

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

Le créneau horaire

Le rappel

Allô ?

Bonjour, Marie à l'appareil.

De la part de qui, s'il vous plaît ?

Puis-je parler à.. ?

Passer quelqu'un

Pourrais-je avoir vos coordonnées ?

Prendre un message

Un instant, je vous prie.

Est-ce que ça vous convient ?

Je vous entends mal

Je vous rappelle dès que possible

Composer un numéro

Raccrocher

Rappeler

Se mettre en attente

Clarifier

Se dépêcher

Tenir au courant

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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.



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

1-b 2-a

2. Grammaire: Le subjonctif présent : verbes réguliers

Le subjonctif présent est utilisé pour exprimer une action incertaine ou une nécessité : Exemple : Il faut que je ****parle****.



1. Formation : Radical + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.

2. Le subjonctif s'utilise pour exprimer une volonté, un sentiment, un doute, un but ou une possibilité. Exemple : Il est possible que nous **planifions** une réunion.

Parler (1er groupe)	Finir (2ème groupe)	Rendre (3ème groupe)
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

Il faut utiliser le subjonctif après des conjonctions comme 'bien que', 'pour que'.

On n'utilise pas le subjonctif après le verbe "espérer". Exemple : J'espère que vous vous **occupez** des clients.

- Il faut que vous _____ le compte rendu avant de rappeler le client.
a. finissiez-vous b. finissiez c. finissez d. finissezsiez
- Bien que je _____ mal, je prends un message.
a. vous entends b. vous entend c. vous entendez d. vous entende

1. finissiez 2. vous entende

Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

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

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

Corrigez l'erreur

- Bien que je finis, je te rappelle après.

Bien que je finisse, je te rappelle après.

- Il faut que vous parlez au nouveau client.

Il faut que vous parliez au nouveau client.

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

3. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- 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. Standard téléphonique : rappel et prise de message (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: 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.

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

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

1. La personne téléphone à une entreprise pour joindre une nouvelle cliente et organiser un rappel.
2. Elle réussit à parler directement à Madame Lenoir pendant l'appel.
3. Avant de terminer l'appel, elle obtient les coordonnées de la secrétaire.

Vrai Faux

-
-
-



4. Choisissez la bonne solution

- Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi.
a. planifiés b. planifions c. planifions d. planifierons
- Je voudrais que vous _____ l'équipe en visioconférence, car je vous entends mal au téléphone.
a. convoquez b. convoquerez c. convoqueriez d. convoquez
- Bien que je sois sur le haut-parleur, il faut que tu _____ ton nom avant que je prenne un message.
a. clarifies b. clarifie c. clarifiais d. clarifieras

1. planifions 2. convoquez 3. clarifies



5. Jeu de rôle - dialogues (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 ?*

M. Laurent (client): *Oui, bonjour... Je vous entends mal, vous êtes en haut-parleur ?*

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.*

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

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 ?*

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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



- 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 ?

- 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. Écriture: E-mail (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



Rédigez une réponse appropriée: *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 : ...*

Verbes importants

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles

Planifier (*planifier*)

Subjonctif présent

planifie

planifies

planifie

planifiions

planifiiez

planifient

Convoquer (*convoquer*)

Subjonctif présent

convoque

convoques

convoque

convoquions

convoquiez

convoquent