

B1.1 Prendre des appels téléphoniques formels et informels

Taking formal and informal phone calls

<https://app.colanguage.com/french/syllabus/b1/1>



La messagerie vocale	<i>(Voicemail)</i>	Couper la communication	<i>(Cut the call)</i>
Le répondeur	<i>(Answering machine)</i>	Clarifier	<i>(Clarify)</i>
La conférence téléphonique	<i>(Conference call)</i>	Se dépêcher	<i>(Hurry up)</i>
La connexion	<i>(Connection)</i>	Tenir au courant	<i>(Keep informed)</i>
Le haut-parleur	<i>(Speaker)</i>	Je vous rappelle dès que possible	<i>(I will call you back as soon as possible)</i>
Le créneau horaire	<i>(Time slot)</i>	Allô ?	<i>(Hello?)</i>
Le rappel	<i>(Callback)</i>	Bonjour, Technova, Marie à l'appareil.	<i>(Hello, Technova, Marie speaking.)</i>
Prendre un message	<i>(Take a message)</i>	Puis-je parler à... ?	<i>(May I speak to...?)</i>
Passer quelqu'un	<i>(Put someone through)</i>	Pourrais-je avoir vos coordonnées ?	<i>(Could I have your contact details?)</i>
Composer un numéro	<i>(Dial a number)</i>	Est-ce que ça vous convient ?	<i>(Does that suit you?)</i>
Rappeler	<i>(Call back)</i>	Je vous entends mal	<i>(I can't hear you well)</i>
Raccrocher	<i>(Hang up)</i>	De la part de qui, s'il vous plaît ?	<i>(Who is calling, please?)</i>
Se mettre en attente	<i>(Put on hold)</i>	Un instant, je vous prie.	<i>(One moment, please.)</i>

1.Exercises

1. Memo: new procedure for client calls (Audio available in app)



Words to use: se présenter, créneau, rendez-vous téléphonique, disponibilité, standard, laisser, rappel téléphonique, appels téléphoniques, messagerie vocale

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.

Starting April 1, our consulting firm will implement a new procedure for telephone calls with clients. During business hours, all calls must first go through the switchboard, which checks consultants' availability and offers a time slot for a telephone appointment if the requested person is busy. Outside these hours, an automated greeting directs callers to voicemail. Clients are asked to leave their full contact details to facilitate callback.

For a scheduled call, the consultant must begin by clearly stating their name and confirming the client's contact information. If communication is interrupted, they must call the client back as soon as possible. If an appointment needs to be postponed or canceled, the consultant informs the client by phone and by email, and immediately proposes a new time slot. Finally, it is mandatory to take a written message when calling an absent colleague to ensure professional follow-up and avoid interruptions in the client relationship.

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. Complete the dialogues

a. Confirmer un rendez-vous client au téléphone

Consultant:	<i>Allô, bonjour Madame Lefèvre, c'est Martin Dubois, le consultant qui doit vous appeler demain matin.</i>	<i>(Hello, good morning Mrs. Lefèvre, this is Martin Dubois, the consultant who is scheduled to call you tomorrow morning.)</i>
Client, Mme Lefèvre:	1. _____	<i>(Hello Mr. Dubois, yes, I'm expecting your call tomorrow at 9 o'clock — is that right?)</i>
Consultant:	<i>Justement, je vous appelle pour confirmer notre rendez-vous téléphonique et vérifier vos coordonnées, au cas où la communication serait interrompue.</i>	<i>(I'm calling to confirm our phone appointment and to check your contact details, in case the call gets interrupted.)</i>
Client, Mme Lefèvre:	2. _____	<i>(Okay, you can reach me on this number, and I also have an answering machine if I'm not available.)</i>
Consultant:	<i>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 ?</i>	<i>(Perfect. If the call drops, I'll call you back right away; otherwise, shall we keep the 9 o'clock slot?)</i>
Client, Mme Lefèvre:	3. _____	<i>(Actually, 9 o'clock is a bit difficult — can we move it to 9:30?)</i>
Consultant:	<i>Pas de problème, je note 9 h 30, je vous appelle et, si besoin, vous pouvez laisser un message sur mon répondeur.</i>	<i>(No problem, I'll note 9:30. I'll call you then, and if needed you can leave a message on my voicemail.)</i>
Client, Mme Lefèvre:	4. _____	<i>(Very well, thank you for calling. See you tomorrow then.)</i>

b. Appeler un ami pour organiser une soirée

Thomas:	<i>Allô Karim, c'est Thomas, je te rappelle parce que j'ai vu ton message sur ma messagerie vocale.</i>	<i>(Hi Karim, it's Thomas — I'm calling you back because I saw your message on my voicemail.)</i>
Ami, Karim:	5. _____	<i>(Hi Thomas, thanks for calling back. I wanted to know if you're free on Friday evening.)</i>
Thomas:	<i>Vendredi j'ai déjà un rendez-vous, mais samedi soir j'ai un bon créneau, je pensais organiser une petite soirée à la maison.</i>	<i>(I'm already booked on Friday, but Saturday evening works for me. I was thinking of having a small get-together at my place.)</i>
Ami, Karim:	6. _____	<i>(Great idea. If Julie is there, can you let her know too? Otherwise I'll leave her a message on your answering machine.)</i>
Thomas:	<i>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.</i>	<i>(She's not here right now, but I'll tell her. If the call gets cut off I'll call you back immediately.)</i>

Ami, Karim: 7. _____

(Perfect. Confirm the time by text message, that way if you need to cancel or change it I'll see it right away.)

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

(Yes, I'll send that tonight. Thanks for calling — see you Saturday then.)

Ami, Karim: 8. _____

(See you Saturday. Bye!)

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. Write 8 to 10 lines explaining how, in your current or previous job, you manage telephone calls with clients or colleagues (taking messages, telephone appointments, voicemail, 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.
