

Google Hangout Google Meet

Manuel, trucs & astuces



COFEP

BELGISCH NETWERK VAN
VIRTUELE BEDRIJVEN



FUNOC
Fédération
Nationale
des
Ouvriers
et
Employés
de
Belgique



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES



Vlaanderen
is onderwijs & vorming



VDAB

samen sterk voor werk



CONNECTIEF

Table des matières

Introduction	4
1 Qu'est-ce que Google Hangout?.....	4
2 De quoi l'EVI a besoin pour utiliser Hangout?	5
3 Comment démarrer Hangout?	5
3.1 Connectez-vous sur le compte Google.....	5
3.2 Contacter une entreprise virtuelle	6
3.3 Une autre entreprise virtuelle vous contacte.....	6
4 Le chat: une communication en ligne écrite.....	8
4.1 L'environnement chat	8
4.2 Pourquoi le chat?.....	8
4.2.1 Un contact direct et rapide.....	8
4.2.2 Un contact avec les clients proactif.....	9
4.3 Chatiquette.....	9
5 Des conversations individuelles – communication orale en ligne	10
5.1 L'environnement (visio)conférence.....	10
5.2 Partager l'écran.....	11
5.3 Un appel manqué.....	11
5.4 Une conversation à plusieurs personnes	11
6 Google Meet.....	12
6.1 Planifier une réunion par l'agenda.....	12
6.2 Partager l'écran.....	14
7 Canaux de communication: quel type de communication a la priorité? 14	

Introduction

L'accessibilité est très importante pour une entreprise. Si le client veut savoir quelque chose, il doit obtenir une réponse le plus rapidement possible. Le client se trouve-t-il devant une porte fermée ? Il se rend chez un autre fournisseur ... C'est pourquoi c'est aussi l'un des critères à utiliser dans le contrôle de qualité que la COFEP effectue chaque année.

Par accessibilité dans l'entreprise virtuelle, nous entendons que vous pouvez être joint pendant les heures d'ouverture au numéro que vous avez saisi dans Basic Bank. Veillez à ce que ces informations soient correctes dans la base de données.

Cependant, nous savons par expérience que toutes les entreprises virtuelles ne disposent pas d'un téléphone. Un téléphone portable peut déjà aider en partie, mais n'oubliez pas que chaque entreprise virtuelle peut être disponible en ligne gratuitement via Google Hangout.

Vous trouverez ci-dessous tous les trucs et astuces pour utiliser cet outil immédiatement. Bien sûr, nous nous concentrons sur l'utilisation commerciale entre les entreprises virtuelles.

1 Qu'est-ce que Google Hangout?

Hangout est un produit Google qui vous permet d'appliquer les fonctions suivantes :

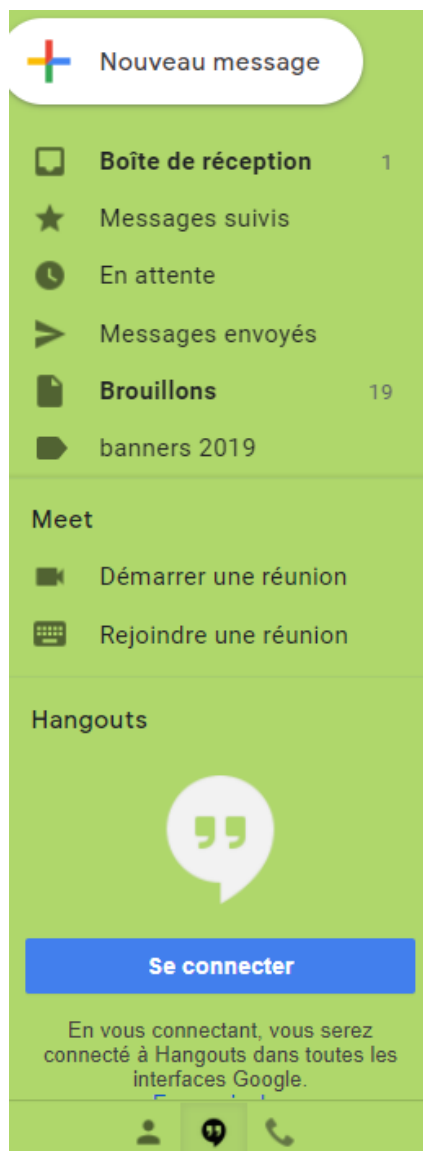
	Vous pouvez utiliser les Hangouts pour communiquer avec plusieurs personnes en même temps. Cette fonction de chat permet d'avoir des conversations (de groupe) avec d'autres utilisateurs de Hangout.
	Vous pouvez utiliser Hangout pour appeler des numéros de téléphone internationaux et nationaux. Lorsque vous appelez un numéro de téléphone fixe, il est payant et vous devez d'abord acheter du crédit d'appel. Nous n'aborderons pas ce dernier point. Dans l'entreprise virtuelle, on appellera plutôt (sans image) via l'option "appels vidéo".
	Vous pouvez contacter des clients, des fournisseurs ou des collègues par le biais d'appels vidéo personnels. Les appels vidéo peuvent avoir jusqu'à 25 participants. En plus de la fonction directement accessible via la boîte aux lettres, Google dispose désormais de la fonction "Meet" (voir ci-dessous).

