

Formules pratiques - La conversation téléphonique

L'appel via intermédiaire

Dring, dring...

Se présenter / vérifier qu'on est au bon numéro / demander d'être mis en relation

- Bonjour, ici, Claude François, j'aimerais parler à Alexandra / Madame x.
- Bonjour, ici, Sylvio Carasco, je suis bien chez Téléclic?
- Est-ce que Tom est là, s'il vous plaît ?
Vous pouvez me le passer ?

S'excuser quand on a composé le mauvais numéro

- Excusez-moi.
- Veuillez me pardonner, j'ai dû me tromper.

Préciser l'objet de l'appel

- J'appelle au sujet de...
- Je téléphone au sujet de...

Demander à laisser un message

- Pourrais-je lui laisser un message ?
- Pourriez-vous lui dire que...?

Laisser ses coordonnées

- Je suis Karim Abas. A.B.A.S
- Mon numéro de téléphone est le...
- Mon adresse mail est...

Terminer la communication

- Merci beaucoup. Et bonne journée.

Décrocher le téléphone

- Allô.
- Secrétariat de Madame X, j'écoute
- Société Y, que puis-je pour vous ?

Confirmer qu'on est au bon numéro / demander qui est à l'appareil / quel est le motif de l'appel

- Tout à fait.
- C'est lui-même / elle-même.
- Je suis désolé. Vous vous êtes trompé de numéro.
- C'est de la part de qui s'il vous plaît ?
- Vous êtes monsieur... ?
- C'est à quel sujet, je vous prie ?

Transférer l'appel ou demander de patienter

- Ne quittez pas, je vous le passe.
- Restez en ligne.
- Un instant, s'il vous plaît
- Pouvez-vous patienter un instant ? Il est déjà en ligne.
- Il est absent. / Il vient de partir.

Prendre un message

- Je vais prendre / noter votre numéro (de téléphone) / votre téléphone / vos coordonnées ... (adresse et / ou numéro de téléphone)

Demander de répéter

- Excusez-moi mais je n'ai pas compris.
Pourriez-vous répéter plus lentement s'il vous plaît ?
- Pourriez-vous épeler s'il vous plaît ?

Terminer la communication

- Avec plaisir. Bonne journée à vous.
- Merci d'avoir appelé. Au revoir.

Formules pratiques - La conversation téléphonique

L'appel direct

Dring, dring...

Se présenter

- Bonjour, ici, Pierre Abbé, je vous appelle au sujet de ...
- Bonjour, ici Lorie Verbeeck.
- Bonjour, Julie Lesage de la société Ibem, je ne vous dérange pas?

Fixer un rendez-vous

- Serait-il possible de fixer un rendez-vous pour parler de...
- Vous seriez libre le 3 mai prochain ?
- Quel jour vous conviendrait ?
- Quelle heure vous conviendrait ?

Faire une demande

- Pourriez-vous m'expliquer pourquoi je n'ai pas reçu le dossier?
- J'aimerais savoir si votre maison est encore libre du 13 au 15 mai.

...

...

Terminer la communication

- Merci beaucoup. Et bonne journée.

Décrocher le téléphone

- Allô.
- Sévim Dubois, j'écoute.

Continuer la conversation

- Ah bonjour, j'attendais votre appel.
- Enchanté, en quoi puis-je vous aider?
- Aucun souci, je vous écoute.
- Désolé, mais je n'ai pas le temps. Il vaut mieux rappeler plus tard.

Confirmer un rendez-vous

- Bien sûr, que proposez-vous?
- Le 3 mai sera parfait. Disons, vers 16h?
- Je préfère un lundi.
- De préférence l'après-midi.

Répondre à une demande

- Pardon, j'imagine que mon assistant a dû oublier de vous le transmettre.
- Oui, tout à fait, elle est encore libre à cette date.

Terminer la communication

- Avec plaisir. Bonne journée à vous.
- Merci d'avoir appelé. A bientôt.

Conseils pratiques

Fais attention au tutoiement ou au vouvoiement

Les formules changent selon que tu tutoies ou vouvoies ton interlocuteur.

Cela dépend de plusieurs facteurs: connais-tu bien la personne? Est-ce un(e) ami(e)? Ou est-ce au contraire une relation formelle? Est-ce que la personne te tutoie ou te vouvoie? Quel est son âge et son statut hiérarchique (par rapport à toi)?

Savoir présenter son nom et ses coordonnées par téléphone

Si tu ne prononces pas correctement les lettres en français, ton correspondant ne comprendra pas ton nom / prénom ou risquera de mal l'orthographier.

Tu peux t'entraîner à l'avance en répétant ton nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse email...

Dans l'adresse email le "@" se dit "arobase".

On écrit:

- La Fontaine
- Lafontaine
- Massi
- Thibo
- thibomassi@hotmail.com

On explique:

- La Fontaine en deux mots
- Lafontaine en un mot
- M - A - deux S - I
- Thibo avec O à la fin
- Thibo Massi en un mot - arobase - hotmail point com

Dicter / comprendre un numéro de téléphone

En France, on prononce les numéros de téléphone par deux :

p. ex. 02 66 57 98 21 = zéro deux, soixante-six, cinquante-sept, quatre-vingt-dix-huit, vingt-et-un.

Ici aussi, entraîne-toi à dicter ton propre numéro de téléphone à l'avance!



Vocabulaire pratique

le téléphone fixe	de vaste telefoon
le téléphone mobile / portable	de gsm
le smartphone	de smartphone
décrocher le téléphone	de telefoon opnemen
prendre un appel / répondre à un appel	een oproep beantwoorden
appeler quelqu'un / téléphoner à quelqu'un	iemand opbellen
passer un coup de fil à quelqu'un	iemand opbellen
recevoir un appel	een oproep krijgen
composer / faire le numéro	het nummer ingeven
la personne qu'on appelle = le correspondant	de correspondent
ça sonne, mais on ne décroche pas	het belt, maar niemand neemt op
il n'y a personne	er is niemand
on tombe sur le répondeur	het is het antwoordapparaat
on tombe sur la messagerie vocale	het is de voicemail
ça sonne occupé - la ligne est occupée	het klinkt bezet - de lijn is bezet
raccrocher	ophangen
joindre quelqu'un - je n'arrive pas à le joindre	iemand bereiken - ik kan hem niet bereiken

