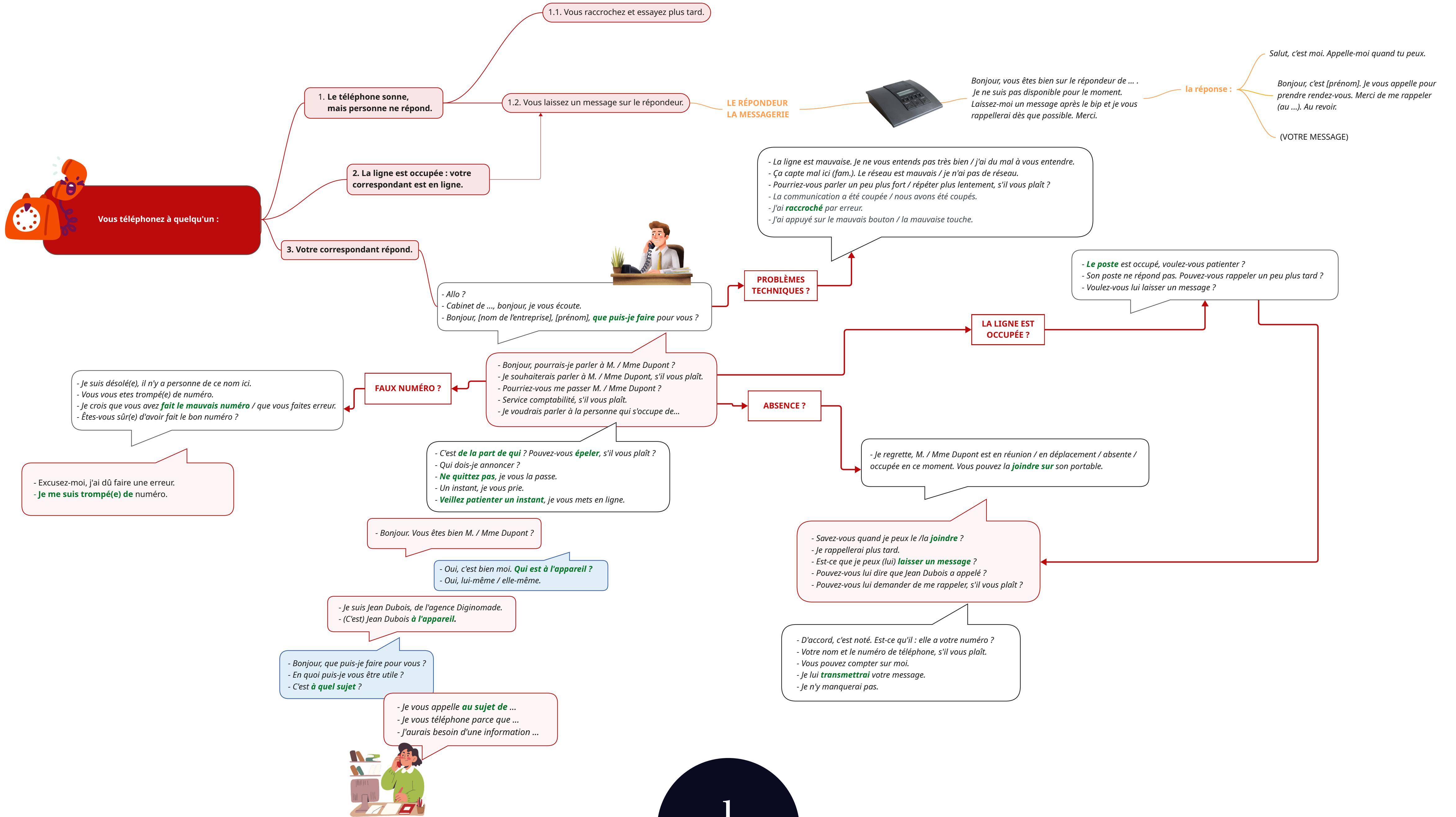
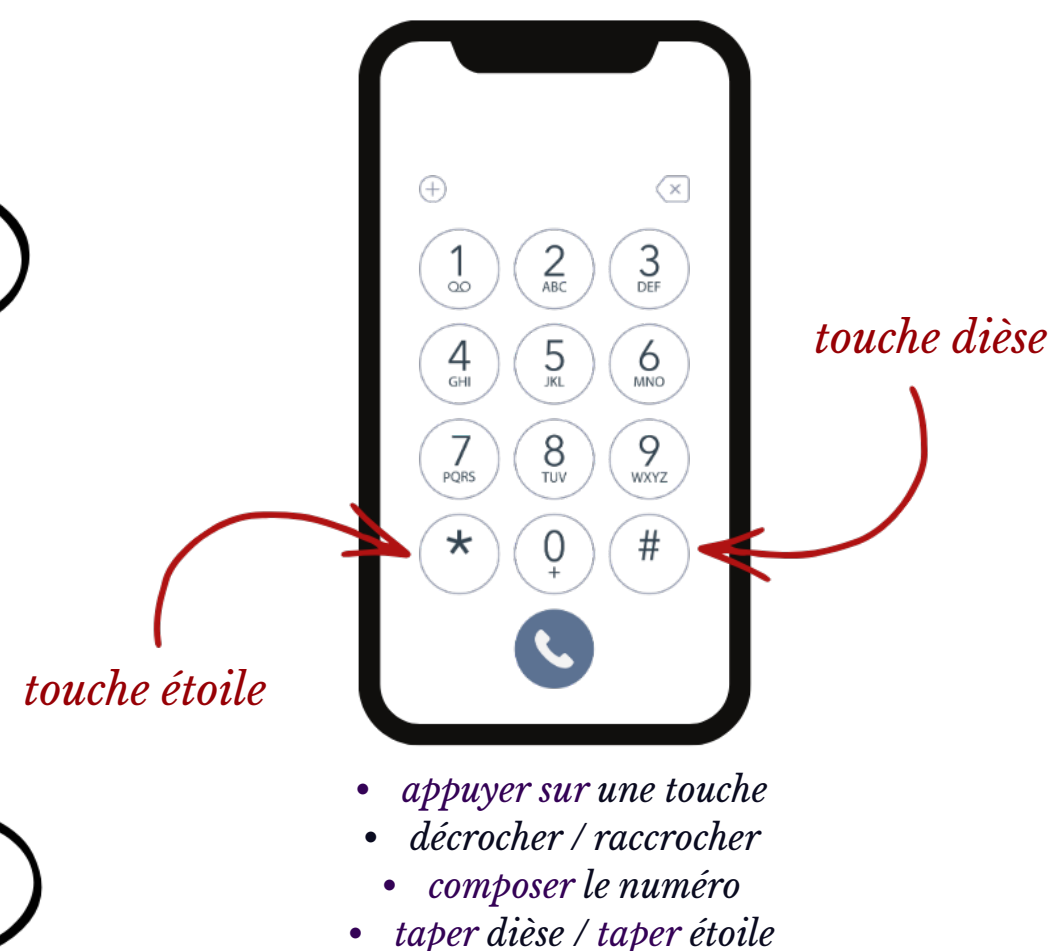