2 De quoi l'EVI a besoin pour utiliser Hangout?

- Le compte Google de votre entreprise virtuelle, par exemple be01xxx@pf.cofep.be,
- un ordinateur ou un téléphone avec haut-parleur, (une caméra) et un microphone,
- éventuellement un casque pour se connecter à l'ordinateur,
- une connexion Internet

3 Comment démarrer Hangout?

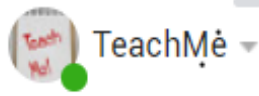
3.1 Connectez-vous sur le compte Google



Vous pouvez être joint en ligne via Hangout si vous voyez le point vert à côté du nom de votre entreprise virtuelle.



3.2 Contacter une entreprise virtuelle

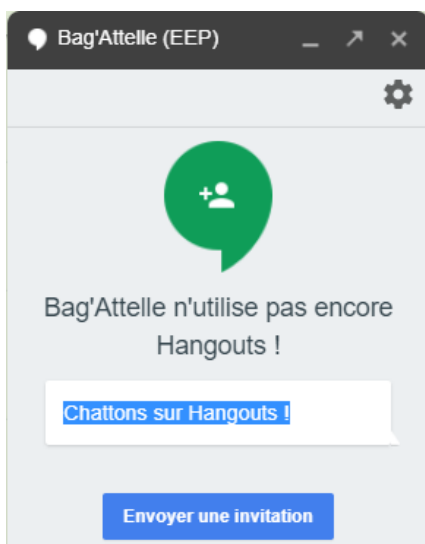


Lorsque votre entreprise virtuelle souhaite contacter un client/fournisseur, la première fois que vous cliquez sur le signe + à côté de votre nom.

Vous entrez alors dans une fenêtre dans laquelle vous pouvez rédiger un premier message pour le destinataire :

Ce message reste "bloqué" jusqu'à ce que le destinataire l'accepte.

À partir de ce moment, vous pourrez voir si l'entreprise virtuelle est en ligne ou non (point vert). La prochaine fois, vous pourrez les contacter directement.

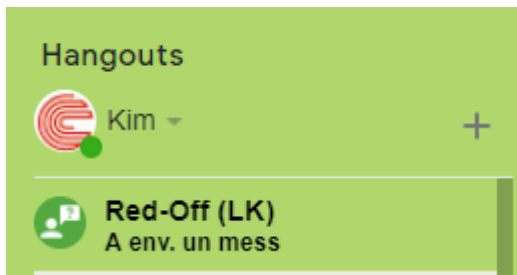


3.3 Une autre entreprise virtuelle vous contacte

Lorsque votre entreprise virtuelle se connecte, vous pouvez également voir si d'autres personnes ont essayé de vous contacter via Hangout.

