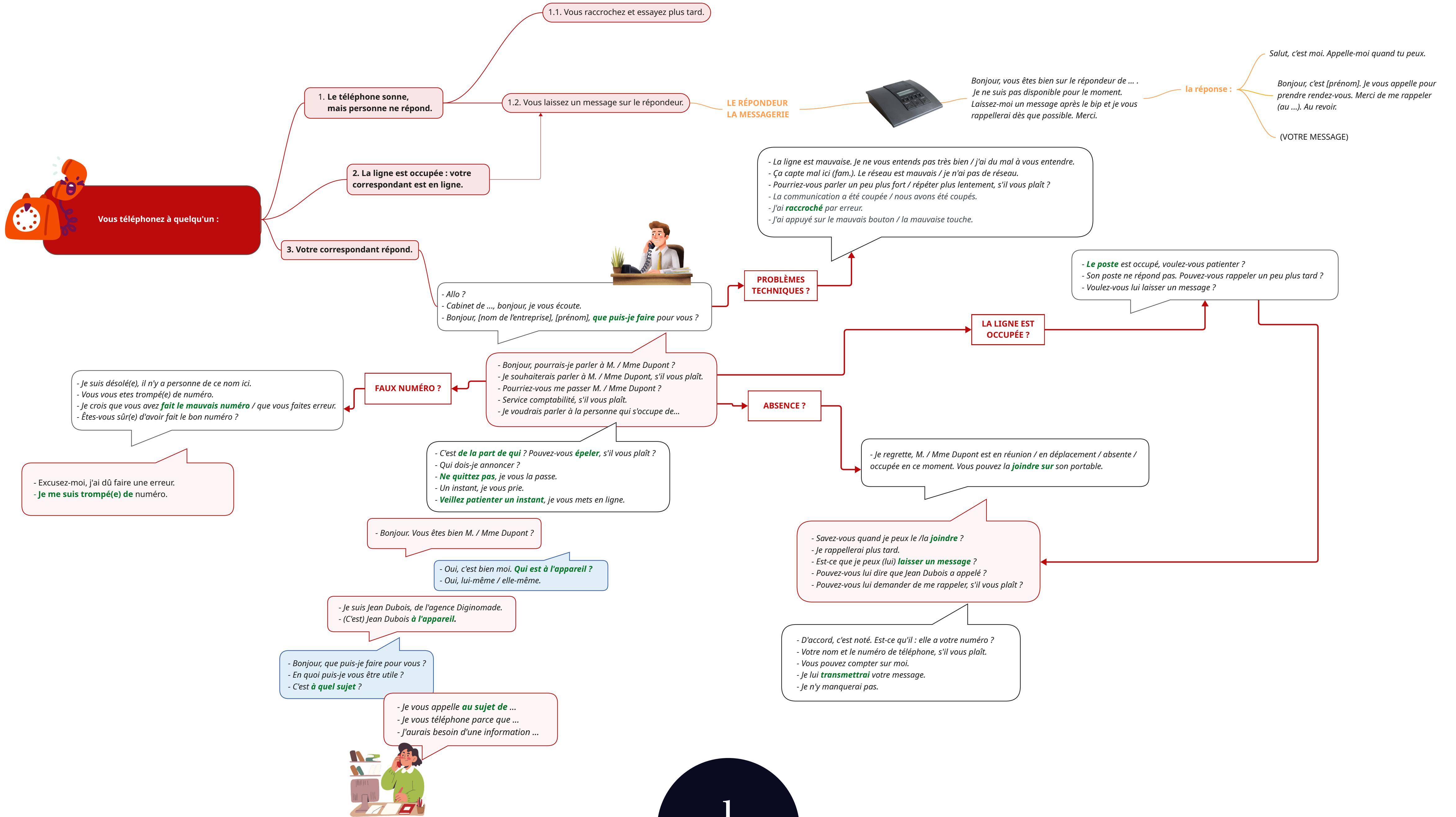
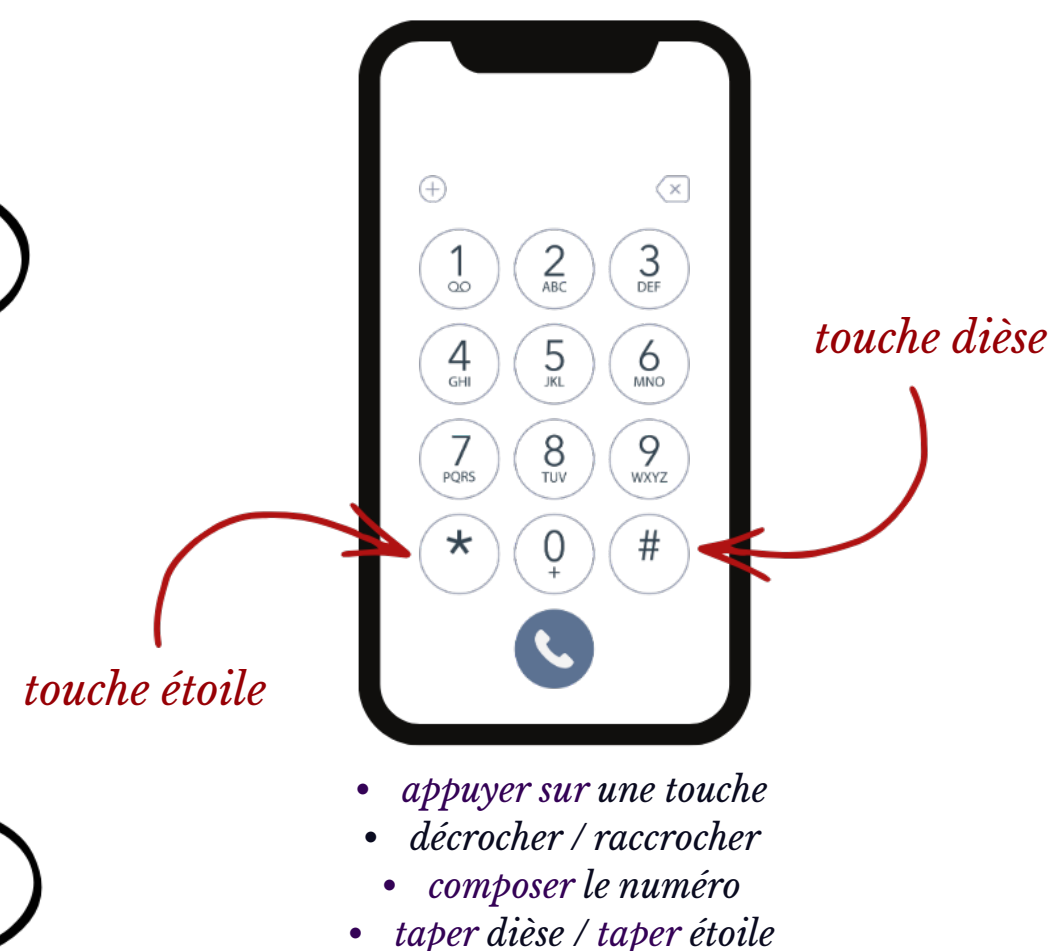
