

B1.1 Prendre des appels téléphoniques formels et informels

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



La messagerie vocale	Couper la communication
Le répondeur	Clarifier
La conférence téléphonique	Se dépêcher
La connexion	Tenir au courant
Le haut-parleur	Puis-je parler ... ?
Le créneau horaire	Pourrais-je avoir vos coordonnées ?
Le rappel	Est-ce que ça vous convient ?
Prendre un message	Je vous entends mal
Composer un numéro	Je vous rappelle dès que possible
Rappeler	Allô ?
Raccrocher	Bonjour, Technova, Marie à l'appareil.
Passer quelqu'un	De la part de qui, s'il vous plaît ?
Se mettre en attente	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. 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.
