

B1.1 Prendre des appels téléphoniques formels et informels



- Recevoir un nouveau client par téléphone.
- Passer des appels informels avec des amis et la famille.
- Expressions à utiliser au téléphone
- Maîtriser le vocabulaire lié au téléphone

Le haut-parleur	<i>(Der Lautsprecher)</i>	Allô ?	<i>(Hallo?)</i>
Le rappel	<i>(Die Erinnerung)</i>	Bonjour, Marie à l'appareil.	<i>(Guten Tag, hier ist Marie am Apparat.)</i>
Le créneau horaire	<i>(Der Zeitslot)</i>	Puis-je parler à.. ?	<i>(Kann ich mit ... sprechen?)</i>
Le créneau horaire	<i>(Der Zeitslot)</i>	Passer quelqu'un	<i>(Jemanden durchstellen)</i>
Composer un numéro	<i>(Eine Nummer wählen)</i>	De la part de qui, s'il vous plaît ?	<i>(Von wem bitte?)</i>
Rappeler	<i>(Zurückrufen)</i>	Est-ce que ça vous convient ?	<i>(Passt Ihnen das?)</i>
Raccrocher	<i>(Auflegen)</i>	Pourrais-je avoir vos coordonnées ?	<i>(Könnte ich Ihre Kontaktdaten haben?)</i>
Passer quelqu'un	<i>(Jemanden durchstellen)</i>	Je vous entends mal	<i>(Ich höre Sie schlecht)</i>
Prendre un message	<i>(Eine Nachricht aufnehmen)</i>	Je vous rappelle dès que possible	<i>(Ich rufe Sie so bald wie möglich zurück)</i>
Tenir au courant	<i>(Auf dem Laufenden halten)</i>	Un instant, je vous prie.	<i>(Einen Augenblick, bitte.)</i>
Clarifier	<i>(Klären)</i>	Se dépêcher	<i>(Sich beeilen)</i>
Se mettre en attente	<i>(Warten lassen)</i>	Rappeler	<i>(Zurückrufen)</i>

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text. (QR: Audio)

Nathalie appelle Justine depuis la rue et Bénédicte appelle aussi Isabelle. Une autre personne parle à Jean-Marc avec un **téléphone portable** très petit et trouve pratique de **téléphoner** dehors. Elle dit qu'**arrive** bientôt et envoie des **bisous**. Avant de raccrocher, elle dit qu'elle **t'embrasse** et confirme un rendez-vous pour samedi.



*Nathalie ruft Justine von der Straße aus an und Bénédicte ruft auch Isabelle an. Eine andere Person spricht mit Jean-Marc mit einem sehr kleinen **Handy** und findet es praktisch, draußen zu **telefonieren**. Sie sagt, dass sie bald **ankommt** und schickt **Küsschen**. Bevor sie auflegt, sagt sie, dass sie **dich küsst** und bestätigt ein Treffen für Samstag.*

1. Où se trouvent les personnes quand elles téléphonent ?
 - a. Au bureau
 - b. À la maison, dans le salon
 - c. Dans la rue
 - d. Dans un café
2. Quel objet est décrit comme « tout petit » ?
 - a. Un téléphone portable
 - b. Une carte SIM
 - c. Un ordinateur
 - d. Un casque

1-c 2-a

2. Grammatik: Der Konjunktiv Präsens: regelmäßige Verben



Das Subjonctif Présent wird verwendet, um eine ungewisse Handlung oder eine Notwendigkeit auszudrücken: Beispiel: Il faut que je ****parle****.

1. Bildung: Stamm + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.
2. Das Subjonctif wird verwendet, um einen Willen, ein Gefühl, einen Zweifel, ein Ziel oder eine Möglichkeit auszudrücken. Beispiel: Il est possible que nous **planifions** une réunion.

Parler (1er groupe) (*Sprechen* (1. Gruppe)) **Finir (2ème groupe)** (*Beenden* (2. Gruppe)) **Rendre (3ème groupe)** (*Zurückgeben* (3. Gruppe))

Que je parle	Que je finisse	Que je rende
Que tu parles	Que tu finisses	Que tu rendes
Que il/elle/on parle	Que il/elle/on finisse	Que il/elle/on rende
Que nous parlions	Que nous finissions	Que nous rendions
Que vous parliez	Que vous finissiez	Que vous rendiez
Que ils/elles parlent	Que ils/elles finissent	Que ils/elles rendent

Man muss das Subjonctif nach Konjunktionen wie „bien que“, „pour que“ verwenden. Nach dem Verb „espérer“ verwendet man das Subjonctif nicht. Beispiel: J'espère que vous vous **occupez** des clients.

