

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>(The speaker)</i>	Passer quelqu'un	<i>(To put someone through)</i>
Le créneau horaire	<i>(The time slot)</i>	Se mettre en attente	<i>(To put on hold)</i>
Le rappel	<i>(The reminder)</i>	Clarifier	<i>(To clarify)</i>
Puis-je parler à..?	<i>(May I speak to..?)</i>	Se dépêcher	<i>(To hurry)</i>
Pourrais-je avoir vos coordonnées ?	<i>(Could I have your contact details?)</i>	Tenir au courant	<i>(To keep informed)</i>
Prendre un message	<i>(To take a message)</i>	Je vous rappelle dès que possible	<i>(I'll call you back as soon as possible)</i>
Est-ce que ça vous convient ?	<i>(Does that suit you?)</i>	Allô ?	<i>(Hello?)</i>
Je vous entends mal	<i>(I can hardly hear you)</i>	Bonjour, Marie à l'appareil.	<i>(Hello, Marie speaking.)</i>
Raccrocher	<i>(To hang up)</i>	De la part de qui, s'il vous plaît ?	<i>(Who's calling, please?)</i>
Composer un numéro	<i>(To dial a number)</i>	Un instant, je vous prie.	<i>(One moment, please.)</i>
Rappeler	<i>(To call back)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (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 calls Justine from the street and Bénédicte also calls Isabelle. Another person speaks to Jean-Marc with a very small **mobile phone** and finds it practical to **call** outside. She says that she is **coming** soon and sends **kisses**. Before hanging up, she says she **kisses you** and confirms an appointment for Saturday.*

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

1-d 2-a



2. Grammar: The present subjunctive: regular verbs

The present subjunctive is used to express an uncertain action or a necessity:

Example: Il faut que je ****parle****.

1. Formation: Stem + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.
2. The subjunctive is used to express a wish, a feeling, a doubt, a goal, or a possibility. Example: Il est possible que nous **planifions** une réunion.

Parler (1er groupe) (To speak (1st group))	Finir (2ème groupe) (To finish (2nd group))	Rendre (3ème groupe) (To give back (3rd group))
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

You must use the subjunctive after conjunctions such as 'bien que', 'pour que'.

You do not use the subjunctive after the verb "espérer". Example: J'espère que vous vous **occupez** des clients.

1. Il faut que vous _____ le compte rendu avant de rappeler le client. (You need to finish the report before calling the client back.)
 a. finissiez-vous b. finissiez c. finissez d. finissezsiez
2. Bien que je _____ mal, je prends un message. (Although I can't hear you well, I'll take a message.)
 a. vous entend b. vous entend c. vous entendez d. vous entendez

1. finissiez 2. vous entendez

Rewrite the phrases (QR: AI+)



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

_____ (It is necessary that I speak more slowly during the presentation.)

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

_____ (I want you to finish the report before 5 p.m.)

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

_____ (It is necessary that we return the keys to the agency tomorrow morning.)

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.*

Correct the error

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

Although I finish, I'll call you back later.

2. Il faut que vous parlez au nouveau client.

You have to speak to the new client.

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

3. Exercises

1. Match each word with its definition.

- 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. Telephone etiquette: callback and taking messages (QR: Audio)

Fill in the gaps: 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.

To improve the reception, our consulting firm applies a simple rule: if you need to call a client back, do it within half a day. If you are unavailable, offer a clear time slot and confirm the contact details. If the line drops or if you can't hear well, avoid ending the call too quickly: clarify the purpose of the call and arrange a call back.

Internally, voicemail must remain useful: write down the name, the company, the reason, and the level of urgency. If the person asks to speak to a manager, try to put the call through; otherwise take a precise message. When you need to put someone on hold, say so and thank them. The goal is for the client to feel kept informed, even when the team is overwhelmed.

(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

- | | True | False |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Choose the correct solution

- | | |
|---|--|
| 1. Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi. | <i>(We need to plan a time slot for the client's call back this afternoon.)</i> |
| a. planifiés b. planifiions c. planifions d. planifierons | |
| 2. Je voudrais que vous _____ l'équipe en visioconférence, car je vous entends mal au téléphone. | <i>(I would like you to call the team together on a video conference, because I can't hear you well on the phone.)</i> |
| 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. | <i>(Although I'm on speakerphone, you need to clarify your name before I take a message.)</i> |
| a. clarifies b. clarifie c. clarifiais d. clarifieras | |

1. planifiions 2. convoquiez 3. clarifies

5. Roleplay - 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 ?

(Hello? Good morning, Marie speaking, from the company Novalys. May I speak to Mr. Laurent, please?)

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

(Yes, hello... I can't hear you well, are you on speakerphone?)

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.

(Sorry, yes. I'm taking it off speakerphone. Is that better? If it isn't clear, I can call you back as soon as possible.)

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

(That's much better, thank you. But I have to hurry, I have a meeting in five 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 ?

(Alright. We'll just clarify the main point and I'll suggest a callback this evening at 5 p.m.; does that time slot suit you?)



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

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

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. Writing: Email (QR: AI+)

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



Write an appropriate response: *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 : ...*

Important verbs

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles

Planifier (to plan)

Subjonctif présent

planifie

planifies

planifie

planifions

planifiez

planifient

Convoquer (to summon)

Subjonctif présent

convoque

convoques

convoque

convoquions

convoquez

convoquent