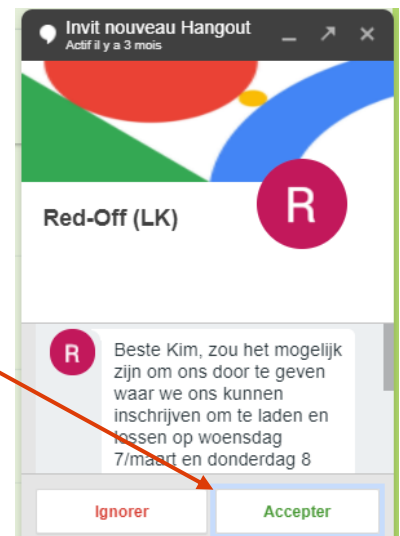


Comme vous pouvez le voir dans cet exemple, votre entreprise virtuelle a manqué 3 appels, a reçu des demandes, des messages non lus.



Le message n'est pas encore lu car il est imprimé en gras.
En cliquant sur le message non lu, une fenêtre s'ouvre sur la droite.

Comme il s'agit d'un premier contact entre les deux entreprises virtuelles, il faut d'abord accepter le message.



4 Le chat: une communication en ligne écrite



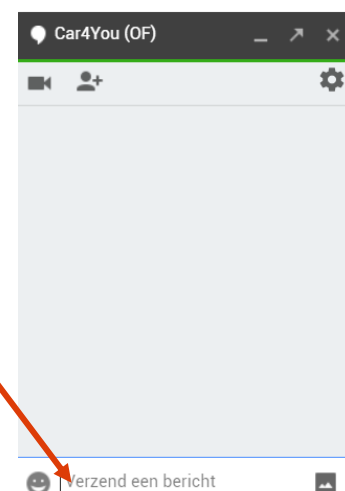
Même dans un environnement professionnel, la fonction de chat est un moyen de communication quotidien. Il s'agit d'utiliser ce média de manière professionnelle dans un contexte commercial.

4.1 L'environnement chat

Si votre entreprise virtuelle veut contacter Car4You, cliquez d'abord sur le "contact".
Via Google Hangout, vous avez immédiatement la possibilité de les contacter par "chat" ou par "vidéo/téléphone".

Dans cette phase, il suffit de saisir le message texte en bas de la fenêtre.

Par exemple, vous pouvez également afficher une promotion sous forme d'image en cliquant sur ce symbole.



L'ajout d'un document en pièce jointe (par exemple un catalogue) n'est pas possible ici. Vous pouvez bien sûr ajouter un lien vers la boutique en ligne.

4.2 Pourquoi le chat?

4.2.1 Un contact direct et rapide

Le besoin d'un contact rapide et direct s'accroît rapidement parmi les consommateurs en ligne. En conséquence, les canaux de contact avec la clientèle, tels que le chat en direct, gagnent en popularité. L'accessibilité et la rapidité du canal garantissent que les entreprises qui l'utilisent génèrent davantage de contacts avec les clients.

La puissance du chat réside principalement dans la possibilité d'établir rapidement et facilement un contact, mais il est bien sûr essentiel que vous assuriez un suivi immédiat.

Chargez donc une personne de votre entreprise virtuelle du suivi des messages.
(service du secrétariat ?)

4.2.2 Un contact avec les clients proactif

Les entreprises commencent par un chat afin d'offrir un meilleur service à leurs clients, mais aussi pour établir un meilleur contact avec eux.

La proactivité signifie que vous envoyez spontanément un message de salutation à vos contacts via le chat : "Bonjour, puis-je vous aider ? De cette manière, vous informez les visiteurs de la possibilité de discuter et les invitez directement à une conversation.

4.3 Chatiquette

L'erreur avec la fonction de chat est que la conversation devient rapidement informelle. Nous faisons une distinction claire entre un chat à usage privé et un chat à usage professionnel.

L'"opérateur" doit s'assurer que la frontière est bien gardée et respecter ces règles:

- ☐ Réagissez dans les 20 secondes à un message chat et pendant la conversation dans les 30 secondes
- ☐ Evitez des erreurs d'orthographe
- ☐ Veillez à ce que la conversation soit courte et pertinente
- ☐ Soyez empathique et "écoutez" votre personne de contact.
- ☐ Posez des questions si ce n'est pas clair
- ☐ Quel est l'objectif de la conversation?
- ☐ Répondez aux questions!
- ☐ Terminez la conversation de façon correcte
- ☐ Un contact de suivi (mail, document)? N'oubliez pas de faire référence au chat.