1. Il faut que vous _____ le compte rendu avant de rappeler le client. (*Es ist notwendig, dass Sie den Bericht fertigstellen, bevor Sie den Kunden zurückrufen.*)
 a. finissiez-vous b. finissiez c. finissez d. finissezsiez
2. Bien que je _____ mal, je prends un message. (*Obwohl ich Sie schlecht höre, nehme ich eine Nachricht entgegen.*)
 a. vous entendez b. vous entend c. vous entendez d. vous entendez

1. finissiez 2. vous entendez

Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)



1. (Il faut) Je parle plus lentement pendant la présentation.

_____ (Il faut que je parle plus lentement pendant la présentation.)

2. (Je veux) Tu finis le rapport avant 17 h.

_____ (Je veux que tu finisses le rapport avant 17 h.)

3. (Il est nécessaire) Nous rendons les clés à l'agence demain matin.

_____ (Il est nécessaire que nous rendions les clés à l'agence demain matin.)

1. Il faut que je parle plus lentement pendant la présentation. 2. Je veux que tu finisses le rapport avant 17 h. 3. Il est nécessaire que nous rendions les clés à l'agence demain matin.

Korrigiere den Fehler

1. Bien que je finis, je te rappelle après.

Obwohl ich fertig werde, rufe ich dich danach zurück.

2. Il faut que vous parlez au nouveau client.

Es ist nötig, dass Sie mit dem neuen Kunden sprechen.

- 1. Bien que je finisse, je te rappelle après. 2. Il faut que vous parliez au nouveau client.*

3.Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- a. Prendre un message 1. Demander à quelqu'un d'attendre quelques instants au téléphone.
- b. Se mettre en attente 2. Un moment précis réservé pour un appel ou un rendez vous.
- c. Le créneau horaire 3. Noter les informations quand la personne ne peut pas répondre.

a-3 b-1 c-2



2. Telefonzentrale: Rückruf und Nachrichtentotiz (QR: Audio)

Fülle die Lücken aus: créneau horaire, entendez mal, prenez un message, coordonnées, rappeler, urgence, passer l'appel, clarifiez



Pour améliorer l'accueil, notre cabinet de conseil applique une règle simple : si vous devez (1) _____ un client, faites-le dans la demi-journée. En cas d'indisponibilité, proposez un (2) _____ clair et confirmez les (3) _____. Si la ligne coupe ou si vous (4) _____, évitez de conclure trop vite : (5) _____ l'objet de l'appel et convenez d'un rappel.

En interne, la messagerie doit rester utile : notez le nom, l'entreprise, le motif et le degré d' (6) _____. Si la personne demande à parler à un responsable, essayez de (7) _____ ; sinon (8) _____ précis. Quand vous devez mettre quelqu'un en attente, annoncez-le et remerciez. L'objectif est que le client se sente tenu au courant, même lorsque l'équipe est débordée.

Um den Empfang zu verbessern, wendet unsere Beratungsfirma eine einfache Regel an: Wenn Sie einen Kunden zurückrufen müssen, tun Sie dies innerhalb des halben Tages. Bei Nichtverfügbarkeit schlagen Sie ein klares Zeitfenster vor und bestätigen Sie die Kontaktdaten. Wenn die Leitung abbricht oder Sie schlecht hören, vermeiden Sie es, zu schnell abzuschließen: Klären Sie den Anlass des Anrufs und vereinbaren Sie einen Rückruf.

Intern muss die Voicemail nützlich bleiben: Notieren Sie den Namen, das Unternehmen, den Grund und den Dringlichkeitsgrad. Wenn die Person darum bittet, mit einer Führungskraft zu sprechen, versuchen Sie, den Anruf durchzustellen; andernfalls nehmen Sie eine genaue Nachricht auf. Wenn Sie jemanden in die Warteschleife legen müssen, kündigen Sie es an und bedanken Sie sich. Ziel ist, dass sich der Kunde informiert fühlt, auch wenn das Team überlastet ist.

(1) rappeler, (2) créneau horaire, (3) coordonnées, (4) entendez mal, (5) clarifiez, (6) urgence, (7) passer l'appel, (8) prenez un message

1. Quelles informations doit-on noter et quelles propositions doit-on faire lorsqu'on ne peut pas répondre immédiatement à un client ?

