

[/e ou /ui ?]

- M. Janssens a demandé qu'on ne ... dérange sous aucun prétexte.
- Je vais ... téléphoner cette semaine.



- M. Janssens a demandé qu'on ne Le dérange sous aucun prétexte.
- Je vais lui téléphoner cette semaine.

Que dites-vous si votre interlocuteur doit être redirigé vers un autre service ?



Un moment, je vous transfère au service concerné.

[/e ou /ui ?]

- Un instant, je vous ... passe.
- Vous pouvez ... contacter.



- Un instant, je vous le passe.
- Vous pouvez le contacter.

Que dites-vous si le collègue à qui votre interlocuteur désire parler revient de vacances dans 2 semaines ?



Je suis désolé(e), il est en vacances et il reviendra dans 15 jours. Pouvez-vous le rappeler ou voulez-vous que je lui laisse un message ?

- Il vous téléphonera ... son retour.
- Il vous recontactera ... de la matinée.
[= entre 9 et 12h.]



- Il vous téléphonera dès / à son retour.
- Il vous recontactera dans le courant de la matinée.

- Restez ... ligne, s.v.p.
- Je vais voir ... il est dans son bureau.



- Restez en ligne, s.v.p.
- Je vais voir s'il est dans son bureau.

- Citez 2 synonymes de « retéléphoner ».
- ~~donner~~ un message = ... un message



- rappeler - recontacter
- transmettre un message

- Savez-vous quand je peux ... madame Martin ?
[= contacter]
- C'est de ... ? [pour demander le nom de votre interlocuteur avant de passer la communication]



- Savez-vous quand je peux joindre madame Martin ?
- C'est de la part de qui ?

Que demandez-vous si vous ne connaissez pas le nom, le prénom de votre interlocuteur ?



- Quel est votre nom, s'il vous plaît ?
- C'est de la part de qui ?
- Vous êtes Madame.../Monsieur... ?

Que dites-vous lorsque vous constatez que vous avez composé un mauvais numéro ?



Je suis désolé(e). J'ai fait / composé un mauvais numéro.

- M. Duchamp est
[il rencontre un client à l'extérieur du bâtiment]
- M. Mortier est avec un client.
[= il est au téléphone]



- M. Duchamp est en déplacement.
- M. Mortier est en communication avec un client.

Que dites-vous lorsque vous constatez que votre interlocuteur s'est trompé de numéro ?



Je pense que vous avez formé / composé un mauvais numéro.

Que dites-vous si le collègue à qui votre interlocuteur désire parler est en réunion ?



Je suis désolé(e), mais il est en réunion pour le moment.

Que dites-vous lorsque vous souhaitez laisser un message ?



- Puis-je laisser un message ?
- Pouvez-vous lui transmettre un message ?
- Pouvez-vous lui dire que j'ai appelé ?

- Picard n'est pas ... avant 15h.00. [= libre]
- Mme n'est pas ... pour le moment.
[elle est dans un autre bureau]



- ... qui voulez-vous parler exactement ?
- Je vais lui demander ... il peut prendre votre appel.



- A qui voulez-vous parler exactement ?
- Je vais lui demander s'il peut prendre votre appel.

- Picard n'est pas disponible avant 15h.00.
- Mme n'est pas dans son bureau /là pour le moment.

Que dites-vous pour conseiller à votre interlocuteur de rappeler plus tard ?



Je vous conseille de rappeler plus tard.

Que dites-vous lorsque la communication est mauvaise ?



Je suis désolé(e), je ne vous entends pas bien, la ligne est mauvaise.

Que dites-vous si la personne demandée ne répond pas et qu'un autre collègue pourrait renseigner votre interlocuteur ?



Je suis désolé(e), mais personne ne répond. Puis-je vous passer madame... / monsieur... qui pourra vous renseigner ?

Que répondez-vous si vous êtes bien la personne demandée par votre interlocuteur ?



- Oui, c'est elle-même / Oui, c'est lui-même.
- Oui, c'est moi.

Que dites-vous pour que votre interlocuteur ne raccroche pas ?



- Ne quittez pas.
- Restez en ligne.
- Un moment, s'il vous plaît.

Que dites-vous à votre interlocuteur pour annoncer que vous allez transférer la communication ?



Ne quittez pas, je vous transfère au service concerné.

Que dites-vous pour vous présenter à une personne à qui vous téléphonez ?



C'est / Je suis ... (vos prénom et nom, votre service, votre organisation.)

Que dites-vous lorsque vous décrochez le téléphone et que vous vous présentez ?



Votre organisation, votre service, vos prénom et nom.

Que dites-vous avant de transférer la communication si vous ne connaissez pas l'identité de votre interlocuteur ?



- C'est de la part de qui ?
- Qui puis-je annoncer ?

