui règlera tout et fera autorité.

*Au téléphone, j'arrive en bout de chaîne. Avant validation.  
Pour annoncer qu'il faut compléter le dossier ou qu'il manque une pièce.  
En cas d'agression verbale je me mets en apnée. J'ai le souffle coupé.  
Je ne peux plus rien dire. Il hurle au téléphone... Je ne veux pas me laisser traiter de « connasse ! ». Je veux savoir dire Non !*

Elle prend son travail tellement à cœur qu'elle n'entend pas les demandes en face. Elle se laisse surprendre émotionnellement. Parce que justement elle ne respire pas.

En fait cette personne écoute en apnée. C'est à dire qu'à l'écoute elle se fige sous le coup de l'émotion et de l'attention combinées. Et quand cela devient trop fort c'est « l'asphyxie ». Car les émotions et la respiration sont intimement liées.

D'ailleurs sa propre respiration induit la pression chez l'autre, même à distance. Un vrai travail de respiration avec la pose de la voix règlera tout.

## L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

*Je n'aime pas ma petite voix. Elle me fait perdre mes moyens. Les clients deviennent agressifs et m'insultent.*

J'entends chez cette personne une petite voix nasillarde que le client assimile facilement à une voix d'enfant. Il se sent « trahi » dans son attente d'une autorité commerciale ou relationnelle. D'où l'agacement ou l'agressivité.

N'oublions pas qu'au téléphone l'interprétation d'une voix peut aller à rebours de la personnalité réelle. C'est ce qui se passe ici. C'est ce que j'appelle : les contre masques. Une vision à l'envers de la personne.

Par exemple le timide peut-être perçu comme distant ou indifférent. Une personne douce sera perçue comme indécise ou molle, etc.

*Je fais des silences pour mieux me concentrer sur mon écran. Parfois j'ai du mal à rassembler tous les éléments. Et j'entends... Allô !... Allô !... Et parfois le client s'énerve alors que je m'occupe de lui.*

Cette jeune femme parle avec économie. Avec des blancs entre les mots. Je ne m'étonne pas que le client au bout du fil puisse avoir le sentiment d'être abandonné. Pour peu qu'elle se concentre quelques secondes en silence. Je lui en fais la remarque.

Le silence au téléphone, sauf si il est calculé, peut être ressenti comme de l'absence. D'où l'inquiétude ou l'impatience que cela génère.

## L'agressivité au téléphone

En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?

### Mise en situation

« Je passe pour bourru et même désagréable alors que je fais ce que je peux pour conseiller les gens. Mais comme je dois à la fois faire mon travail de dépannage technique et répondre au téléphone, je suis sans arrêt interrompu. » **Alain**

Alain, la cinquantaine est affecté à l'assistance informatique interne de l'entreprise. Au téléphone, il doit répondre à des « urgences paniques ». Parce qu'avec l'informatique c'est toujours panique.

Il ne se rend pas compte que lorsqu'il parle à des usagers **il doit faire un effort de « traduction »** pour ne pas les perdre. Que son jargon informatique n'est pas compris.

Et que **sa voix abrupte, sans sourire**, à la Gabin, a tendance à intimider plus qu'à éclairer les personnes. On lui rapporte même qu'à la suite de certains échanges certaines femmes étaient en pleur.

### Comment se faire comprendre sans jargonner ni s'impatienter ?

Pour « ne pas se faire engueuler » comme il dit.

**Un vrai travail de diction s'impose** (il parle dans sa barbe). A moitié marmonnant.

Mise en situation

## L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

### Mise en situation



**Nous procédons à une simulation :**

Bonjour ici **Alain** du service informatique. Que puis-je pour vous ?

- Mon écran s'est éteint tout seul. Je ne sais pas pourquoi.

Etes- vous sur un portable ou connecté au secteur ?

- Je ne comprends pas très bien...

Je vous demande si votre ordinateur est un portable, dans ce cas la batterie est peut-être à plat ou bien êtes vous sur un ordinateur connecté...

- Sur un ordinateur connecté

Alors je vous demande de débrancher derrière l'alimentation secteur...

- Le quoi... ?

Débranchez !... Attendez 5 secondes...

- C'est fait

Rebranchez pour réinitialisation des données

- Pour faire quoi ?

Vous n'avez rien à faire...

- Et pourquoi vous m'avez dit...

**Voilà une conversation banale qui pourtant est au bord de dégénérer...**

**Pourquoi ?**

## L'agressivité au téléphone

En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?

### Pourquoi la conversation dégénère-t-elle ?

Parce que l'**interlocuteur** (demandeur) :

- 1 – **est sous pression**
- 2 – il s'adresse à un spécialiste (donc hors de sa zone de compétence)
- 3 – il y a déjà un terme ou deux qu'il n'a pas compris : alimentation secteur, réinitialisation des données.

### A noter

Ce qui se joue s'inscrit dans un rapport 70 / 30 :

**70 %** d'émotion / **30 %** de raison

En effet l'émotion a saisi l'interlocuteur qui « n'entend plus rien »...  
Le vocable alimentation secteur, pourtant banal a fait déraiser l'écoute.

Les gestes deviennent paniques ! Il (elle) commence à se sentir idiot. Il en oublie des rudiments pourtant acquis. Sa vue se brouille au point de ne plus savoir faire ce qu'il fait habituellement. Allumer / éteindre. Brancher / débrancher...

Il se produit une perte des repères.

La peur de mal faire associée à des réflexes d'enfant « incapable » crée cette posture d'infantilisation à laquelle Alain n'a pas pensé.

En tant que technicien, il fait son job.

### Ce que Alain doit faire

- 1 – **Mettre en confiance.** C'est à dire parler d'abord à la personne.
- 2 – **Créer l'empathie.** *Je suis là pour vous aider / nous allons le faire ensemble...* avant de parler technique.
- 3 – **Le tout avec sa voix** (modulation / rondeur / chaleur) :  
Énoncer posément et clairement les consignes ou gestes à accomplir



## L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

En bout de chaîne,  
c'est le conseiller téléphonique  
qui est le plus exposé.

### Votre **VOIX** est votre outil de travail

L'école nous apprend à écrire mais pas à parler.

La parole n'est pas enseignée comme un outil. Elle est présente par défaut.

Plus communément associée à la conversation ou au bavardage.

Mais rien sur la mise en valeur orale du message et des idées.

Pourtant sur la scène sociale, professionnelle, politique et dans les médias, **la voix a une importance considérable. Elle crée ou non l'adhésion. Elle génère l'empathie ou le rejet. C'est un outil. Pour informer, motiver ou convaincre.**

Les professionnels du téléphone plus que d'autres sans doute, ont aujourd'hui besoin de maîtriser cet outil pour un usage optimisé et ... dans leur intérêt ! car une voix mal connue ou mal posée, fatigue ou génère du stress.

Ils font un métier difficile. Très exposé.

On aurait tort de penser que la voix est une donnée immuable sur laquelle on n'a pas de prise. La voix comme la manière de se tenir, la posture ou la respiration est affectée par notre éducation, nos habitudes, nos pensées... **La voix parlée se travaille, s'améliore. Par la diction, le timbre, le rythme, l'empathie...**

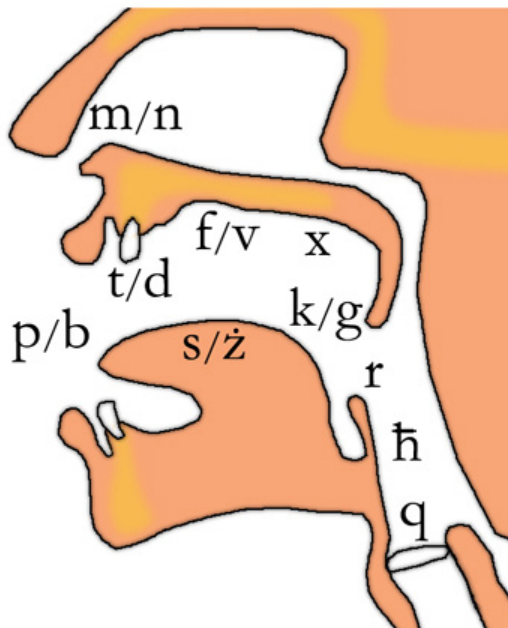
Le seul « sourire dans la voix » ne suffit plus...

Apprenons à bien la connaître  
pour bien l'utiliser ...

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

# Mieux comprendre la voix et la parole

Dans les pages suivantes, nous allons voir les différents paramètres autour de la voix et comment les maîtriser pour mener un échange agréable pour les deux parties.



*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

# Distinguons la voix et la parole

## *Les caractères distinctifs de la voix*

### ↳ **La hauteur**

Il s'agit de la hauteur de la voix dans la tessiture vocale de la personne. (Tessiture = échelle des sons, entre le son le plus grave et le son le plus haut d'une voix)

### ↳ **Le placement**

Endroit du visage, de la gorge ou de la poitrine où s'appuie l'énergie vocale. (Voix de nez, de gorge, de poitrine). Le placement détermine en grande partie la couleur de la voix : douce, ronde, chaleureuse, ou pointue, sombre, dure, rentrée, etc.

### ↳ **L'intensité**

Elle correspond à la poussée du souffle sous les cordes vocales. Plus ou moins équilibrée. Poussée qui influence sur le débit, la projection, la hauteur ou l'« agressivité » de la voix. adaptée ou tendue. (Dans ce dernier cas la voix est projetée en avant, parfois trop forte, trop aigue ou agressive).

L'intensité traduit l'état intérieur de la personne (émotions) ; plus ou moins « posée ».

### ↳ **Le timbre**

Le timbre est le visage de la voix. Unique et significatif de chaque voix. Il est plus ou moins mis en valeur selon la construction de la personnalité. Confiante ou inquiète. Épanouie ou rentrée. Généreuse ou modeste.

## L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

### *Les caractères distinctifs de la parole*

---

#### ↳ **La diction**

C'est l'art de bien prononcer, avec le minimum d'effort et le maximum d'efficacité. C'est surtout veiller à rendre l'écoute et la compréhension faciles, à notre interlocuteur. On peut considérer la diction comme une politesse de l'expression orale.

#### ↳ **Le débit**

C'est le nombre de mots énoncés à la minute (entre 120 et 180) de manière compréhensible. Bien sûr basé sur une bonne diction. Au téléphone il est recommandé de s'en tenir à un débit plutôt tranquille : 120 mots /mn

#### ↳ **La modulation**

La modulation dessine la mélodie de la parole. Cette mélodie qui permet de ne pas être ennuyeux et qui dynamise l'écoute. Son contraire est la monotonie. La modulation est couplée avec l'intonation.

#### ↳ **La phrasé / le rythme**

C'est le rythme interne de la phrase. Ce rythme est impulsé par la tonicité de la parole affirmée ou vivante. Et par les accents donnés à l'expression.

#### ↳ **L'intonation**

Comme son nom l'indique l'intonation donne le ton. Dictée par l'humeur, les sentiments, la teneur du discours ou de la situation, le comportement de l'interlocuteur...

#### ↳ **La présence**

Elle est la somme des paramètres précédents à quoi s'ajoutent la couleur du timbre et le savoir faire. Savoir mettre en valeur les médiums et les graves de son registre. Créer de la proximité en jouant sur l'énoncé des sons. Sur leur durée et leur placement en bouche.

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

# Votre voix définit votre présence

## Qu'est-ce que la présence ?

La présence est définie par le **sentiment de proximité** que crée la voix du télé conseiller. La voix selon son placement, sa couleur et sa pression peut donner un sentiment de présence ou d'éloignement.

### Quels en sont les paramètres ?

- ↳ **Une voix placée** (voir ci-dessous)
- ↳ **Une voix posée** (respiration)
- ↳ **Une expression vivante** (rythme / modulation)

## L'importance d'une voix placée

Le corps par sa nature osseuse et fluide (80% d'eau) fait appel à des résonances de « caisse » (structure osseuse) et de soufflet (poumons, diaphragme / ventre).

