

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>(O alto-falante)</i>	Est-ce que ça vous convient ?	<i>(Isso lhe convém?)</i>
Le rappel	<i>(A chamada de retorno)</i>	Je vous entends mal	<i>(Estou ouvindo você mal)</i>
Le créneau horaire	<i>(O horário disponível)</i>	Clarifier	<i>(Esclarecer)</i>
Prendre un message	<i>(Anotar uma mensagem)</i>	Se dépêcher	<i>(Apressar-se)</i>
Passer quelqu'un	<i>(Transferir a chamada)</i>	Tenir au courant	<i>(Manter informado)</i>
Composer un numéro	<i>(Discar um número)</i>	Je vous rappelle dès que possible	<i>(Ligo de volta assim que possível)</i>
Rappeler	<i>(Ligar de volta)</i>	Allô ?	<i>(Alô?)</i>
Raccrocher	<i>(Desligar)</i>	Bonjour, Marie à l'appareil.	<i>(Olá, Maria falando.)</i>
Se mettre en attente	<i>(Colocar em espera)</i>	De la part de qui, s'il vous plaît ?	<i>(De parte de quem, por favor?)</i>
Puis-je parler à..?	<i>(Posso falar com..?)</i>	Un instant, je vous prie.	<i>(Um instante, por favor.)</i>
Pourrais-je avoir vos coordonnées ?	<i>(Posso ter seus contatos?)</i>		

1. Digitalize o código QR para ver o vídeo, ou leia o texto. (QR: Áudio)

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 liga para Justine da rua e Bénédicte também liga para Isabelle. Outra pessoa fala com Jean-Marc com um **telefone celular** bem pequeno e acha prático **telefonar** fora. Ela diz que **chega** em breve e manda **beijos**. Antes de desligar, ela diz que **te beija** e confirma um encontro para sábado.*

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

1-c 2-b



2. Gramática: O presente do subjuntivo: verbos regulares

O subjuntivo presente é usado para expressar uma ação incerta ou uma necessidade: Exemplo: Il faut que je ****parle****.

1. Formação: Radical + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.
2. O subjuntivo é usado para expressar uma vontade, um sentimento, uma dúvida, um objetivo ou uma possibilidade. Exemplo: Il est possible que nous **planifions** une réunion.

Parler (1er groupe) (<i>Falar (1º grupo)</i>)	Finir (2ème groupe) (<i>Terminar (2º grupo)</i>)	Rendre (3ème groupe) (<i>Devolver (3º grupo)</i>)
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

É preciso usar o subjuntivo após conjunções como 'bien que', 'pour que'.

Não se usa o subjuntivo após o verbo "espérer". Exemplo: J'espère que vous vous **occupez** des clients.

1. Il faut que vous _____ le compte rendu avant de rappeler le client. (É preciso que vocês terminem o relatório antes de retornar a ligação para o cliente.)
a. finissiez-vous b. finissiez c. finissez d. finissez
2. Bien que je _____ mal, je prends un message. (Embora eu ouça você mal, vou anotar uma mensagem.)
a. vous entendes b. vous entend c. vous entendez d. vous entendez

1. finissiez 2. vous entendez

Rewrite the phrases (QR: IA+)



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

(É preciso que eu fale mais devagar durante a apresentação.)

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

(Eu quero que você termine o relatório antes das 17 h.)

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

(É necessário que nós devolvamos as chaves à agência amanhã de manhã.)

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.

Corrija o erro

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

Embora eu termine, eu ligo-te depois.

2. Il faut que vous parlez au nouveau client.

É preciso que vocês falem com o novo cliente.

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

3.Exercícios

1. Associe cada palavra à sua definição.

- 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. Central telefônica: retorno de chamada e registro de recado (QR: Áudio)



Preencha as lacunas: 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.


Para melhorar o atendimento, nosso escritório de consultoria aplica uma regra simples: se você precisar retornar a ligação de um cliente, faça isso dentro de meio período. Em caso de indisponibilidade, proponha um horário claro e confirme os contatos. Se a ligação cair ou se você ouvir mal, evite concluir rápido demais: esclareça o motivo da chamada e combine um retorno.

Internamente, a caixa de mensagens deve continuar útil: anote o nome, a empresa, o motivo e o grau de urgência. Se a pessoa pedir para falar com um responsável, tente passar a ligação; caso contrário, anote um recado preciso. Quando você precisar deixar alguém em espera, avise e agradeça. O objetivo é que o cliente se sinta informado, mesmo quando a equipe está sobrecarregada.

(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

	Verdadeiro	Falso	
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. Escolha a solução correta

- Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi. *(É preciso que nós planejemos um horário para o retorno da ligação do cliente esta tarde.)*
 a. planifiés b. planifions c. planifions d. planifierons
- Je voudrais que vous _____ l'équipe en visioconférence, car je vous entends mal au téléphone. *(Eu gostaria que vocês convocassem a equipe para uma videoconferência, pois eu os ouço mal ao telefone.)*
 a. convoquiez b. convoquerez c. convoqueriez d. convoquez
- Bien que je sois sur le haut-parleur, il faut que tu _____ ton nom avant que je prenne un message. *(Embora eu esteja no viva-voz, é preciso que você esclareça seu nome antes que eu anote um recado.)*
 a. clarifies b. clarifie c. clarifiais d. clarifieras

1. planifions 2. convoquiez 3. clarifies

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

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 ?

(Alô? Bom dia, aqui é a Marie, da empresa Novalys. Posso falar com o Sr. Laurent, por favor?)

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

(Sim, bom dia... Estou ouvindo mal, você está no viva-voz?)

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.

(Desculpe, sim. Vou tirar do viva-voz. Está melhor? Se não estiver claro, posso te ligar de volta assim que possível.)

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

(Está bem melhor, obrigado. Mas preciso me apressar, tenho uma reunião em cinco minutos.)



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 ?*
(Certo. Vamos esclarecer apenas o ponto principal e eu proponho te ligar de volta hoje à tarde às 17h; esse horário funciona para você?)

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

6. Falar: traduzir e responder (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. Escrita: 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



Escreva uma resposta apropriada: *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 : ...*

Verbos importantes

Planifier (*planear*)

Subjonctif présent

planifie

planifies

planifie

planifiions

planifiiez

planifient

Convoquer (*convocar*)

Subjonctif présent

convoque

convoques

convoque

convoquions

convoquiez

convoquent

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles