

Se préparer pour un appel téléphonique.

<i>Destinataire</i>	
<i>Numéro de téléphone</i>	
<i>But de l'appel</i>	
<i>Avoir 1 feuille + Stylo + Documents utiles.</i>	
<i>Saluer, se présenter</i>	
<i>Donner le motif de l'appel</i>	
<i>Reformuler si nécessaire</i>	
<i>Conclure</i>	
<i>Saluer</i>	
<i>Suite à donner</i>	