On définit ordinairement trois zones de résonances :

- ↳ **Le masque** (nez et bouche)
- ↳ **La gorge** (arrière gorge et larynx)
- ↳ **La poitrine** (haut de la cage thoracique)

**Une bonne voix équilibre ces trois zones.** Elle sait en jouer différemment selon le ton de l'entretien, le sujet traité et le comportement de l'interlocuteur.

La voix de poitrine génère plutôt des graves apaisants ; tandis que le « masque » est plus dur ou « fort en tête ».

## L'agressivité au téléphone

En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?

### Evaluons votre présence vocale

#### Qualités de la voix

Le tableau ci-dessous a pour objectif d'aider certaines personnes à mieux comprendre et analyser leur propre voix par une écoute affinée.

**La voix se définit par un équilibre et une maîtrise de ces paramètres.**

Il convient ensuite de se faire accompagner pour en tirer le meilleur parti.

| HAUTEUR                                     | PLACEMENT                                   | INTENSITE (volume)               | MODULATION                         |
|---|---|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Haut (claironnant) | <input type="checkbox"/> Gorge/ nasal       | <input type="checkbox"/> Forte   | <input type="checkbox"/> Variée    |
| <input type="checkbox"/> Médium             | <input type="checkbox"/> Mixé               | <input type="checkbox"/> Normale | <input type="checkbox"/> Égale     |
| <input type="checkbox"/> Grave              | <input type="checkbox"/> Poitrine (rentrée) | <input type="checkbox"/> Faible  | <input type="checkbox"/> Monocorde |

#### Qualités de la parole

**La manière de parler, c'est le style de la personne.**

On y entend : les origines, la culture, l'éducation, la maîtrise, le caractère...

Autant de paramètres manifestes qui en disent long sur celui (celle) qui s'exprime.

C'est encore plus flagrant au téléphone.

Cela peut peser dans la balance des rapports entre deux personnes, entre un conseiller et son client, pour le meilleur ou pour le moins bon...

| EXPRESSION                         | DEBIT                                     | DICTION                          | RYTHME                                  |
|------------------------------------|---|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Vivante   | <input type="checkbox"/> Précipité        | <input type="checkbox"/> Précise | <input type="checkbox"/> Fluide / Varié |
| <input type="checkbox"/> Mécanique | <input type="checkbox"/> Posé / Dynamique | <input type="checkbox"/> Moyenne | <input type="checkbox"/> Répétitif      |
| <input type="checkbox"/> Pauvre    | <input type="checkbox"/> Lent             | <input type="checkbox"/> Molle   | <input type="checkbox"/> Heurté         |

## L'agressivité au téléphone

En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?

### Qualités de la présence

Au travers de l'expression orale il est facile d'entendre la personnalité qui s'exprime. A partir d'une certaine maîtrise les petits défauts ou hésitations ont moins d'importance.

**On s'attache moins à ce qui est dit qu'à la façon dont c'est dit.**

Cela passe par l'enthousiasme, l'empathie, la bienveillance, l'écoute, l'énergie sans forcing...

| PRESENCE                            | OUVERTURE                         | FORMULATION                            | ECOUTE                             |
|-------------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Agréable   | <input type="checkbox"/> Souriant | <input type="checkbox"/> Qualifiée     | <input type="checkbox"/> Qualifiée |
| <input type="checkbox"/> Retenue    | <input type="checkbox"/> Neutre   | <input type="checkbox"/> Approximative | <input type="checkbox"/> Distraite |
| <input type="checkbox"/> « Absent » | <input type="checkbox"/> Fermé    | <input type="checkbox"/> Malaisée      | <input type="checkbox"/> Absente   |

### Qualités de la personne

**A travers la voix et l'élocution on entend l'écho de la personnalité profonde,** comme on écoute le timbre d'un instrument. Métallique ? Chaud ? Etouffé ? Brillant ou terne ? etc

C'est ainsi que les autres nous perçoivent sans pouvoir toujours le définir dans les mots. Ils ont « une impression ». Presque palpable.