Que dites-vous si vous n'êtes pas certain que votre interlocuteur est le correspondant à qui vous désirez parler ?



Vous êtes bien Madame... / Monsieur...

Que dites-vous pour introduire le motif de votre appel ?



Je vous appelle au sujet de... / concernant...

Que dites-vous si vous n'avez pas de bic sous la main pour prendre note d'un message ?



Un instant, s'il vous plaît, je prends de quoi noter.

[savoir ou connaître ?]

- Je ne ... pas vos coordonnées.
- Je ne ... pas s'il est là aujourd'hui.



- Je ne connaîs pas vos coordonnées.
- Je ne sais pas s'il est là aujourd'hui.

Lorsque vous saluez votre interlocuteur en début de conversation, que dites-vous ?



Bonjour,

[/e ou /ui ?]

- Un instant, je vais ... chercher.
- Je ... transmettrai votre message.



- Un instant, je vais le chercher.
- Je lui transmettrai votre message.

Faites l'inversion (verbe – sujet) :

Je peux parler à madame Dupont ?



Puis-je parler à madame Dupont ?

Que répondez-vous à quelqu'un qui vous remercie ?



- De rien.
- Il n'y a pas de quoi.
- A votre service.
- Je vous en prie.

- ... quel numéro peut-il vous joindre ?
- Je suis désolé(e), mais Mr Durand est ... réunion.



- A quel numéro peut-il vous joindre ?
- Je suis désolé(e), mais Mr Durand est en réunion.

note du message de votre interlocuteur ?



C'est noté.

[? ni /e]

- Dites-... de me rappeler le plus vite possible.
- Pourrais-je ... contacter cet après-midi ?



- Dites-lui de me rappeler le plus vite possible.
- Pourrais-je le contacter cet après-midi ?

Madame Boyer n'est pas disponible ... le moment.
Voulez-vous ... laisser le message ?



Madame Boyer n'est pas disponible pour le moment.
Voulez-vous lui laisser le message ?

Que dites-vous si vous n'entendez pas bien
votre interlocuteur ?



Je suis désolé(e), mais je ne vous entends pas bien.
Pouvez-vous parler plus fort ?

Donnez un synonyme de

- « plus tard »
- « reporter un rendez-vous »



- ultérieurement
- remettre/postposer un rendez-vous

Que dites-vous si le collègue à qui désire parler
votre interlocuteur est au téléphone avec une autre
personne ?



Je suis désolé(e), mais il est en communication
pour le moment.

Quelles phrases pouvez-vous utiliser pour faire attendre votre interlocuteur ?



- Pouvez-vous patienter ?
- Un moment / un instant, s'il vous plaît.

Quelles phrases pouvez-vous utiliser pour dire que vous pouvez rendre service à votre interlocuteur ?



- Puis-je vous être utile ?
- Puis-je vous aider ?
- Je peux peut-être vous aider ?

Vous ne pouvez pas écrire correctement le nom de votre interlocuteur. Que lui demandez-vous ?



Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?

Quelles phrases pouvez-vous utiliser pour demander à votre interlocuteur la raison de son appel ?



- C'est à quel sujet ?
- De quoi s'agit-il ?

Quelles phrases pouvez-vous utiliser pour dire qu'il y a des problèmes techniques sur la ligne ?



- La ligne est mauvaise.
- Je vous entends (très) mal.

Votre interlocuteur parle trop vite. Que pouvez-vous lui demander ?



- Je suis désolé(e), mais je ne vous ai pas compris.
- Pouvez-vous répéter ?
- Pouvez-vous parler plus lentement ?

Quelles phrases pouvez-vous utiliser pour terminer une conversation téléphonique ?



- Merci d'avoir appelé/de votre appel.
- Merci pour les renseignements/pour votre aide.
- Au revoir. Bonne journée !
- Je vous recontacterai le plus vite possible.

Votre interlocuteur parle très bas. Que pouvez-vous lui demander ?



- Excusez-moi, je ne vous entends pas bien. Pouvez-vous parler plus fort ?

[/e of /a ?]

- ... rendez-vous
- ... ligne
- ... bureau



- le rendez-vous
- la ligne
- le bureau

- Il vous rappellera ... 15 minutes.
- Voulez-vous parler ... sa secrétaire ?



- Il vous rappellera dans 15 minutes.
- Voulez-vous parler à sa secrétaire ?

[/e of /a ?]

- ... service
- ... message
- ... numéro



- le service
- le message
- le numéro

Je suis désolé, il est ... communication ... 15 minutes.
Voulez-vous qu'il vous ... ou ...-je prendre un message ?



Je suis désolé, il est en communication depuis 15 min.
Voulez-vous qu'il vous rappelle ou puis-je prendre un message ?