

**JEAN SOMMER** présente

# Mieux comprendre la voix au service de la relation téléphonique

Réflexions et exemples

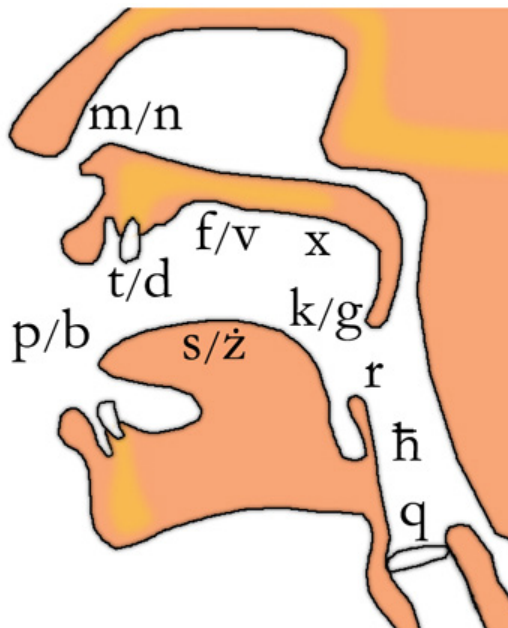


**Jean Sommer**

contact@lavoixdebout.com

# 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.



# 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.

## *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.

# 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 ».

## 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

# Mieux comprendre la voix

Au service de la relation téléphonique

## 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"/> Enfantin
<input type="checkbox"/> Distante	<input type="checkbox"/> Fabriquée	<input type="checkbox"/> Faible ou forcée	<input type="checkbox"/> Affecté / Inquiet

# 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.**





# 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.



# 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'à 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 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

# 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/>

## Mieux comprendre la voix

*Au service de la relation téléphonique*

### *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>*