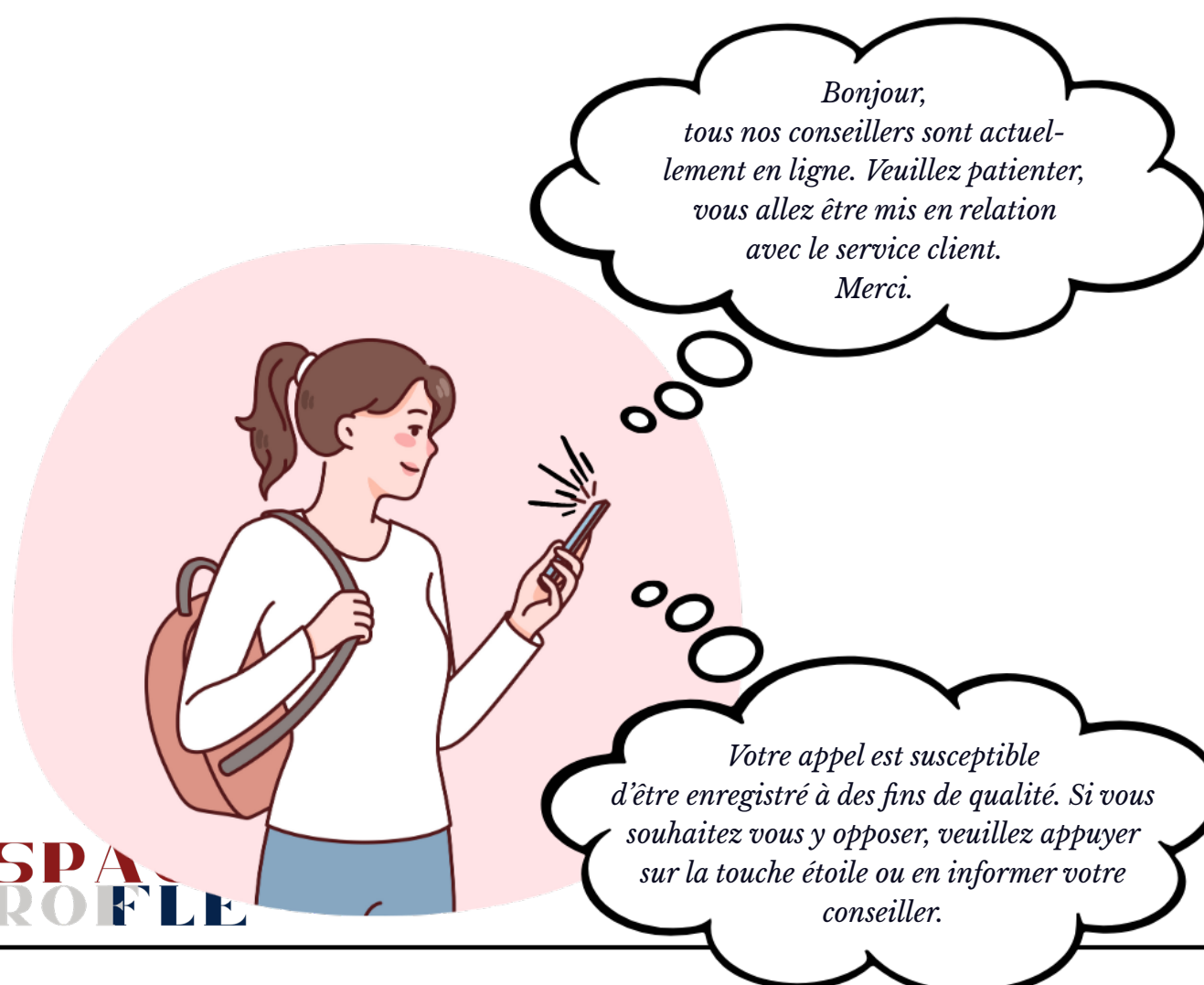