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

- | | Wahr | Falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. La personne téléphone à une entreprise pour joindre une nouvelle cliente et organiser un rappel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Elle réussit à parler directement à Madame Lenoir pendant l'appel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Avant de terminer l'appel, elle obtient les coordonnées de la secrétaire. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi. *(Es ist nötig, dass wir heute Nachmittag ein Zeitfenster für den Rückruf beim Kunden einplanen.)*
- a. planifiés b. planifions c. planifions d. planifierons
2. Je voudrais que vous _____ l'équipe en visioconférence, car je vous entends mal au téléphone. *(Ich möchte, dass Sie das Team zu einer Videokonferenz einberufen, denn ich höre Sie am Telefon schlecht.)*
- a. convoquiez b. convoquerez c. convoqueriez d. convoquez
3. Bien que je sois sur le haut-parleur, il faut que tu _____ ton nom avant que je prenne un message. *(Obwohl ich auf Lautsprecher bin, ist es nötig, dass du deinen Namen klarstellst, bevor ich eine Nachricht aufnehme.)*
- a. clarifies b. clarifie c. clarifiais d. clarifieras

1. planifions 2. convoquiez 3. clarifies

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)



Fixer un créneau pour rappel

Marie (chargée de projet): Allô ? Bonjour, Marie à l'appareil, de la société Novalys. Puis-je parler à M. Laurent, s'il vous plaît ?

(Hallo? Guten Tag, hier ist Marie, von der Firma Novalys. Kann ich bitte mit Herrn Laurent sprechen?)

M. Laurent (client): Oui, bonjour... Je vous entends mal, vous êtes en haut-parleur ? (Ja, guten Tag... Ich verstehe Sie schlecht, sind Sie auf Lautsprecher?)

Marie (chargée de projet): Pardon, oui. Je retire le haut-parleur. Ça va mieux ? Si ce n'est pas clair, je peux vous rappeler dès que possible.

(Entschuldigung, ja. Ich nehme den Lautsprecher raus. Ist es so besser? Wenn es nicht klar ist, kann ich Sie so bald wie möglich zurückrufen.)

M. Laurent (client): C'est nettement mieux, merci. Par contre je dois me dépêcher, j'ai une réunion dans cinq minutes.

(Das ist deutlich besser, danke. Allerdings muss ich mich beeilen, ich habe in fünf Minuten eine Besprechung.)

Marie (chargée de projet): *D'accord. On clarifie juste le point principal et je vous propose un rappel ce soir à 17 h, est-ce que ce créneau vous convient ?*
(In Ordnung. Wir klären nur kurz den wichtigsten Punkt, und ich schlage Ihnen einen Rückruf heute Abend um 17 Uhr vor, passt Ihnen dieses Zeitfenster?)

1. Pourquoi Marie propose-t-elle de rappeler et à quel moment ?

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

Pourriez-vous... / Puis-je... ? / Je vous entends mal, pouvez-vous répéter ? / Je vous rappelle dès que possible.



1. Vous appelez un nouveau client pour fixer un créneau horaire - que dites-vous au début de l'appel et comment vérifiez-vous que l'heure lui convient ?

2. Un ami vous appelle pendant que vous êtes au travail et la communication est mauvaise - que faites-vous et que lui dites-vous avant de raccrocher ?

7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

Objet : Appel manqué - demande de rappel

Bonjour,

Je m'appelle Julien Martin (société Luma). J'ai essayé de vous joindre ce matin, mais je suis tombé sur votre **haut-parleur** et je vous **entends mal**. Je vous ai laissé un message, mais je ne sais pas si vous l'avez reçu.

Puis-je parler à la personne qui s'occupe des nouveaux contrats ? Si possible, pouvez-vous me **rappeler** aujourd'hui dans un **créneau horaire** qui vous convient (par exemple 15h-17h) ?

Merci d'avance,
Julien Martin



Schreibe eine passende Antwort: *Merci pour votre message, je vous propose le créneau suivant : ... / Pourriez-vous me confirmer vos coordonnées et l'objet de votre demande ? / Il faut que je clarifie un point avant notre appel : ...*

Wichtige Verben

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles

Planifier (*planen*)

Subjonctif présent

planifie

planifies

planifie

planifiions

planifiiez

planifient

Convoquer (*einberufen*)

Subjonctif présent

convoque

convoques

convoque

convoquions

convoquiez

convoquent