C'est à chacun de faire l'effort de s'améliorer en conséquence. Selon la perception que l'on en a : monocorde ou dure ou aigu ou précipité, obséquieux, faussement enjoué, minaudant, etc.

| EMPATHIE                              | SINCERITE                           | AUTORITE                                  | CARACTERE                                  |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> Attentionnée | <input type="checkbox"/> Convaincue | <input type="checkbox"/> Affirmée         | <input type="checkbox"/> Adulte            |
| <input type="checkbox"/> Neutre       | <input type="checkbox"/> Incertaine | <input type="checkbox"/> Indécise         | <input type="checkbox"/> Infantin          |
| <input type="checkbox"/> Distante     | <input type="checkbox"/> Fabriquée  | <input type="checkbox"/> Faible ou forcée | <input type="checkbox"/> Affecté / Inquiet |

En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?

# Les masques de la voix

3 caractères dominants types

## 1. Voix soumise

Voix « Allégée ». Petite fille, « petite fée » ou « gentil garçon ». Parfois infantilisante...

Voix « de tête » et de masque, qui « part » en hauteur (qui perd pied).

Plus ou moins chantante ; **qui ne se pose pas vraiment. Donc sans poids.**

Ou monocorde passive (diction molle, en avant bouche).

Fausse empathie. Gentillesse affectée. Autorité mal assumée.

↳ **Client dominant.**

## 2. Voix autoritaire

Voix qui confond tonicité et dureté. Voix de tête et de gorge mêlées. Positionnée dans les notes hautes ou médium haut du registre vocal. Assez froide et distante. Voire cassante.

Ton qui compense parfois avec une certaine dureté le manque de confiance en soi (timidité) ou la pression intérieure.

**Voix pressée, qui « met la pression » à son interlocuteur.**

Débit rapide. Parfois à la limite du compréhensible.

Distante. Peu d'empathie.

↳ **Client dominé ou indifférent.**

## 3. Voix naturelle

Voix posée. Qui joue de tous les registres. Graves, médiums et aigus, rythme, modulation. Voix de l'adulte qui parle à l'adulte.

Une voix « qui écoute » le sentiment de l'autre au travers de sa respiration. Une voix « en relation ».

Voix autorisée qui autorise la personne à s'exprimer en partenaire. Voix qui invite. Qui génère de la proximité.

**Chaleur, empathie, sincérité, spontanéité... c'est gagné !**

↳ **Client partenaire.**



*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*



# Conclusion



**Ne soyez pas gentils, soyez bons et techniquement prêts.**

- Soyez bons. Au double sens de bienveillant et efficace.
- Techniquement prêts. Vous avez la compétence, n'oubliez pas les outils : voix et l'expression.

Vous ne pouvez pas être seulement bienveillant ou uniquement efficace.  
Les deux sont nécessaires pour une relation maîtrisée.



*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

# Un échange téléphonique, une relation à deux

*Dans toute relation il y a transaction*

La relation téléphonique professionnelle est une transaction.  
Les rôles doivent être très vite définis.

- **Qui est le professionnel ?**
- **Qui est le client ?**

Tout flottement dans l'échange se traduit en termes de temps perdu, d'hésitations ou d'agacement.

- **Le client a des droits légitimes. Jusqu'à quel point ?**  
Où fini sa demande où commence son « agressivité » ?
- **Le conseiller a des obligations.**  
Jusqu'où sa réponse est-elle bien posée ?  
Où commence son manque d'autorité ?

Même compétent, le conseiller se doit d'avoir un comportement à la hauteur des enjeux. Plus les enjeux sont « sensibles » (argent / santé / enfants / sécurité, etc.), plus il se doit d'assumer un rôle responsable. A la fois posé, informé et empathique. Cela s'entend principalement dans sa voix.