Parler au téléphone

I. Étudiez le schéma et répondez :

1. Que dites-vous pour demander à la personne de se présenter ?
2. Que dites-vous quand vous n'êtes pas sûr(e) d'avoir bien compris le nom de votre interlocuteur ?
3. Que dites-vous quand votre patron / partenaire ne souhaite pas parler et vous demande de trouver un prétexte ?
4. Que dites-vous quand vous entendez mal votre correspondant ?
5. Que dites-vous à votre interlocuteur qui parle trop vite ?
6. Vous souhaitez savoir la raison de l'appel.
7. Vous proposez une solution pour reprendre le contact ultérieurement.
8. Vous voulez noter les coordonnées de votre interlocuteur.
9. Vous voulez que votre correspondant attende en ligne.
10. Que dites-vous quand vous faites un mauvais numéro ?



II. Écoutez et complétez les dialogues. Parlez quand vous entendez le son.

Dialogue 1

— Bonjour, je voudrais parler à Monsieur Bledure, s'il vous plaît.

— _____

— Pardon, je m'appelle Marine Mistral. C'est pour son devis.

Dialogue 2

— Bonjour, pourriez-vous me passer Madame Leroy, s'il vous plaît ?

— _____

— Dans ce cas, je rappellerai plus tard. Merci.

Dialogue 3

— Allô ? Je cherche à joindre le service comptabilité, s'il vous plaît.

— _____

— Très bien, je laisse un message.

Dialogue 4

— Bonjour, c'est de la part de qui ?

— _____

— Un instant, je vous le passe.

Dialogue 5

— Je suis désolée, il n'y a personne de ce nom ici.

— _____

— Pas de souci, au revoir.



Parler au téléphone

III. Adaptez ces phrases à un contexte professionnel.

1. C'est qui à l'appareil ?

2. C'est pourquoi ?

3. Je ne vous entends pas bien.

4. D'accord !

5. Ce n'est pas le bon numéro.

6. Appelez plus tard.

7. Vous attendez ?

8. Elle n'est pas là aujourd'hui.

Ne quittez pas,
s'il vous plaît.



IV. Cochez la bonne réponse.

1. *Bonjour, je voudrais parler à Monsieur Bledure, s'il vous plaît.*

☐ Désolée, il n'est pas là. ☐ Très bien, je laisse un message.

2. *Bonjour, c'est de la part de qui ?*

☐ Je vous le passe. ☐ Jacques Dubois à l'appareil.

3. *Je peux parler à Monsieur Mistral, s'il vous plaît ?*

☐ Patientez, s'il vous plaît. ☐ Pas de souci, au revoir.

4. *Il n'y a personne de ce nom ici.*

☐ J'ai dû faire un faux numéro. ☐ Pardon, je vous rappelle.

5. *Ne quittez pas, s'il vous plaît.*

☐ Ok, pas de soucis. ☐ Je n'y manquerai pas.

6. *Je suis désolée, monsieur le directeur est en réunion.*

☐ Je peux essayer de le joindre sur son portable ? ☐ Ne quittez pas.

7. *C'est à quel sujet ?*

☐ Je regrette, ça ne va pas être possible. ☐ C'est pour le nouveau projet.

Jeux de rôle – Parler au téléphone

Jouez en binômes.

Français pratique

B1+

1. Vous téléphonez à une entreprise pour obtenir des informations sur un service.

- L'interlocuteur vous demande la raison de votre appel.
- Vous expliquez votre demande.
- On vous met ensuite en relation avec le service concerné.

2. Vous êtes secrétaire.

- Une personne appelle pour parler à votre responsable, qui est en réunion et ne souhaite pas être dérangé(e).
- Vous informez l'appelant de la situation et vous proposez de prendre un message.

3. Vous téléphonez à une entreprise pour fixer un rendez-vous.

- La personne demandée n'est pas disponible.
- Vous proposez de rappeler plus tard ou de laisser vos coordonnées.

4. Vous êtes à l'accueil téléphonique.

- Un appel arrive pour un collègue absent.
- Vous expliquez l'absence et proposez de parler à une assistante ou à un autre service.

5. Vous téléphonez à un service client pour signaler un problème.

- La communication est mauvaise.
- Vous demandez à votre interlocuteur de répéter ou de parler plus lentement.

6. Vous êtes standardiste.

- Un appelant souhaite absolument obtenir le numéro de portable d'un collègue.
- Vous refusez poliment et proposez une autre solution.

7. Vous téléphonez par erreur.

- Votre interlocuteur vous informe que vous avez fait un mauvais numéro.
- Vous vous excusez et mettez fin à l'appel.

8. Vous êtes secrétaire ou agent d'accueil.

- Tous les conseillers sont en ligne.
- Vous demandez à l'appelant de patienter ou vous proposez de laisser un message.

9. Vous appelez un service client.

- Vous n'êtes pas content(e) : le colis que vous avez reçu est endommagé.
- Vous expliquez la situation et vous protestez.
- On vous met en relation avec le service compétent.
- Vous exprimez votre mécontentement.
- On vous propose une solution (remboursement, échange, nouveau colis).

10. Vous appelez le service comptabilité d'une entreprise au sujet d'une facture manquante.

- L'interlocuteur vérifie dans le système.
- Il vous explique la situation et vous propose une solution (envoi de la facture, renvoi par e-mail, délai supplémentaire).

Je voudrais parler à un responsable !!!



ESPACE
PROFILE