

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>(L'altoparlante)</i>	Passer quelqu'un	<i>(Passare qualcuno)</i>
Le créneau horaire	<i>(La fascia oraria)</i>	Se mettre en attente	<i>(Mettersi in attesa)</i>
Le rappel	<i>(Il richiamo)</i>	Clarifier	<i>(Chiarire)</i>
Puis-je parler à..?	<i>(Posso parlare con..?)</i>	Se dépêcher	<i>(Sbrigarsi)</i>
Pourrais-je avoir vos coordonnées ?	<i>(Potrei avere i suoi recapiti?)</i>	Tenir au courant	<i>(Tenere aggiornato)</i>
Prendre un message	<i>(Prendere un messaggio)</i>	Je vous rappelle dès que possible	<i>(La richiamo non appena possibile)</i>
Est-ce que ça vous convient ?	<i>(Le va bene?)</i>	Allô ?	<i>(Pronto?)</i>
Je vous entends mal	<i>(La sento male)</i>	Bonjour, Marie à l'appareil.	<i>(Buongiorno, qui è Marie.)</i>
Raccrocher	<i>(Riattaccare)</i>	De la part de qui, s'il vous plaît ?	<i>(Di parte di chi, per favore?)</i>
Composer un numéro	<i>(Comporre un numero)</i>	Un instant, je vous prie.	<i>(Un attimo, la prego.)</i>
Rappeler	<i>(Richiamare)</i>		

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (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 chiama Justine dalla strada e anche Bénédicte chiama Isabelle. Un'altra persona parla con Jean-Marc con un **telefono cellulare** molto piccolo e trova pratico **telefonare** fuori. Dice che **arriva** presto e manda dei **baci**. Prima di riattaccare, dice che **ti abbraccia** e conferma un appuntamento per sabato.*

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

1-b 2-c



2. Grammatica: Il congiuntivo presente: verbi regolari

Il congiuntivo presente si usa per esprimere un'azione incerta o una necessità: Esempio: Il faut que je **parle**.

1. Formazione: radice + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.
2. Il congiuntivo si usa per esprimere una volontà, un sentimento, un dubbio, uno scopo o una possibilità. Esempio: Il est possible que nous **planifions** une réunion.

Parler (1er groupe) (Parlare (1° gruppo))	Finir (2ème groupe) (Finire (2° gruppo))	Rendre (3ème groupe) (Restituire (3° gruppo))
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

Bisogna usare il congiuntivo dopo congiunzioni come “bien que”, “pour que”.

Non si usa il congiuntivo dopo il verbo “espérer”. Esempio: J'espère que vous vous **occupez** des clients.

1. Il faut que vous _____ le compte rendu avant de rappeler le client. (È necessario che voi finiate la relazione prima di richiamare il cliente.)
a. finissiez-vous b. finissiez c. finissez d. finissezsiez
2. Bien que je _____ mal, je prends un message. (Benché vi senta male, prendo un messaggio.)
a. vous entendes b. vous entend c. vous entendez d. vous entendez

1. finissiez 2. vous entendez

Riscrivi le frasi (QR: IA+)



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

(Bisogna che io parli più lentamente durante la presentazione.)

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

(Voglio che tu finisca il rapporto entro le 17.)

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

(È necessario che restituiamo le chiavi all'agenzia domani mattina.)

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.

Correggi l'errore

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

Benché io finisca, ti richiamo dopo.

2. Il faut que vous parlez au nouveau client.

Bisogna che voi parliate con il nuovo cliente.

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

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- 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. Centralino telefonico: richiamata e presa di messaggio (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: 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.

Per migliorare l'accoglienza, il nostro studio di consulenza applica una regola semplice: se dovete richiamare un cliente, fatelo entro mezza giornata. In caso di indisponibilità, proponete una fascia oraria chiara e confermate i recapiti. Se la linea cade o se sentite male, evitate di concludere troppo in fretta: chiarite l'oggetto della chiamata e concordate una richiamata.

Internamente, la messaggistica deve restare utile: annotate il nome, l'azienda, il motivo e il grado di urgenza. Se la persona chiede di parlare con un responsabile, cercate di passare la chiamata; altrimenti prendete un messaggio preciso. Quando dovete mettere qualcuno in attesa, avvisatelo e ringraziate. L'obiettivo è che il cliente si senta tenuto al corrente, anche quando il team è sommerso di lavoro.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |

Vero Falso



1-V 2-X 3-V

4. Scegli la soluzione corretta

- | | |
|---|---|
| 1. Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi. | <i>(È necessario che noi pianifichiamo una fascia oraria per la richiamata del cliente questo pomeriggio.)</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>(Vorrei che convocaste il team in videoconferenza, perché vi sento male al telefono.)</i> |
| a. convoquez 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>(Benché io sia in vivavoce, è necessario che tu chiarisca il tuo nome prima che io prenda un messaggio.)</i> |
| a. clarifies b. clarifie c. clarifiais d. clarifieras | |

1. planifions 2. convoquez 3. clarifies

5. Role play - dialoghi (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 ?
(Pronto? Buongiorno, sono Marie, della società Novalys. Posso parlare con il Sig. Laurent, per favore?)
- M. Laurent (client):** Oui, bonjour... Je vous entends mal, vous êtes en haut-parleur ?
(Sì, buongiorno... La sento male, è in vivavoce?)
- 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.
(Mi scusi, sì. Tolgo il vivavoce. Va meglio? Se non si sente bene, posso richiamarla il prima possibile.)
- M. Laurent (client):** C'est nettement mieux, merci. Par contre je dois me dépêcher, j'ai une réunion dans cinq minutes.
(È decisamente meglio, grazie. Però devo sbrigarmi, ho una riunione tra cinque minuti.)

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 ?*

(D'accordo. Chiariamo solo il punto principale e le propongo di richiamarla stasera alle 17, questa fascia oraria le va bene?)

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

6. Parlare: traduci e rispondi (QR: IA+)

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. Scrittura: 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



Scrivi una risposta appropriata: *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 : ...*

Verbi importanti

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles

Planifier (*pianificare*)

Subjonctif présent

planifie

planifies

planifie

planifiions

planifiiez

planifient

Convoquer (*convocare*)

Subjonctif présent

convoque

convoques

convoque

convoquions

convoquiez

convoquent