

## 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

<b>Le haut-parleur</b>	<i>(De luidspreker)</i>	<b>Je vous rappelle dès que possible</b>	<i>(Ik bel u zo snel mogelijk terug)</i>
<b>Le créneau horaire</b>	<i>(Het tijdslot)</i>	<b>Prendre un message</b>	<i>(Een bericht aannemen)</i>
<b>Le rappel</b>	<i>(De terugbelnotitie)</i>	<b>Un instant, je vous prie.</b>	<i>(Een ogenblik alstublieft.)</i>
<b>Allô ?</b>	<i>(Hallo?)</i>	<b>Se mettre en attente</b>	<i>(In de wacht zetten)</i>
<b>Bonjour, Marie à l'appareil.</b>	<i>(Goedendag, Marie aan de lijn.)</i>	<b>Raccrocher</b>	<i>(Ophangen)</i>
<b>De la part de qui, s'il vous plaît ?</b>	<i>(Van wie spreekt ik, alstublieft?)</i>	<b>Je vous entends mal</b>	<i>(Ik hoor u slecht)</i>
<b>Puis-je parler à..?</b>	<i>(Mag ik spreken met..?)</i>	<b>Clarifier</b>	<i>(Ophelderen)</i>
<b>Pourrais-je avoir vos coordonnées ?</b>	<i>(Kan ik uw contactgegevens krijgen?)</i>	<b>Tenir au courant</b>	<i>(Op de hoogte houden)</i>
<b>Passer quelqu'un</b>	<i>(Iemand doorverbinden)</i>	<b>Est-ce que ça vous convient ?</b>	<i>(Is dat voor u geschikt?)</i>
<b>Composer un numéro</b>	<i>(Een nummer kiezen)</i>	<b>Se dépêcher</b>	<i>(Zich haasten)</i>
<b>Rappeler</b>	<i>(Terugbellen)</i>		

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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 belt Justine vanuit de straat en Bénédicte belt ook Isabelle. Een andere persoon spreekt met Jean-Marc met een heel kleine **mobile telefoon** en vindt het handig om buiten te **bellen**. Ze zegt dat ze binnenkort **eraan komt** en stuurt **kusjes**. Voordat ze ophangt, zegt ze dat ze **je kust** en bevestigt een afspraak voor zaterdag.*

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

1-a 2-d

## 2. Grammatica: De tegenwoordige aanvoegende wijs: regelmatige werkwoorden



De onvoltooid tegenwoordige conjunctief (subjonctif présent) wordt gebruikt om een onzekere handeling of een noodzaak uit te drukken. Voorbeeld: Il faut que je **\*\*parle\*\***.

1. Vorming: stam + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.
2. De subjonctif wordt gebruikt om een wil, een gevoel, een twijfel, een doel of een mogelijkheid uit te drukken. Voorbeeld: Il est possible que nous **planifions** une réunion.

<b>Parler (1er groupe)</b> (Praten (1e groep))	<b>Finir (2ème groupe)</b> (Eindigen (2e groep))	<b>Rendre (3ème groupe)</b> (Teruggeven (3e groep))
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

Je moet de subjonctif gebruiken na voegwoorden zoals 'bien que', 'pour que'.

Je gebruikt de subjonctif niet na het werkwoord "espérer". Voorbeeld: J'espère que vous vous **occupez** des clients.

1. Il faut que vous \_\_\_\_\_ le compte rendu avant de rappeler le client. (U moet het verslag afmaken voordat u de klant terugbelt.)  
 a. finissiez-vous    b. finissiez    c. finissez    d. finissezsiez
2. Bien que je \_\_\_\_\_ mal, je prends un message. (Hoewel ik u slecht hoor, neem ik een bericht op.)  
 a. vous entend    b. vous entend    c. vous entendez    d. vous entendez

1. finissiez 2. vous entendez

### Herschrijf de zinnen (QR: A1+)



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

\_\_\_\_\_ (Il faut que je parle plus lentement pendant la présentation.)

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

\_\_\_\_\_ (Je veux que tu finisses le rapport avant 17 h.)

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

*(Il est nécessaire que nous rendions les clés à l'agence demain matin.)*

**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.*

### **Corriger de fout**

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

---

Hoewel ik eindig, bel ik je daarna terug.

2. Il faut que vous parlez au nouveau client.

---

Het is nodig dat u met de nieuwe klant spreekt.

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

### 3.Oefeningen

#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- 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. Telefoonetiquette: terugbellen en een bericht aannemen (QR: Audio)

**Vul de lege plekken in:** 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.

*Om de ontvangst te verbeteren, hanteert ons adviesbureau een eenvoudige regel: als u een klant moet terugbellen, doe dit dan binnen een halve dag. Bij afwezigheid stelt u een duidelijk tijdslot voor en bevestigt u de contactgegevens. Als de lijn wegvalt of als u slecht hoort, vermijd dan om te snel af te ronden: verduidelijk het doel van het gesprek en spreek een terugbelmoment af.*

*Intern moet de voicemail nuttig blijven: noteer de naam, het bedrijf, de reden en de mate van urgentie. Als de persoon vraagt om met een verantwoordelijke te spreken, probeer het gesprek door te verbinden; neem anders een precies bericht aan. Wanneer u iemand in de wacht moet zetten, kondig het aan en bedank. Het doel is dat de klant zich op de hoogte gehouden voelt, zelfs wanneer het team overbelast is.*

*(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Kies de juiste oplossing

- |   |   |                 |                 |
|---|---|-----------------|-----------------|
| 1. Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi.                 | <i>(Het is nodig dat we vanmiddag een tijdslot plannen voor de terugbelafpraak met de klant.)</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>(Ik zou graag willen dat u het team bijeenroept in een videogesprek, want ik hoor u slecht aan de telefoon.)</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>(Hoewel ik op de luidspreker sta, is het nodig dat je je naam verduidelijkt voordat ik een bericht noteer.)</i>  |                 |                 |
| a. clarifies  | b. clarifie   | c. clarifiais   | d. clarifieras  |

1. planifions 2. convoquez 3. clarifies

### 5. Rollenspel - dialogen (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 ?

*(Hallo? Goedendag, met Marie, van het bedrijf Novalys. Kan ik meneer Laurent spreken, alstublieft?)*

**M. Laurent (client):** Oui, bonjour... Je vous entends mal, vous êtes en haut-parleur ? (Ja, goedendag... Ik hoor u slecht, staat u op de luidspreker?)

**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.

*(Pardon, ja. Ik zet de luidspreker uit. Is het zo beter? Als het niet duidelijk is, kan ik u zo snel mogelijk terugbellen.)*

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

*(Het is duidelijk beter, dank u. Maar ik moet me haasten, ik heb over vijf minuten een vergadering.)*



**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 ?*  
*(Oké. We verduidelijken alleen het belangrijkste punt en ik stel voor dat ik u vanavond om 17.00 uur terugbel, komt dat tijdslot u uit?)*

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

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (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*



**Schrijf een passende reactie:** *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 : ...*

---

---

---

**Belangrijke  
werkwoorden**

je/j'  
tu  
il/elle/on  
nous  
vous  
ils/elles

**Planifier** (*plannen*)

Subjonctif présent  
planifie  
planifies  
planifie  
planifiions  
planifiiez  
planifient

**Convoquer** (*samenroepen*)

Subjonctif présent  
convoque  
convoques  
convoque  
convoquions  
convoquiez  
convoquent