5 Des conversations individuelles – communication orale en ligne

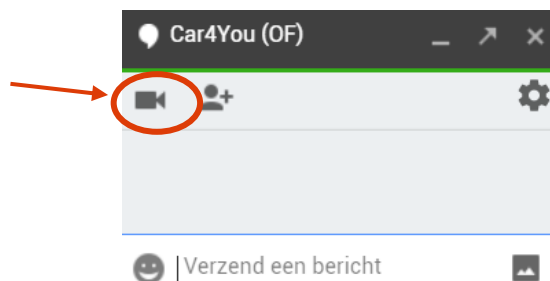


En fait, vous pouvez utiliser cette fonction comme un appel vidéo aussi bien qu'un appel téléphonique.

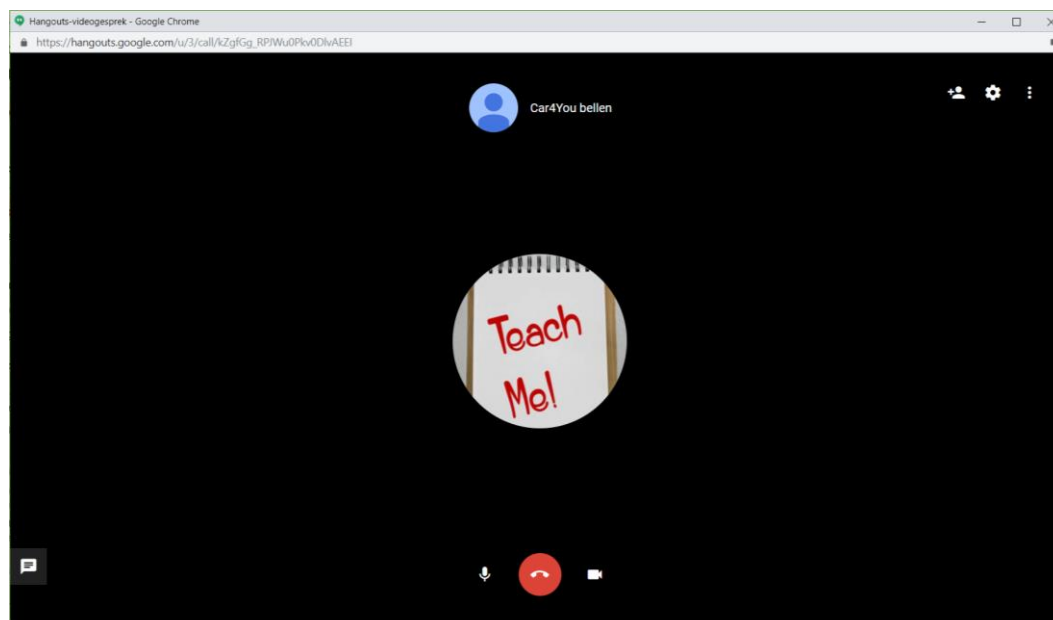
La seule différence est que lorsque vous choisissez la "fonction téléphone", vous n'utilisez pas d'appareil photo. C'est un choix qui peut être fait en interne.

5.1 L'environnement (visio)conférence

Vous choisissez le contact et vous indiquez le symbole de la caméra :



Dès que vous cliquez sur le symbole, Google Hangout tente immédiatement de se connecter avec la personne de contact. Le destinataire entend l'appel.



5.2 Partager l'écran

Lors d'un appel Hangout, vous ne devez pas seulement être en contact avec la caméra. Supposons, par exemple, que vous vouliez montrer un catalogue ou un document, il est alors difficile de le visualiser clairement pour les autres.

Dans ce cas, il est préférable de montrer le document numériquement et de partager votre écran.

Comment partager votre écran ?

