

Entretien téléphonique : une première sélection

Lorsqu'un recruteur prend contact avec un candidat par téléphone, c'est souvent pour valider quelques éléments clés liés au poste à pourvoir.

L'AVIS DU COACH



(DR.)

▷ Par **François KLEIN**,
cabinet Manadoxe

Donner de la voix

Pas d'excès de politesse. Pas de suradaptation à l'autorité future de votre éventuel employeur. Pas de soumission anticipée à votre chef putatif. Ce n'est pas parce qu'on vous appelle qu'il faut répondre sur-le-champ. Pas d'acrobatie téléphonique au volant, dans le bus ou le métro, à la cuisine, avec les enfants, au réveil, au coucher, en mangeant.

Vous êtes responsable du cadre que vous donnez à l'entretien téléphonique qu'on vous propose mais sans pouvoir vous l'imposer. Créez donc le contexte favorable à votre avenir. Y compris en vous installant au mieux pour répondre au téléphone. Allongé ? Vous vous coupez la respiration. Debout ? Vous vous essouffez. Assis ? Ok. Mais comme si vous étiez au bureau. Les deux pieds bien ancrés au sol. Une main libre pour accompagner vos arguments du geste. Même si votre interlocuteur ne vous voit pas, il sentira l'énergie qui se dégagera de votre conversation. Ou plutôt, il l'entendra. Votre voix, sa puissance, son énergie, sa modulation entre les graves et les aigus, son débit passant de la vitesse à la lenteur, votre maîtrise des silences, votre capacité à répondre avec aisance, celle que donne une voix bien posée, voilà ce qui sera jugé. La forme plus que le fond. Encore plus importante au téléphone, à distance, cette forme. C'est elle qui donnera — ou non — envie de vous voir en vrai. De vous faire venir à un entretien en face-à-face. Oui, il faut que vous fassiez envie. Que vous donniez de vous-même, juste dans la voix, pour que l'entreprise vous donne du temps. Et votre chance.

DOSSIER RÉALISÉ PAR JEAN-MARC ENGELHARD

Dans certaines entreprises, il arrive encore que le responsable du recrutement demande à son assistante d'appeler les candidats jugés intéressants afin de caler un rendez-vous pour un entretien. Mais c'est de plus en plus rare. En général, lorsqu'un recruteur décroche son téléphone, c'est pour effectuer une première sélection parmi les CV qu'il a retenus, de manière à gagner du temps.

« L'objectif est de s'assurer que le candidat entre dans les clous et qu'il n'y a pas de point bloquant », explique Wilhelm Laligant, directeur général du cabinet de recrutement Randstad Executive. « Pas la peine, par exemple, de proposer un entretien à une personne qui n'est pas disponible avant trois mois si le poste doit être pourvu de manière urgente », remarque Noémie Cicurel, directrice au sein du cabinet de recrutement Robert Half.

La disponibilité, mais aussi la mobilité, la maîtrise d'outils informatiques, le niveau de rémunération, autant de sujets susceptibles d'être évoqués lors de cette conversation. « Une partie de la discussion peut même se dérouler en anglais si la maîtrise de cette langue est un pré-requis pour le poste », précise Pascal Doffémont, consultant marketing et commercial au sein du cabinet de recrutement Hudson.

L'enjeu n'est donc pas mince. Loin d'une simple conversation informelle, l'entretien téléphonique se prépare et se mène soigneusement. Comment réagir lorsqu'un recruteur appelle ? « Il y a toujours un effet de surprise, et ce n'est pas forcément dans un moment idéal, que

l'on soit dans les transports en commun, en réunion ou en voiture », reconnaît Pascal Doffémont. Dans ce cas, la meilleure tactique consiste à remettre la conversation téléphonique à plus tard, en proposant un rendez-vous ultérieur, dans la demi-journée. « Inutile d'expliquer que l'on est au supermarché ou au parc avec ses enfants, il suffit d'indiquer que l'on n'est pas disponible dans l'immédiat », conseille Wilhelm Laligant.

