

# 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...

### Décrocher le téléphone

- Allô.
- Sévim Dubois, j'écoute.

### 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?

### 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.

### 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 ?

### 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.

### 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.

### 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

- Merci beaucoup. Et bonne journée.

### 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'orthographe.

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

le téléphone mobile / portable

le smartphone

décrocher le téléphone

prendre un appel / répondre à un appel

appeler quelqu'un / téléphoner à quelqu'un

passer un coup de fil à quelqu'un

recevoir un appel

composer / faire le numéro

la personne qu'on appelle = le correspondant

ça sonne, mais on ne décroche pas

il n'y a personne

on tombe sur le répondeur

on tombe sur la messagerie vocale

ça sonne occupé - la ligne est occupée

raccrocher

joindre quelqu'un - je n'arrive pas à le joindre

de vaste telefoon

de gsm

de smartphone

de telefoon opnemen

een oproep beantwoorden

iemand opbellen

iemand opbellen

een oproep krijgen

het nummer ingeven

de correspondent

het belt, maar niemand neemt op

er is niemand

het is het antwoordapparaat

het is de voicemail

het klinkt bezet - de lijn is bezet

ophangen

iemand bereiken - ik kan hem niet

bereiken