Cliquez sur les 3 points à côté de la roue dentée et vous verrez apparaître l'option "écran partagé"

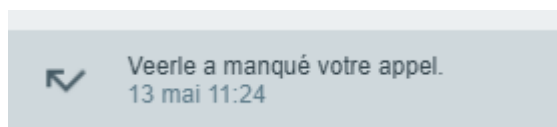
Toutes les personnes qui participent à la rencontre peuvent maintenant voir ce que vous montrez à l'écran jusqu'à ce que vous décidiez d'arrêter de partager.

CONSEIL: Pour que le partage de l'écran se passe bien, vous pouvez déjà préparer les documents que vous voulez montrer avant la sortie. Par exemple, si vous voulez consulter votre catalogue ou montrer une promotion, ouvrez ce document au préalable pour ne pas avoir à le chercher.

5.3 Un appel manqué

Alors que le destinataire a manqué l'appel, il verra cet écran + l'indication de la date de l'appel.

L'appelant est-il toujours en ligne ? Appelez !



5.4 Une conversation à plusieurs personnes

Vous voulez parler à plusieurs personnes (collègues, clients, ...) en même temps ? Ajoutez-les à la conversation (vidéo) en utilisant ce symbole  pour ajouter les adresses électroniques des autres partenaires d'appel.

En théorie, vous pourriez parler à 150 personnes à la fois, mais en pratique, ce n'est pas une option. Au sein de l'entreprise virtuelle, limitez ce genre de conversations à environ 5 contacts afin de ne pas manquer les réactions des autres.

Bien entendu, la qualité de la connexion internet joue un rôle important à cet égard, tout comme le bruit de fond.

6 Google Meet

Les appels vidéo via Google Hangouts se prêtent en fait mieux à des contacts individuels. Si vous voulez vraiment parler à plusieurs personnes, la fonction Google Meet est en fait plus pratique. Elle offre également davantage de possibilités.

6.1 Planifier une réunion par l'agenda

Pour vous assurer que tout le monde est disponible pour une discussion de groupe, il est préférable de prendre rendez-vous à l'avance. En tant qu'initiateur, vous pouvez envoyer une invitation via l'agenda Google ou envoyer le lien vers la réunion par e-mail ou par chat.

Planifiez un rendez-vous dans l'agenda et invitez (par l'adresse mail de l'EVI) les autres participants.

Cliquez sur 'Ajouter une visioconférence Google Meet' et le lien apparaît.

Ajouter un titre

Événement Absent du bureau Créneaux horaires

Mercredi, 26 août 6:30am - 7:30am
Fuseau horaire - Une seule fois

Rechercher un horaire

Ajouter des invités

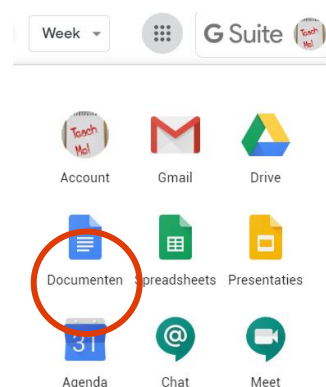
Ajouter une visioconférence Google Meet

Ajouter des lieux

Ajouter description ou pièces jointes

Kim Hilgert
Occupé - Visibilité par défaut - Avertir 10 minutes avant

Autres options Enregistrer



Lors de la sauvegarde, l'organisateur enverra une invitation aux autres contacts par mail. Si l'invité accepte l'invitation, elle est reprise dans l'agenda. Au moment du rendez-vous, il suffit de cliquer sur le lien de la réunion pour y accéder.

Uitnodiging: Samenwerkingsovereenkomst op di 15. okt 2019 9:30am - 10am (CEST) (be01car@pf.cofep.be)

Inbox x

TeachMe (OF) via google.com
aan ik, Belgian

okt.
15
di

Samenwerkingsovereenkomst
[Bekijken op Google Agenda](#)
Wanneer di 15. okt 2019 9:30am - 10am (CEST)
Wie Belgian Test, be01tme@pf.cofep.be*

Ja Misschien Nee

Agenda
di 15. okt 2019
Geen eerdere gebeurtenissen
9:30am Samenwerkingsovereenkomst
Geen latere gebeurtenissen

Je bent uitgenodigd voor de volgende afspraak.

Samenwerkingsovereenkomst
Verkenkend gesprek ivm een mogelijke samenwerkingsovereenkomst.

