

# 6

## TÉLÉPHONE 2 : PRISE DE CONTACT

### A. ENTRÉE EN COMMUNICATION

Vous téléphonez à quelqu'un. Plusieurs situations peuvent se présenter :

- Le téléphone **sonne**, mais personne **ne répond** : votre **correspondant est absent**.
- **La ligne est occupée** : votre correspondant **est en ligne**.
- Votre correspondant répond : « **Allô !** », dit-il. La conversation peut commencer.

Bonjour, monsieur.

Pourrais-je parler à M. Pujol ?  
Je souhaiterais parler à M. Pujol, s'il vous plaît.  
Pourriez-vous me passer M. Pujol ?  
Je voudrais parler à la personne qui s'occupe de...

C'est de la part de qui ?  
Qui dois-je annoncer ?  
Ne quittez pas, je vous le passe.  
Un instant, je vous prie.  
Je vous mets en ligne.

Allô ! M. Pujol ?  
Vous êtes bien M. Pujol ?

Oui, c'est lui-même.  
Oui, c'est bien moi.

Je suis Clara Combe, de l'agence Bontour.  
(C'est) Clara Combe Labat à l'appareil

Bonjour, madame, que puis-je faire pour vous ?  
En quoi puis-je vous être utile ?  
C'est à quel sujet ?

Je vous appelle au sujet de...  
Je vous téléphone parce que...  
J'aurais besoin d'une information...

### B. ABSENT OU INDISPONIBLE

Pourrais-je parler à M. Pujol, s'il vous plaît ?

Je regrette, M. Pujol est en réunion / en déplacement / absent / en ligne pour le moment.  
Vous pouvez le joindre sur son portable.  
Le poste est occupé, voulez-vous patienter ?  
Son poste ne répond pas. Pouvez-vous rappeler un peu plus tard ?  
Voulez-vous lui laisser un message ?

Savez-vous quand je peux le joindre ?  
Je rappellerai plus tard.  
Est-ce que je peux (lui) laisser un message ?  
Pouvez-vous lui dire que Clara Combe a appelé ?  
Pouvez-vous lui demander de me rappeler ?

D'accord, c'est noté. Est-ce qu'il a votre numéro ?

# 7

## TÉLÉPHONE 3 : COMPLICATIONS

### A. J COMME JACQUES

Madame Jirkowaskonovky

Pourriez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?

Si vous voulez épeler un nom, vous pouvez dire, par exemple, « J comme Jacques » ou « G comme Georges ». Les mots ou expressions suivants peuvent vous être utiles :

- |                              |                          |                  |
|------------------------------|--------------------------|------------------|
| ■ A = A majuscule            | ■ é = E accent aigu      | ■ ' = apostrophe |
| ■ a = petit a ou a minuscule | ■ è = E accent grave     | ■ . = point      |
| ■ ll = deux L                | ■ ê = accent circonflexe | ■ / = slash      |
| ■ ç = C cédille              | ■ - = tiret              | ■ @ = arrobas    |

### B. MAUVAIS NUMÉRO

Monsieur Tissot ?

Je suis désolé(e), il n'y a personne de ce nom ici.  
Je crois que vous avez fait le mauvais numéro / que vous faites erreur.  
Êtes-vous sûr d'avoir fait le bon numéro ?

Je ne suis pas au 03 86 01 22 ?

Non, ici, c'est le 01 21.

Excusez-moi, j'ai dû faire une erreur.  
Je me suis trompé de numéro.

Ce n'est pas grave.  
Je vous en prie.

### C. INCIDENTS TECHNIQUES

La ligne est mauvaise. Je ne vous entends pas très bien / j'ai du mal à vous entendre.  
Pourriez-vous parler un peu plus fort / répéter plus lentement, s'il vous plaît ?

Allô ! Je ne sais pas ce qui est arrivé.  
La communication a été coupée / nous avons été coupés.  
J'ai raccroché par erreur.  
J'ai appuyé sur le mauvais bouton / la mauvaise touche.

### D. POUR CONCLURE

Pouvez-vous ... ?

Vous pouvez compter sur moi.  
Je lui transmettrai votre message.  
Je n'y manquerai pas.

Merci beaucoup, au revoir.

Au revoir.

# 8

## TÉLÉPHONE 4 : RENDEZ-VOUS

### A. PRENDRE RENDEZ-VOUS

On ne prend pas rendez-vous de la même manière selon qu'il s'agit d'un rendez-vous professionnel ou d'un rendez-vous entre amis.

#### ■ *Rendez-vous professionnel*

- Quel jour vous **conviendrait** ?
- Lundi prochain, **ça m'arrangerait**. Vers 11 heures, **si possible**.
- Je regrette, mais je ne suis pas **disponible** à cette heure-là. **Que diriez-vous de lundi après-midi ? Je peux vous proposer 14 H 00.**
- Un peu plus tard, **c'est possible** ?
- Est-ce que 16 heures **vous irait** ?
- **C'est parfait.**

#### ■ *Entre amis*

- **On pourrait se voir** ?
- Oui, si tu veux. Quand ça ?
- Demain soir, **t'es libre** ?
- **Ça ne m'arrange pas vraiment**. Mardi, **tu pourrais** ?
- A quelle heure ?
- A dix heures, **ça te va** ?
- Je **préfèrerais** 9 heures.
- **D'accord, ça marche.**
- **On dit « mardi, 9 heures », alors.**

### B. DÉPLACER UN RENDEZ-VOUS

Vous changez l'heure ou la date de votre rendez-vous si **vous avez un empêchement** = **un contretemps** (quelque chose qui vous empêche d'être présent au rendez-vous). Par exemple, vous **êtes pris(e)** = occupé(e). Vous êtes même **débordé(e)** = très occupé(e). Vous pouvez aussi être **en déplacement** (en voyage), **en réunion**, etc.

#### ■ *Comment avancer l'heure*

- **J'ai un rendez-vous** à 11 heures avec monsieur Pujol. Serait-il possible de le **déplacer** ?
- Voulez-vous **avancer** ou **reporter** le rendez-vous ?
- Je voudrais l'**avancer** d'une heure.
- Voulez-vous **fixer le rendez-vous** à 10 heures, alors ?
- C'est ça, 10 heures.
- **Pas de problème**, madame, **c'est noté**.
- **Formidable**, merci bien.

#### ■ *Comment reporter un rendez-vous*

- Est-ce qu'on pourrait reporter le rendez-vous au lendemain ?
- Un instant, s'il vous plaît, je **consulte son agenda**.... Malheureusement, **ça ne va pas être possible**, monsieur Pujol est pris toute la journée.

#### ■ *Comment annuler un rendez-vous*

- J'ai un empêchement, je serai en déplacement toute la semaine.
- Si je comprends bien, vous souhaitez **annuler** votre rendez-vous. Voulez-vous **prendre un autre rendez-vous** tout de suite ?
- Malheureusement, **je n'ai pas mon agenda sur moi**. Je **rappellerai** la semaine prochaine.

