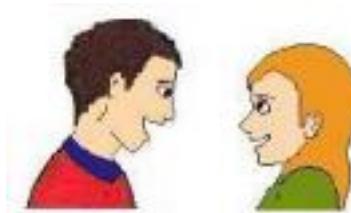


## Savoir faire au tÃ©lÃ©phone 1



Â      ???

VÃ©rifier quâ€™on est au bon numÃ©ro

ï,§ Allâ€, bonjour, je suis bien au service de recherches de l'HÃ?pital Necker ?Â

ï,§ Allâ€, bonjour je suis bien au 01.36.28.14.33 ?

ï,§ Bonjour, câ€™est bien lâ€™HÃ?pital 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 ! 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®t ?

ï,§ Qui dois-je annoncer sâ€™il vous plaÃ®t ?

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 .... , lâ€™appareil

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

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

ï,§ Câ€™est moi-même ! En rÃ©ponse Ã la question : Vous â€ªtes Monsieur ... ? ???

Demander le motif de l'appel

ï,§ Câ€™est 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 / votre 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 n'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 s'est absente. / Son poste ne répond pas.

ï,§ Pourriez-vous lui laisser un message si vous plaît ?

ï,§ Il (elle) peut me joindre au 1 / Mon numéro est le 1

ï,§ Je suis au 1 / Je vous laisse mon téléphone. C'est le 1

ï,§ Bonjour, j'espére 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 tÃ©lÃ©phone 1**

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7