**C'est au professionnel d'établir les règles de l'échange. Par l'exemplarité de son expression. A la fois claire et tonique. Jusqu'à amener le client à s'y conformer.**

Au professionnel donc, de piloter la relation. Avec rigueur et souplesse. Afin qu'à terme le client ait le sentiment de s'être pleinement expliqué, d'avoir librement exposé son point de vue et argumenté comme il le voulait.

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

# En 5 secondes, tout est dit !

## *Humaniser une relation en 5 secondes*

Comment personnaliser une situation d'appels répétitifs. Dans un système standardisé.  
Comment rendre humaine une relation de conseiller à client quand la productivité prime.  
Quand il faut faire du nombre et du chiffre.

Tout va très vite. Dès que la personne décroche ou appelle.  
En 5 secondes une certaine longueur d'onde s'établi.

### **En 5 secondes tout est dit.**

Qui fait quoi ? Qui pilote la relation ? Qui mène la discussion ?  
Qui est le patron ?

## *Répondre aux besoins des clients*

Les besoins du client peuvent se ramener à trois grands thèmes :

- ↳ Etre servi selon son attente
- ↳ Etre écouté
- ↳ Etre en confiance

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

# Quelques conseils

*Quelques conseils d'entretien et d'hygiène alimentaire*

## A savoir

- ↘ Facteurs aggravants : la cigarette, l'alcool, le bruit...
- ↘ Agents pathogènes : microbes et virus.
- ↘ Facteurs extérieurs : froid / chaud, air conditionné, trop sec
- ↘ Facteurs physiques : fatigue, stress, mauvaise posture, des heures durant, au téléphone, à tirer sur le cou, en voix de gorge...

Les cordes vocales sont constituées de tissus tendineux et de muqueuses. Elles ont besoin d'être irriguées et humidifiées, comme tous nos tissus.

### **D'une manière générale, boire régulièrement.**

- ↘ Éviter le trop brûlant le trop glacé, le gazeux.
- ↘ Pour entretien, je recommande la tisane de thym + miel (bon pour les bronches)
- ↘ En prévention : cure de soufre ou oscillococcinum
- ↘ En cas de fatigue, légères irritations, prendre Homéovox (pastilles en pharmacie) ou Propolys en spray

## Quelques gênes à traiter

- ↘ **Le reflux gastrique** / sensations de brûlures au niveau de l'œsophage ou du larynx :
  - Eviter les boissons et aliments acides : boissons gazeuses / agrumes / alcool
  - Dormir la tête légèrement surélevée. Et faciliter le transit des mucosités vers l'estomac.
- ↘ **Les cordes vocales détimbrées**, (voix blanche) besoin de se racler la gorge :
  - Eviter les produits lactés, les farines blanches (qui forment un dépôt sur les muqueuses)
- ↘ **Les mucosités de la sphère nez - sinus :**
  - Gargarismes avec bicarbonate dilué ou borate de soude (sans avaler)
  - Les lavages de nez avec du sérum physiologique (ou de l'eau bouillie tiède légèrement salée) cf blog Jean Sommer : <http://jean-sommer.fr/conseil-dhygiene-voix-lavage-de-nez/>

## L'agressivité au téléphone

*En quoi la voix du conseiller peut elle générer de l'agressivité chez son interlocuteur ?*

### *Des livres à consulter*

---

Quelques livres intéressants sur la voix et la communication.

Ils me paraissent pouvoir faire écho aux interrogations des professionnels du téléphone.

↳ **LE GUIDE DE LA VOIX**

Docteur Yves ORMEZZANO

Editions Odile Jacob

↳ **SOS VOIX**

Yael BENZAQUEM

Editions Frison Roche

↳ **COMMUNIQUER – Mode d'emploi**

Jean Claude MARTIN

Editions Marabout

↳ **LE GUIDE DU SAVOIR FAIRE AU TELEPHONE**

Patricia RICHARD – PORTAL

Editions Demos



*Ce PDF est la propriété exclusive de Jean Sommer Toute reproduction, même partielle, est strictement interdite.*

*Pour tout savoir sur le meilleur de la prise de parole en public et sur la voix,*

*je vous invite à me rejoindre sur : <http://jean-sommer.fr>*