

B1.1 Prendre des appels téléphoniques formels et informels

<https://app.colanguage.com/fr/francais/plan-de-cours/b1/1>



La messagerie vocale

Le répondeur

La conférence téléphonique

La connexion

Le haut-parleur

Le créneau horaire

Le rappel

Prendre un message

Composer un numéro

Rappeler

Raccrocher

Passer quelqu'un

Se mettre en attente

Couper la communication

Clarifier

Se dépêcher

Tenir au courant

Puis-je parler ... ?

Pourrais-je avoir vos coordonnées ?

Est-ce que ça vous convient ?

Je vous entends mal

Je vous rappelle dès que possible

Allô ?

Bonjour, Technova, Marie à l'appareil.

De la part de qui, s'il vous plaît ?

Un instant, je vous prie.

1. Exercices

1. Note de service : nouvelle procédure pour les appels clients (Audio disponible dans l'application)



Mots à utiliser: rappel téléphonique, rendez-vous téléphonique, standard, messagerie vocale, disponibilité, laisser, se présenter, appels téléphoniques, créneau

À partir du 1er avril, notre cabinet de conseil met en place une nouvelle procédure pour les _____ avec les clients. Pendant les horaires d'ouverture, tous les appels doivent d'abord passer par le _____, qui vérifie la _____ des consultants et propose un _____ horaire pour un _____ si la personne demandée est occupée. En dehors de ces horaires, un message d'accueil renvoie automatiquement vers la _____. Les clients sont invités à _____ leurs coordonnées complètes afin de faciliter le _____.

Lors d'un appel prévu, le consultant doit commencer par _____ clairement et confirmer les informations de contact du client. En cas de communication interrompue, il doit rappeler le client dès que possible. Si un rendez-vous doit être reporté ou annulé, le consultant informe le client par téléphone et par e-mail, en proposant immédiatement un nouveau créneau. Enfin, il est obligatoire de prendre un message écrit lorsqu'on passe un appel à un collègue absent, afin de garantir un suivi professionnel et d'éviter les coupures dans la relation client.

1. Pourquoi le cabinet demande-t-il aux clients de laisser leurs coordonnées complètes sur la messagerie vocale ?

2. Que doit faire le consultant au début d'un rendez-vous téléphonique prévu avec un client ?

2. Complétez les dialogues

a. Confirmer un rendez-vous client au téléphone

Consultant: *Allô, bonjour Madame Lefèvre, c'est Martin Dubois, le consultant qui doit vous appeler demain matin.*

Client, Mme Lefèvre: 1. _____

Consultant: *Justement, je vous appelle pour confirmer notre rendez-vous téléphonique et vérifier vos coordonnées, au cas où la communication serait interrompue.*

Client, Mme Lefèvre: 2. _____

Consultant: *Parfait, et si jamais j'ai une coupure d'appel, je vous rappelle tout de suite ; sinon, on garde bien le créneau de 9 heures ?*

Client, Mme Lefèvre: 3. _____

Consultant: *Pas de problème, je note 9 h 30, je vous appelle et, si besoin, vous pouvez laisser un message sur mon répondeur.*

Client, Mme Lefèvre: 4. _____

b. Appeler un ami pour organiser une soirée

Thomas: *Allô Karim, c'est Thomas, je te rappelle parce que j'ai vu ton message sur ma messagerie vocale.*

Ami, Karim: 5. _____

Thomas: *Vendredi j'ai déjà un rendez-vous, mais samedi soir j'ai un bon créneau, je pensais organiser une petite soirée à la maison.*

Ami, Karim: 6. _____

Thomas: *Elle n'est pas là pour l'instant, mais je lui dirai, et s'il y a une coupure d'appel je te rappelle tout de suite.*

Ami, Karim: 7. _____

Thomas: *Oui, je t'envoie ça ce soir, merci d'avoir appelé, à samedi alors.*

Ami, Karim: 8. _____

1. Bonjour Monsieur Dubois, oui, je vous attends demain à 9 heures, c'est bien ça ? **2.** D'accord, vous pouvez me joindre sur ce numéro, et j'ai aussi la messagerie vocale si je ne suis pas disponible. **3.** En fait, 9 heures est un peu compliqué, est-ce qu'on peut reporter à 9 h 30 ? **4.** Très bien, merci pour votre appel, à demain alors. **5.** Salut Thomas, merci de m'avoir rappelé, je voulais savoir si tu es dispo vendredi soir. **6.** Super idée, tu peux me passer aussi à Julie si elle est là, sinon je lui laisserai un message sur ton répondeur. **7.** Parfait, tu me confirmes l'heure par SMS, comme ça si tu dois annuler ou changer, je le vois tout de suite. **8.** À samedi, salut !

3. Rédigez 8 à 10 lignes pour expliquer comment, dans votre poste actuel ou précédent, vous gérez les appels téléphoniques avec des clients ou des collègues (prise de message, rendez-vous téléphonique, messagerie vocale, etc.).

Je vous appelle au sujet de... / Pourriez-vous me laisser vos coordonnées, s'il vous plaît ? / Serait-il possible de fixer un rendez-vous téléphonique ? / Je suis désolé(e), je dois reporter notre appel.
