



**Projet "Les compétences relationnelles comme  
outil de créativité dans les zones rurales"  
2020-1-FR01-KA204-079841**

### 1) NOM ET DESCRIPTION DE L'OUTIL

Le téléphone arabe

« Le téléphone arabe » est un jeu classique qui est généralement mis en œuvre dans le cadre de la formation au service à la clientèle, et qui implique l'utilisation des capacités de communication et d'écoute d'une personne.

### 2) OBJECTIFS DE L'OUTIL

Objectif : apprendre l'importance de la communication et de la rapidité dans le service.

Objectif : faire passer un message d'un membre à un autre, sans le modifier.

### 3) COMPREHENSION DE LA COMPÉTENCE LIÉE À L'OUTIL

Le jeu du téléphone arabe est également appelé expérience de chaîne de transmission dans le contexte de la recherche sur l'évolution culturelle, et est principalement utilisé pour identifier le type d'informations qui se transmettent le plus facilement d'une personne à une autre.

Les joueurs forment une ligne ou un cercle, et le premier joueur trouve un message et le chuchote à l'oreille de la deuxième personne de la ligne. Le deuxième joueur répète le message au troisième joueur, et ainsi de suite. Lorsque le dernier joueur est atteint, il annonce le message qu'il a entendu à l'ensemble du groupe. La première personne compare alors le message original avec la version finale. Bien que l'objectif soit de faire circuler le message sans qu'il ne soit déformé en cours de route, une partie du plaisir réside dans le fait que, malgré tout, cela finit par arriver. Les erreurs s'accumulent généralement au cours des répétitions, de sorte que la déclaration annoncée par le dernier joueur diffère considérablement de celle du premier joueur, généralement avec un effet amusant ou humoristique. Les raisons de ces changements incluent l'anxiété ou l'impatience, les corrections erronées et le mécanisme difficile à comprendre du chuchotement.

Cet outil montrera l'importance de bonnes compétences en matière d'orientation vers le service. L'orientation service est un ensemble d'attitudes et de comportements qui affectent la qualité de l'interaction entre le personnel de l'organisation et ses clients. Si la transmission des messages entre l'équipe et l'organisation n'est pas fonctionnelle, la relation avec les clients en sera également affectée.



**Projet "Les compétences relationnelles comme  
outil de créativité dans les zones rurales"  
2020-1-FR01-KA204-079841**

#### 4) RESSOURCES ET MATÉRIAUX

/

#### 5) MISE EN ŒUVRE DE L'OUTIL

Le téléphone arabe est un jeu classique que vous pouvez intégrer dans votre formation au service clientèle. Le concept est assez simple, et il est probable que vous y ayez déjà joué, probablement lorsque vous étiez enfant. Commencez par demander au groupe de se placer en cercle. Ensuite, vous donnez un message à une personne, de préférence quelque chose d'un peu long et compliqué. Cette personne le chuchote ensuite à la personne qui se tient à sa gauche, qui le chuchote à la personne suivante et ainsi de suite.

Le message continue à faire le tour du cercle jusqu'à ce qu'il aboutisse à la personne qui se tient à la droite de la première personne. La dernière personne dit le message à haute voix. Le but est de dire correctement le message de la première personne.

Pour rendre ce jeu plus efficace, il y a deux règles que vous voudrez mettre en place. Premièrement, la personne qui transmet le message ne peut pas le chuchoter plus d'une fois. Deuxièmement, donnez au cercle entier une limite de temps.

#### 6) CE QU'IL FAUT APPRENDRE

Dans le service clientèle, les gens doivent souvent travailler rapidement, mais cela ne signifie pas que les compétences en matière de communication doivent en pâtir. Le téléphone arabe est un jeu simple et amusant qui permet de montrer ce qui se passe lorsque les gens essaient de se précipiter ou ne communiquent pas efficacement, au sein des organisations et avec les clients.