L'occasion d'évoquer la disponibilité, la mobilité ou la maîtrise d'outils informatiques du candidat

Un temps à mettre à profit pour se remémorer le contenu de l'annonce, éventuellement se replonger dans sa lettre de motivation, et s'installer dans un lieu au calme. « Ne pas se souvenir d'avoir répondu à une offre ou demander des renseignements sur l'entreprise n'est jamais du meilleur effet », rappelle Wilhelm Laligant.

Attention, en cas d'appel en absence, ne pas oublier que le recruteur aura affaire au répondeur : le

candidat doit commencer par soigner son message d'accueil — et éviter les messages humoristiques qui ne seront pas forcément du goût de l'employeur potentiel.

Une fois la discussion entamée, la concision est de rigueur, l'échange durant généralement une vingtaine de minutes. « Il s'agit de donner envie au recruteur d'en savoir plus », explique Noémie Cicurel. Le candidat doit avoir anticipé les questions et être en mesure de

donner les raisons de son intérêt pour le poste proposé. La ma-

nière de s'exprimer aura également une grande importance. « Un échange au téléphone permet d'en apprendre beaucoup sur son interlocuteur, assure Pascal Doffémont. La voix donne des indications sur la motivation, le dynamisme, la capacité à communiquer. »

Et rien n'interdit de poser des questions, au contraire. C'est même vivement recommandé. Demander des précisions sur le poste ou le process de recrutement est perçu comme un signe de motivation.

Il y a aussi un cas de figure où la surprise est encore plus grande : celui où un professionnel est appelé par un recruteur alors qu'il n'a pas fait acte de candidature, dans le cadre de ce qu'on appelle l'approche directe. « Intéressé ou pas par le poste à pourvoir, mieux vaut jouer la carte de la courtoisie et en profiter pour établir des liens constructifs avec ce chasseur de têtes », recommande Pascal Doffémont. Un jour, il pourra être utile de le recontacter.

EN SAVOIR PLUS

À LIRE

► « **L'Entretien d'embauche** », d'Elise Pierre-Dudouet, Ed. d'Organisation, 2012, 64 pages. 4,90 €.

► « **L'Art de parler de soi** », d'Yves Maire du Poset, Ed. Leduc, 2011, 320 pages. 18 €.

► « **Ces 5 minutes qui comptent... dans un entretien d'embauche** », de Karine Averseng, Ed. Larousse, 2013, 238 pages. 5,90 €.

DÉCRYPTAGE

Comment se préparer à une visioconférence

Gâce à Skype, les échanges par visioconférence se multiplient dans le monde professionnel. Ils gagnent également le terrain du recrutement, notamment lorsqu'il est compliqué d'organiser une rencontre en face-à-face, par exemple parce qu'un candidat intéressant habite à l'autre bout de la France. Les différences avec un entretien de visu ? Il n'y en a pas. Ce type d'échange peut durer une heure, pour permettre d'aborder toutes les questions qui l'auraient été lors d'une rencontre physique. De fait, sur le fond, la préparation ne diffère pas. Sur la forme, c'est autre chose. Il est recommandé à ceux qui n'ont pas l'habitude de ce genre

d'échange vidéo à distance de « s'entraîner » avec son entourage, pour ne pas être déconcerté, voire complètement figé, face au recruteur. Il est aussi nécessaire de vérifier avant l'heure dite que les conditions matérielles sont réunies pour que l'entretien ait lieu, que sa connexion Internet fonctionne correctement, tout comme le logiciel de visioconférence.

Tenue correcte exigée...

Autre différence, le décor. Inutile d'offrir à un consultant en recrutement, voire à un futur employeur, un panorama sur un salon en désordre ou du linge qui sèche au beau milieu de la pièce ! Même chose

pour la tenue : ce n'est pas parce que l'on « reçoit » dans sa chambre qu'il faut le faire en pyjama... Tenue correcte exigée, en lien évidemment avec les codes du secteur dans lequel on souhaite travailler. Même à distance, cet entretien constitue aussi un acte de communication. La posture, le sourire, le fait de regarder son interlocuteur (donc la caméra) ont toute leur importance. Et attention aux tics, gestuels ou de langage. A distance, on les remarque davantage ! Petit avantage de cette forme d'entretien, la possibilité d'avoir des notes avec des mots clés, un pense-bête à disposition. Mais ils sont évidemment à consulter discrètement, et à utiliser avec modération.