

## 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>(Głośnik)</i>	<b>Je vous rappelle dès que possible</b>	<i>(Oddzwonię tak szybko, jak to możliwe)</i>
<b>Le rappel</b>	<i>(Przypomnienie)</i>	<b>Prendre un message</b>	<i>(Przyjąć wiadomość)</i>
<b>Le créneau horaire</b>	<i>(Przedział czasowy)</i>	<b>Pourrais-je avoir vos coordonnées ?</b>	<i>(Czy mogę prosić o państwa dane kontaktowe?)</i>
<b>Allô ?</b>	<i>(Halo?)</i>	<b>Se mettre en attente</b>	<i>(Pozostać na linii (w oczekiwaniu))</i>
<b>Bonjour, Marie à l'appareil.</b>	<i>(Dzień dobry, mówią Maria.)</i>	<b>Un instant, je vous prie.</b>	<i>(Proszę chwilę poczekać.)</i>
<b>De la part de qui, s'il vous plaît ?</b>	<i>(Z kim mam przyjemność?)</i>	<b>Je vous entends mal</b>	<i>(Słyszę pana/panią słabo)</i>
<b>Puis-je parler à..?</b>	<i>(Czy mogę rozmawiać z..?)</i>	<b>Est-ce que ça vous convient ?</b>	<i>(Czy to panu/pani odpowiada?)</i>
<b>Passer quelqu'un</b>	<i>(Przełączyć kogoś)</i>	<b>Clarifier</b>	<i>(Wyjaśnić)</i>
<b>Composer un numéro</b>	<i>(Wybrać numer)</i>	<b>Tenir au courant</b>	<i>(Informować na bieżąco)</i>
<b>Raccrocher</b>	<i>(Rozłączyć się)</i>	<b>Se dépêcher</b>	<i>(Pośpieszyć się)</i>
<b>Rappeler</b>	<i>(Oddzwaniać)</i>		

### 1. Zeskanuj kod QR, aby obejrzeć video, lub przeczytaj 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 dzwoni do Justine z ulicy, a Bénédicte także dzwoni do Isabelle. Inna osoba rozmawia z Jean-Marc przez bardzo mały **telefon komórkowy** i uważa, że wygodnie jest **dzwonić** na zewnątrz. Mówi, że **przyjdzie** wkrótce i przesyła **buziaki**. Zanim się rozłączy, mówi, że **całuje cię** i potwierdza spotkanie na sobotę.*

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

1-b 2-c



## 2. Gramatyka: Le subjonctif présent : verbes réguliers

Tryb łączący (subjonctif présent) jest używany do wyrażenia czynności niepewnej lub konieczności. Przykład: Il faut que je **\*\*parle\*\***.

1. Tworzenie: temat + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.
2. Trybu łączącego używa się, aby wyrazić wolę, uczucie, wątpliwość, cel lub możliwość.
3. Przykład: Il est possible que nous **planifions** une réunion.

<b>Parler (1er groupe)</b> (Mówić (I grupa))	<b>Finir (2ème groupe)</b> (Kończyć (II grupa))	<b>Rendre (3ème groupe)</b> (Oddawać (III grupa))
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

Należy używać trybu łączącego po spójnikach takich jak « bien que », « pour que ».

Nie używa się trybu łączącego po czasowniku „espérer”.

Przykład: J'espère que vous vous **occupez** des clients.

1. Il faut que vous \_\_\_\_\_ le compte rendu avant de rappeler le client.  
*(Trzeba, żebyście ukończyli raport przed oddzwonieniem do klienta.)*  
 a. finissez-vous    b. finissez    c. finissez    d. finissezsiez
2. Bien que je \_\_\_\_\_ mal, je prends un message. *(Chociaż słabo was słyszę, przyjmuję wiadomość.)*  
 a. vous entendes    b. vous entend    c. vous entendez    d. vous entendez

1. finissez 2. vous entendez

### Przepisz zwroty (QR: A1+)



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

\_\_\_\_\_

*(Trzeba, żebym mówił wolniej podczas prezentacji.)*

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

\_\_\_\_\_

*(Chcę, żebyś skończył raport przed 17:00.)*

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

\_\_\_\_\_

*(Konieczne jest, żebyśmy oddali klucze do agencji jutro rano.)*

**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.*

**Popraw błąd**

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

---

Chociaż skończyłbym, oddzwonię do ciebie później.

