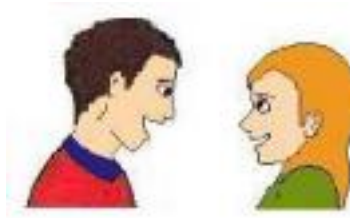


## Savoir faire au téléphone 1



Â ???

Vérifier qu'on est au bon numéro

ï,§ Allô, bonjour, je suis bien au service de recherches de l'Hôpital Necker ?

ï,§ Allô, bonjour je suis bien au 01.36.28.14.33 ?

ï,§ Bonjour, c'est bien l'Hôtel Concordia ?

ï,§ Excusez-moi.

ï,§ Veuillez me pardonner.

Â

ï,§ Désolé. Vous avez fait erreur.

ï,§ Je suis désolé. Vous vous êtes trompé de numéro.

Â ï,§ Je crois/je pense que vous avez fait un faux numéro.

ï,§ Tout à fait ! Hôpital Necker, j'écoute

ï,§ Tout à fait ! Secrétariat de Monsieur ..., j'écoute

ï,§ Tout à fait ! Société Y, que puis-je pour vous ?

ï,§ Tout à fait ! Bureau de, en quoi puis-je vous aider ? ???

Demander qui est à l'appareil

ï,§ C'est de la part de qui s'il vous plaît ?

ï,§ Puis-je lui dire qui l'appelle s'il vous plaît ?

ï,§ Qui dois-je annoncer s'il vous plaît ?

ï,§ S'il vous plaît, vous êtes Monsieur ?

ï,§ Sâ€™il vous plaît, c'est de la part de Monsieur ?

???

Se présenter

ï,§ Allô, bonjour, ici, Monsieur ... J'espère que je ne vous dérange pas !

ï,§ Allô, bonjour, Monsieur .... , à l'appareil

ï,§ Allô, bonjour, Service des livraisons de Mabtech, je suis Monsieur ....

ï,§ Service des livraisons, Monsieur .... à l'appareil

ï,§ C'est moi-même ! En réponse à la question : Vous êtes Monsieur ... ?

???

Demander le motif de l'appel

ï,§ C'est à quel sujet, je vous prie ?

ï,§ En quoi puis-je vous être utile ?

ï,§ Que puis-je faire pour vous ?

ï,§ Puis-je vous être utile ?

???

Préciser l'objet de l'appel

ï,§ J'appelle, je téléphone au sujet de

ï,§ Pourrais-je parler à Monsieur ...., s'il vous plaît ?

ï,§ Je voudrais parler à Madame ...., c'est de la part de Monsieur

ï,§ Est-ce que Madame ..... est là, s'il vous plaît ? Vous pouvez me la passer ?

à ???

Transférer l'appel ou demander de patienter

ï,§ Ne quittez pas, je vous le passe.

ï,§ Restez en ligne.

ï,§ Un instant, s'il vous plaît

ï,§ Un instant, je vous prie, je vous passe la communication.

ï,§ Pouvez-vous patienter un instant ? Il est déjà en ligne.

???

Laisser un message à

ï,§ Il est toujours en ligne. Préférez-vous patienter ou laisser un message ?

ï,§ Je vais prendre / noter votre numéro / votre téléphone / vos coordonnées

(adresse et / ou numéro de téléphone)

ï,§ Il n'est pas là pour le moment. Voulez-vous laisser un message ?

ï,§ Je suis désolé. Il est en réunion en ce moment. Je peux prendre un message ?

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

ï,§ Puis-je lui transmettre un message ?

ï,§ Je regrette... Elle est sortie. / Elle sâ€™est absentée. / Son poste ne répond pas.

ï,§ Pourriez-vous lui laisser un message s’il vous plaît ?

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

ï,§ Je suis au / Je vous laisse mon téléphone. C’est le

ï,§ Bonjour, j’espère que je ne vous dérange pas !

ï,§ 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