

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>(El altavoz)</i>	Tenir au courant	<i>(Mantener informado)</i>
Le créneau horaire	<i>(La franja horaria)</i>	Je vous rappelle dès que possible	<i>(Le vuelvo a llamar tan pronto como sea posible)</i>
Le rappel	<i>(El recordatorio)</i>	Allô ?	<i>(¿Hola?)</i>
Prendre un message	<i>(Tomar un mensaje)</i>	Bonjour, Marie à l'appareil.	<i>(Hola, habla María.)</i>
Raccrocher	<i>(Colgar)</i>	De la part de qui, s'il vous plaît ?	<i>(¿De parte de quién, por favor?)</i>
Composer un numéro	<i>(Marcar un número)</i>	Un instant, je vous prie.	<i>(Un momento, por favor.)</i>
Rappeler	<i>(Volver a llamar)</i>	Puis-je parler à..?	<i>(¿Puedo hablar con...?)</i>
Passer quelqu'un	<i>(Pasar a alguien)</i>	Pourrais-je avoir vos coordonnées ?	<i>(¿Podría tener sus datos de contacto?)</i>
Se mettre en attente	<i>(Poner en espera)</i>	Est-ce que ça vous convient ?	<i>(¿Le conviene?)</i>
Clarifier	<i>(Aclarar)</i>	Je vous entends mal	<i>(Le oigo mal)</i>
Se dépêcher	<i>(Darse prisa)</i>	Allô ?	<i>(¿Aló?)</i>

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (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 llama a Justine desde la calle y Bénédicte también llama a Isabelle. Otra persona habla con Jean-Marc con un **teléfono móvil** muy pequeño y le parece práctico **llamar por teléfono** fuera. Dice que **llega** pronto y manda **besos**. Antes de colgar, dice que **te abrazo** y confirma una cita para el sábado.*

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

1-b 2-b



2. Gramática: El presente de subjuntivo: verbos regulares

El subjuntivo presente se utiliza para expresar una acción incierta o una necesidad: Ejemplo: Il faut que je ****parle****.

1. Formación: Raíz + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.
2. El subjuntivo se usa para expresar una voluntad, un sentimiento, una duda, un objetivo o una posibilidad. Ejemplo: Il est possible que nous **planifions** une réunion.

Parler (1er groupe) (<i>Hablar (1er grupo)</i>)	Finir (2ème groupe) (<i>Terminar (2º grupo)</i>)	Rendre (3ème groupe) (<i>Devolver (3er grupo)</i>)
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

Hay que usar el subjuntivo después de conjunciones como 'bien que', 'pour que'.

No se usa el subjuntivo después del verbo "espérer". Ejemplo: J'espère que vous vous **occupez** des clients.

1. Il faut que vous _____ le compte rendu avant de rappeler le client. (*Es necesario que terminen el informe antes de volver a llamar al cliente.*)
 a. finissiez-vous b. finissiez c. finissez d. finissez
2. Bien que je _____ mal, je prends un message. (*Aunque le oigo mal, tomo un mensaje.*)
 a. vous entend b. vous entend c. vous entendez d. vous entendez

1. finissiez 2. vous entendez

Reescribe las frases (QR: IA+)



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

(Hace falta que hable más despacio durante la presentación.)

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

(Quiero que termines el informe antes de las 17 h.)

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

(Es necesario que devolvamos las llaves a la agencia mañana por la mañana.)

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.*

Corrige el error

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

Aunque termine, te llamo después.

2. Il faut que vous parlez au nouveau client.

Es necesario que usted hable con el nuevo cliente.

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

3.Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

- 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. Atención telefónica estándar: devolución de llamada y toma de mensajes (QR: Audio)



Rellena los huecos: 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.

Para mejorar la atención, nuestra consultora aplica una regla sencilla: si debe devolver la llamada a un cliente, hágalo dentro de la media jornada. En caso de indisponibilidad, proponga una franja horaria clara y confirme los datos de contacto. Si la línea se corta o si oye mal, evite concluir demasiado rápido: aclare el motivo de la llamada y acuerde una devolución de llamada.

Internamente, la mensajería debe seguir siendo útil: anote el nombre, la empresa, el motivo y el grado de urgencia. Si la persona pide hablar con un responsable, intente pasar la llamada; si no, tome un mensaje preciso. Cuando deba poner a alguien en espera, anúncielo y agradezca. El objetivo es que el cliente se sienta informado, incluso cuando el equipo está desbordado.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

Verdadero Falso

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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. Elige la solución correcta

1. Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi. *(Es necesario que planifiquemos una franja horaria para la devolución de llamada del cliente esta tarde.)*
- a. planifiés b. planifiions c. planifions d. planifierions
2. Je voudrais que vous _____ l'équipe en visioconférence, car je vous entends mal au téléphone. *(Quisiera que convocaran al equipo por videoconferencia, porque les oigo mal por teléfono.)*
- 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. *(Aunque estoy en el altavoz, es necesario que aclares tu nombre antes de que tome un mensaje.)*
- a. clarifies b. clarifie c. clarifiais d. clarifieras

1. planifions 2. convoquiez 3. clarifies

5. Juego de rol - diálogos (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 ?
(¿Hola? Buenos días, Marie al aparato, de la empresa Novalys. ¿Puedo hablar con el Sr. Laurent, por favor?)
- M. Laurent (client):** Oui, bonjour... Je vous entends mal, vous êtes en haut-parleur ?
(Sí, buenos días... Le oigo mal, ¿está en altavoz?)
- 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.
(Perdón, sí. Quito el altavoz. ¿Se oye mejor? Si no está claro, puedo volver a llamarle lo antes posible.)
- M. Laurent (client):** C'est nettement mieux, merci. Par contre je dois me dépêcher, j'ai une réunion dans cinq minutes.
(Está notablemente mejor, gracias. Sin embargo, tengo que darme prisa, tengo una reunión dentro de cinco minutos.)

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 ?*

(De acuerdo. Aclaramos solo el punto principal y le propongo devolverle la llamada esta tarde a las 17 h, ¿le viene bien esa franja horaria?)

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

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

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



Escribe una respuesta adecuada: *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 : ...*

Verbos importantes**Planifier** (*planificar*)

Subjonctif présent

je/j'

planifie

tu

planifies

il/elle/on

planifie

nous

planifiions

vous

planifiiez

ils/elles

planifient

Convoquer (*convocar*)

Subjonctif présent

convoque

convoques

convoque

convoquions

convoquiez

convoquent