Wanneer di 15. okt 2019 9:30am - 10am Midden-Europese tijd - Brussel

Deelname-informatie meet.google.com/isn-shwo-fjd

Of bel: +1 860-858-4054 Pincode: 728066001#

Agenda be01car@pf.cofep.be

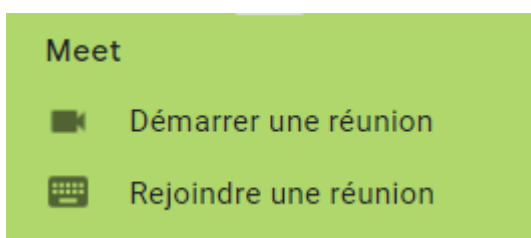
Wie

- be01tme@pf.cofep.be - organisator
- be01car@pf.cofep.be
- Belgian Test

Ga je (be01car@pf.cofep.be)? [Ja](#) - [Misschien](#) - [Nee](#) [meer opties >](#)

← → ↻ <https://meet.google.com/isn-shwo-fjd>

Il est possible également de commencer ou de participer à un Google Meet dès la boîte mail :

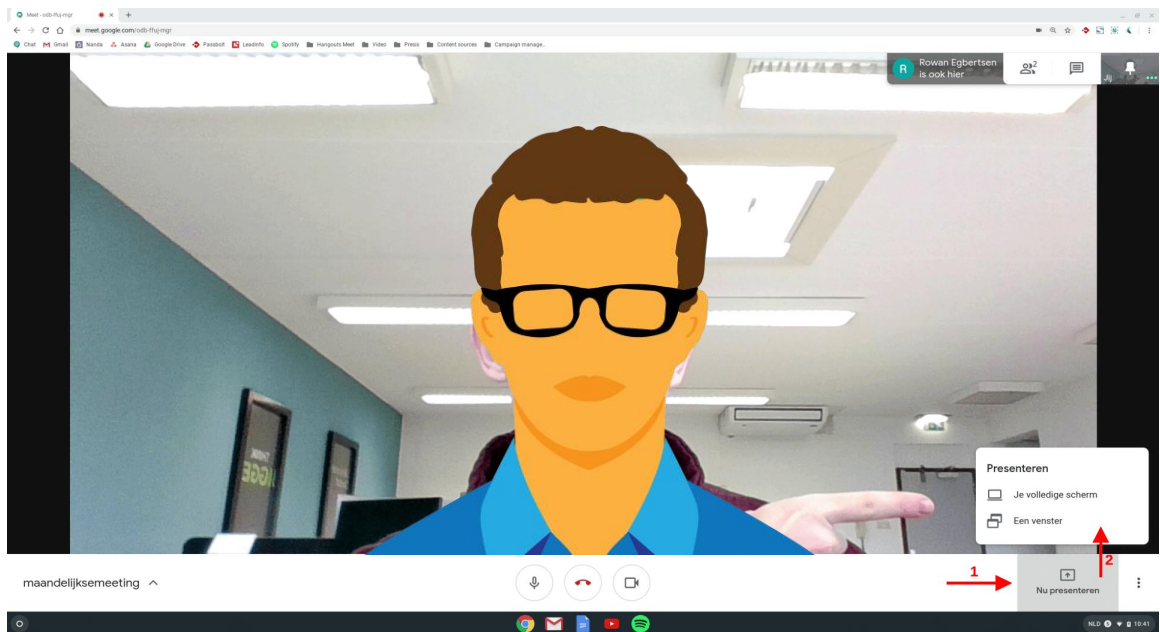


6.2 Partager l'écran

Comme mentionné précédemment avec Google Hangout, il est parfois utile de partager votre écran en tant que participant (voir 5.2).

Pour documenter votre réunion à distance, vous pouvez partager des fichiers avec les autres via l'écran au lieu de montrer le document via la caméra. Une lumière incorrecte, une mauvaise qualité d'image peuvent causer des problèmes.

Le partage de votre écran dans Google Meet peut se faire comme suit :



7 Canaux de communication: quel type de communication a la priorité?

1. Téléphone – message vidéo
2. Chat
3. Mail