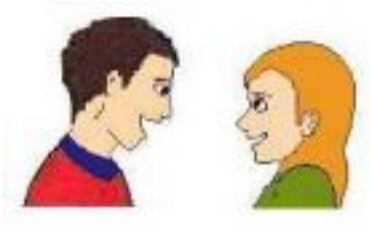
Savoir faire au tÃ©lÃ©phone 1



Â ???

VÃ©rifier quâ€™on est au bon numÃ©ro

ï‚§ AllÃ´, bonjour, je suis bien au service de recherches de l'HÃ´pital Necker ?Â

ï‚§ AllÃ´, bonjour je suis bien au 01.36.28.14.33 ?

ï‚§ Bonjour, c'â€™est bien lâ€™HÃ´tel Concordia ?

ï‚§ Excusez-moi.

ï‚§ Veuillez me pardonner.

Â

ï‚§ DÃ©solÃ©e. Vous avez fait erreur.

ï‚§ Je suis dÃ©solÃ©e. Vous vous Ãªtes trompÃ© de numÃ©ro.

Â ï‚§ Je crois/je pense que vous avez fait un faux numÃ©ro.

ï‚§ Tout Ã fait ! HÃ´pital Necker, jâ€™Ã©coute

ï‚§ Tout Ã fait ! SecrÃ©tariat de Monsieur ..., jâ€™Ã©coute

ï‚§ Tout Ã fait ! SociÃ©tÃ© Y, que puis-je pour vous ?

ï‚§ Tout Ã fait !Â Bureau deâ€¦, en quoi puis-je vous aider ? ???

Demander qui est Ã l'appareil

ï‚§ Câ€™est de la part de qui sâ€™il vous plaÃ®t ?

ï‚§ Puis-je lui dire qui lâ€™appelle sâ€™il vous plaÃ®tÂ ?

ï‚§ Qui dois-je annoncer sâ€™il vous plaÃ®tÂ ?

ï‚§ Sâ€™il vous plaÃ®t, vous Ãªtes Monsieurâ€¦ ?

ï‚§ Sâ€™il vous plaÃ®t, câ€™est de la part de Monsieurâ€¦ ?Â ???

Se prÃ©senter

ï‚§ AllÃ´, bonjour, ici, Monsieur ... J'espÃ¨re que je ne vous dÃ©range pas !

ï‚§ AllÃ´, bonjour, Monsieur .... , Ã lâ€™appareil

ï‚§ AllÃ´, bonjour,Â Service des livraisons de Mabtech, je suis Monsieur ....

ï‚§ Service des livraisons, Monsieur .... Ã lâ€™appareil

ï‚§ Câ€™est moi-mÃªme ! En rÃ©ponse Ã la question : Vous Ãªtes Monsieur ... ? ???

Demander le motif de l'appel

ï‚§ Câ€™est Ã quel sujet, je vous prie ?

ï‚§ En quoi puis-je vous Ãªtre utile ?

ï‚§ Que puis-je faire pour vous ?

ï‚§ Puis-je vous Ãªtre utile ? ???

PrÃ©ciser l'objet de l'appel

ï‚§ Jâ€™appelle, je tÃ©lÃ©phone au sujet deâ€¦

ï‚§ Pourrais-je parler Ã Monsieur ...., sâ€™il vous plaÃ®t ?

ï‚§ Je voudrais parler Ã Madame ...., câ€™est de la partÂ de Monsieur â€¦

ï‚§ Est-ce que Madame ..... est lÃ , sâ€™il vous plaÃ®t ? Vous pouvez me laÂ passer ?

Â ???

TransfÃ©rer l'appel ou demander de patienter

ï‚§ Ne quittez pas, je vous le passe.

ï‚§ Restez en ligne.

ï‚§ Un instant, sâ€™il vous plaÃ®t

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

ï‚§ Pouvez-vous patienter un instant ? Il est dÃ©jÃ en ligne. ???

Laisser un message Â

ï‚§ Il est toujours en ligne. PrÃ©fÃ©rez-vous patienter ou laisser unÂ message ?

ï‚§ Je vais prendre / noter votre numÃ©ro Â / votreÂ tÃ©lÃ©phone / vos coordonnÃ©es â€¦ (adresse et / ou numÃ©ro deÂ tÃ©lÃ©phone)

ï‚§ Il nâ€™est pas lÃ pour le moment. Voulez-vous laisser unÂ message ?

ï‚§ Je suis dÃ©solÃ©e. Il est en rÃ©union en ce moment. Je peuxÂ prendre un message ?

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

ï,§ Puis-je lui transmettre un message ?

ï,§ Je regrette...Â Elle est sortie. / Elle sâ€™est absentÃ©e. / Son poste ne rÃ©pondÂ pas.

ï,§ Pourriez-vous lui laisser un messageÂ sâ€™il vous plaÃ®t ?

ï,§ Il (elle) peut me joindre auâ€¦ / Mon numÃ©ro est leâ€¦

ï,§ Je suisÂ au â€¦ / Je vous laisse mon tÃ©lÃ©phone. Câ€™est le â€¦

ï,§Â Bonjour, j'espÃ¨re que je ne vous dÃ©range pas !

ï,§ Si un peu, je suis en rendez-vous, je suis en rÃ©union, est-ce que vous pouvez me rappeler dans une heure ?

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

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

Savoir faire au tÃ©lÃ©phone 1

1

2

3

4

5

6

7