2. Il faut que vous parlez au nouveau client.

---

Trzeba, żebyście rozmawiali z nowym klientem.

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

### 3. Ćwiczenia

#### 1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- 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 telefoniczny: oddzwanianie i przyjmowanie wiadomości (QR: Audio)

**Wypełnij luki:** 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.

*Aby poprawić obsługę, nasza firma doradcza stosuje prostą zasadę: jeśli musisz oddzwonić do klienta, zrób to w ciągu pół dnia. W razie niedostępności zaproponuj jasny przedział czasowy i potwierdź dane kontaktowe. Jeśli połączenie zostanie przerwane lub słabo słyszysz, unikaj zbyt szybkiego kończenia rozmowy: doprecyzuj cel telefonu i umów oddzwonienie.*

*Wewnątrz firmy poczta głosowa musi pozostać użyteczna: zanotuj imię i nazwisko, firmę, powód kontaktu oraz stopień pilności. Jeśli osoba prosi o rozmowę z przełożonym, spróbuj przełączyć połączenie; w przeciwnym razie przyjmij precyzyjną wiadomość. Gdy musisz kogoś poprosić o pozostanie na linii, zapowiedz to i podziękuj. Celem jest, aby klient czuł się na bieżąco informowany, nawet gdy zespół jest przeciążony.*

*(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

- |   | Prawda                   | Falsz                    |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Wybierz poprawne rozwiązanie

- Il faut que nous \_\_\_\_\_ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi. *(Trzeba, żebyśmy zaplanowali przedział czasowy na oddzwonienie do klienta dziś po południu.)*
  - planifiés
  - planifiions
  - planifions
  - planifierons
- Je voudrais que vous \_\_\_\_\_ l'équipe en visioconférence, car je vous entends mal au téléphone. *(Chciałbym, żebyście zwołali zespół na wideokonferencję, ponieważ słabo was słyszę przez telefon.)*
  - convoquiez
  - convoquerez
  - convoqueriez
  - convoquez
- Bien que je sois sur le haut-parleur, il faut que tu \_\_\_\_\_ ton nom avant que je prenne un message. *(Chociaż jestem na głośnomówiącym, musisz wyraźnie powiedzieć swoje imię, zanim zanotuję wiadomość.)*
  - clarifies
  - clarifie
  - clarifiais
  - clarifieras

1. planifions 2. convoquiez 3. clarifies

### 5. Odgrywanie ról - dialogi (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 ?*

*(Halo? Dzień dobry, przy telefonie Marie z firmy Novalys. Czy mogę rozmawiać z panem Laurentem, proszę?)*

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

*(Tak, dzień dobry... Słabo panią słyszę, ma pani włączony głośnomówiący?)*

**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.*

*(Przepraszam, tak. Wyłączam głośnomówiący. Czy teraz jest lepiej? Jeśli nadal nie jest wyraźnie, mogę oddzwonić jak najszybciej.)*

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

*(Jest znacznie lepiej, dziękuję. Natomiast muszę się spieszyć, mam spotkanie za pięć minut.)*

**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 ?*

*(Dobrze. Doprecyzujmy tylko główną kwestię i proponuję, że oddzwonię dziś wieczorem o 17:00 — czy ten termin panu odpowiada?)*

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

---

## 6. Mówienie (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. Pisanie: 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*



**Napisz odpowiednią odpowiedź:** *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 : ...*

---



---



---

**Ważne czasowniki**

**Planifier** (*planować*)

Subjonctif présent

planifie

planifies

planifie

planifiions

planifiiez

planifient

**Convoquer** (*wezwać*)

Subjonctif présent

convoque

convoques

convoque

convoquions

convoquiez

convoquent

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles