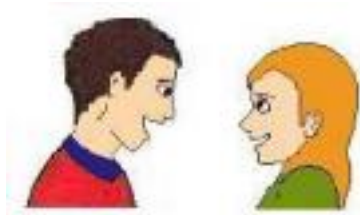


Savoir faire au téléphone 1



Â ???

Vérifier qu'on est au bon numéro

İ,Ş Allô, bonjour, je suis bien au service de recherches de l'Hôpital Necker ?

İ,Ş Allô, bonjour je suis bien au 01.36.28.14.33 ?

İ,Ş Bonjour, c'est bien l'Hôtel Concordia ?

İ,Ş Excusez-moi.

İ,Ş Veuillez me pardonner.

Â

İ,Ş Désolé. Vous avez fait erreur.

İ,Ş Je suis désolé. Vous vous êtes trompé de numéro.

Â İ,Ş Je crois/je pense que vous avez fait un faux numéro.

İ,Ş Tout à fait ! Hôpital Necker, j'écoute

İ,Ş Tout à fait ! Secrétariat de Monsieur ..., j'écoute

İ,Ş Tout à fait ! Société Y, que puis-je pour vous ?

İ,Ş Tout à fait ! Bureau de, en quoi puis-je vous aider ? ???

Demander qui est à l'appareil

İ,Ş C'est de la part de qui s'il vous plaît ?

İ,Ş Puis-je lui dire qui l'appelle s'il vous plaît ?

İ,Ş Qui dois-je annoncer s'il vous plaît ?

İ,Ş S'il vous plaît, vous êtes Monsieur ?

İ,Ş Sâ€™il vous plaît, câ€™est de la part de Monsieur  ?  ???

Se présenter

İ,Ş All , bonjour, ici, Monsieur ... J'espère que je ne vous dérange pas !

İ,Ş All , bonjour, Monsieur ,   là€™appareil

İ,Ş All , bonjour,  Service des livraisons de Mabtech, je suis Monsieur

İ,Ş Service des livraisons, Monsieur   là€™appareil

İ,Ş Câ€™est moi-même ! En réponse   la question : Vous  tes Monsieur ... ? ???

Demander le motif de l'appel

İ,Ş Câ€™est   quel sujet, je vous prie ?

İ,Ş En quoi puis-je vous être utile ?

İ,Ş Que puis-je faire pour vous ?

İ,Ş Puis-je vous être utile ? ???

Préciser l'objet de l'appel

İ,Ş J €™appelle, je téléphone au sujet de 

İ,Ş Pourrais-je parler   Monsieur, s €™il vous plaît ?

İ,Ş Je voudrais parler   Madame, câ€™est de la part  de Monsieur  

İ,Ş Est-ce que Madame est là , s €™il vous plaît ? Vous pouvez me la  passer ?

  ???

Transférer l'appel ou demander de patienter

İ,Ş Ne quittez pas, je vous le passe.

İ,Ş Restez en ligne.

İ,Ş Un instant, s €™il vous plaît

İ,Ş Un instant, je vous prie, je vous passe la communication.

İ,Ş Pouvez-vous patienter un instant ? Il est déjà en ligne. ???

Laisser un message  

İ,Ş Il est toujours en ligne. Préférez-vous patienter ou laisser un  message ?

İ,Ş Je vais prendre / noter votre numéro   / votre  téléphone / vos coordonnées  

(adresse et / ou numéro de  téléphone)

İ,Ş Il n €™est pas là pour le moment. Voulez-vous laisser un  message ?

İ,Ş Je suis désolée. Il est en réunion en ce moment. Je peux  prendre un message ?

ĩ,§ Il nâ€™est pas là pour le moment. Voulez-vous que je prenne un message ?

ĩ,§ Puis-je lui transmettre un message ?

ĩ,§ Je regrette... Elle est sortie. / Elle sâ€™est absent  e. / Son poste ne répond pas.

ĩ,§ Pourriez-vous lui laisser un message sâ€™il vous plaît ?

ĩ,§ Il (elle) peut me joindre au   / Mon numéro est le  

ĩ,§ Je suis   au   / Je vous laisse mon téléphone. C  est le  

ĩ,§   Bonjour, j'espère que je ne vous dérange pas !

ĩ,§ Si un peu, je suis en rendez-vous, je suis en réunion, est-ce que vous pouvez me rappeler dans une heure ?

Encore mieux : auriez-vous la gentillesse de m'envoyer votre   demande par courriel ?   

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

Savoir faire au téléphone 1

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7