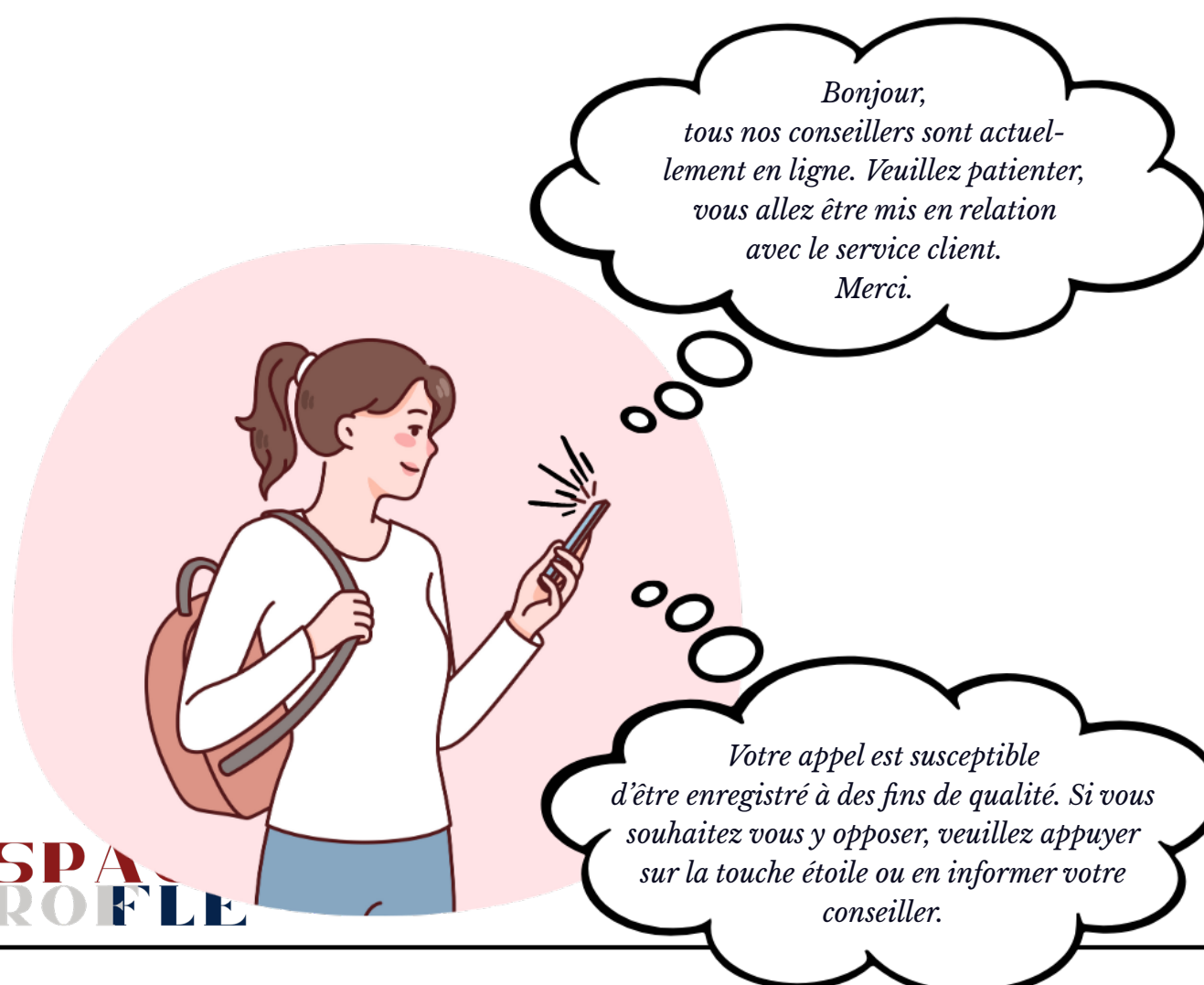




Parler au téléphone

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

Parler au téléphone



I. Étudiez le schéma et répondez :

1. Pour demander à la personne de se présenter :

— *Bonjour, c'est de la part de qui ?*

2. Quand vous n'êtes pas sûr(e) d'avoir bien compris le nom :

— *Pardon, pourriez-vous répéter / épeler votre nom, s'il vous plaît ?*

3. Quand votre patron / partenaire ne souhaite pas parler :

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

4. Quand vous entendez mal votre correspondant :

— *La ligne est mauvaise, je vous entends mal.*

5. Pour demander à votre interlocuteur de parler moins vite :

— *Pourriez-vous parler un peu plus lentement, s'il vous plaît ?*

6. Pour savoir la raison de l'appel :

— *C'est à quel sujet ?*

7. Pour proposer de reprendre contact plus tard :

— *Pouvez-vous rappeler un peu plus tard ?*

8. Pour noter les coordonnées de votre interlocuteur :

— *Pouvez-vous me donner votre numéro, s'il vous plaît ?*

9. Pour demander à votre correspondant d'attendre :

— *Ne quittez pas, s'il vous plaît.*

10. Quand vous faites un mauvais numéro :

— *Excusez-moi, je me suis trompé(e) de numéro.*



II. Écoutez et complétez les dialogues.

Dialogue 1

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

— *C'est de la part de qui ?*

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

Dialogue 2

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

— *Je suis désolé(e), elle n'est pas disponible pour le moment.*

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

Dialogue 3

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

— *Son poste ne répond pas. Voulez-vous laisser un message ?*

— Très bien, je laisse un message.

Dialogue 4

— Bonjour, c'est de la part de qui ?

— *Jacques Dubois à l'appareil.*

— Un instant, je vous le passe.

Dialogue 5

— Je suis désolé(e), il n'y a personne de ce nom ici.

— *J'ai dû faire un faux numéro.*

— Pas de souci, au revoir.

Parler au téléphone

III. Adaptez ces phrases à un contexte professionnel.

1. C'est qui à l'appareil ?

Bonjour, c'est de la part de qui ?

2. C'est pourquoi ?

C'est à quel sujet ?

3. Je ne vous entends pas bien.

La ligne est mauvaise, je vous entends mal.

4. D'accord !

C'est noté.

5. Ce n'est pas le bon numéro.

Je crois que vous avez fait le mauvais numéro.

6. Appelez plus tard.

Pourvez-vous essayer de le / la joindre plus tard ?

7. Vous attendez ?

Ne quittez pas, s'il vous plaît.

8. Elle n'est pas là aujourd'hui.

Je regrette, elle est absente aujourd'hui.



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 (propositions de réponses)

Français pratique

B1+

1.
 - Bonjour, je vous appelle pour obtenir des informations sur votre service de formation.
 - Très bien, c'est à quel sujet exactement ?
 - J'aimerais connaître les tarifs et les modalités.
 - D'accord, je vous mets en relation avec le service concerné.
2.
 - Bonjour, je voudrais parler à Madame Leroy, s'il vous plaît.
 - Je suis désolée, elle est en réunion pour le moment.
 - D'accord.
 - Souhaitez-vous lui laisser un message ?
 - Oui, je vous remercie.
3.
 - Bonjour, j'appelle pour prendre rendez-vous avec Monsieur Dupont.
 - Malheureusement, il n'est pas disponible aujourd'hui.
 - Dans ce cas, je rappellerai plus tard.
 - Très bien, je lui transmettrai votre appel.
4.
 - Bonjour, je cherche à joindre Madame Martin.
 - Je regrette, elle est absente aujourd'hui.
 - D'accord.
 - Je peux vous mettre en relation avec son assistante ou avec un autre service.
 - Très bien, avec son assistante, s'il vous plaît.
5.
 - Bonjour, je vous appelle au sujet de ma commande.
 - Je vous entends très mal.
 - Excusez-moi, la ligne est mauvaise.
 - Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît ?
 - Bien sûr.
6.
 - Bonjour, pourriez-vous me donner le numéro de portable de Monsieur Bernard ?
 - Je suis désolée, je ne peux pas communiquer son numéro personnel.
 - D'accord.
 - En revanche, je peux prendre un message ou lui demander de vous rappeler.
 - Très bien, je laisse un message.
7.
 - Bonjour, je cherche à joindre le service commercial.
 - Il n'y a pas de service commercial à ce numéro.
 - Ah, pardon, je crois que je me suis trompé(e).
 - Ce n'est pas grave.
 - Je vous prie de m'excuser, au revoir.
8.
 - Bonjour, service client, j'écoute.
 - Bonjour, j'aurais une question concernant mon abonnement.
 - Tous nos conseillers sont actuellement en ligne.

- D'accord.
 - Veuillez patienter ou souhaitez-vous laisser un message ?
 - Je vais patienter, merci.
9.
 - Bonjour, je vous appelle car le colis que j'ai reçu est endommagé.
 - Je suis désolé(e) d'apprendre cela.
 - Ce n'est vraiment pas acceptable.
 - Je vous mets en relation avec le service réclamations.
 - (Service réclamations)*
 - Bonjour, pouvez-vous m'expliquer le problème ?
 - Le colis est arrivé cassé.
 - Nous pouvons vous proposer un échange ou un remboursement.
 - Très bien, je souhaite un échange.
 10.
 - Bonjour, je vous appelle au sujet d'une facture manquante.
 - Je vais vérifier dans notre système.
 - Merci.
 - En effet, la facture n'a pas été envoyée.
 - Pouvez-vous me la transmettre par e-mail ?
 - Bien sûr, je m'en occupe immédiatement.

Je voudrais parler à un responsable !!!



Vos notes :

ESPACE PROFILE

Cher(e) utilisateur(trice) de nos fiches pédagogiques,

Nous tenons à vous rappeler que chaque fiche pédagogique présente sur notre site, espaceproffle.com, est le résultat d'un immense travail accompli par toute notre équipe dévouée. Nous investissons temps, énergie et expertise pour vous offrir des ressources de qualité exceptionnelle pour l'enseignement du français en ligne et en présentiel.

Le piratage de ce contenu nuit non seulement à notre entreprise, mais également à l'ensemble de la communauté des professeurs de FLE. Il compromet la possibilité de continuer à créer et à partager ces précieuses ressources éducatives.

Nous vous encourageons vivement à soutenir notre travail en achetant légalement nos fiches pédagogiques. En choisissant de les acquérir, vous contribuez à la pérennité de notre projet et nous permettez de continuer à vous fournir des outils pédagogiques de qualité.

Nous vous remercions sincèrement pour votre compréhension et votre soutien. En respectant nos droits d'auteur, vous participez activement à la préservation de l'éducation en français pour tous.

*Cordialement,
L'équipe d'espaceproffle.com*

