

16

ALLÔ ? NE QUITTEZ PAS...

Au standard d'une entreprise multinationale

- 1** — Bonjour, **je voudrais parler** à Pekka Häkkinen, s'il vous plaît.
— Pardon, **qui demandez-vous** ?
— Monsieur Häkkinen.
— **Monsieur qui ? Vous pouvez épeler le nom ?**
— Häkkinen : h - a tréma - deux k - i - n - e - n. C'est un ingénieur finlandais.
— Ah oui, je vois. **C'est de la part de qui ?**
— Florence Dupuis.
— **Ne quittez pas.** (...) Je suis désolée, madame, **son poste ne répond pas.**
Vous voulez laisser un message ?
— Non merci, **je le rappellerai plus tard.** Oh, non, finalement, je préfère lui laisser un message. **Est-ce que vous pourriez lui demander de me rappeler** avant 8 heures ? C'est important et urgent.
— **D'accord, c'est noté. Il a vos coordonnées ?**
— Oui, il a mon numéro de téléphone.
- 2** — Société « Internationale des meubles », François Chavier, à votre service, j'écoute !
— Bonjour, monsieur, **est-ce que vous pouvez me passer** le service des livraisons, s'il vous plaît ?
— Un instant, s'il vous plaît, **je vous passe mon collègue.**
(*Quelques minutes après.*) Je suis désolé, mon collègue **est en ligne, est-ce qu'il peut vous rappeler ?**
— Oui, s'il vous plaît. **Je vous donne mes coordonnées : il peut me joindre sur mon portable, au 06 07 08 09 00.**

COMMENT LE DIRE ?

- Qui demandez-vous ?
- Je voudrais parler à...
- C'est de la part de qui ?
- Est-ce que vous pouvez me passer... ?
- Monsieur qui ? Madame qui ?
- Je vous laisse / donne mes coordonnées.
- Est-ce que vous pouvez épeler le nom ?
- Je le / la rappellerai.
- Est-ce que je peux prendre un message ?
- Est-ce que vous pourriez lui demander de me rappeler ?
- Vous voulez laisser un message ?
- Un instant, je vous prie ! = Ne quittez pas !
- Son poste ne répond pas.
- La ligne est occupée. = Il / Elle est en ligne.

Dans une entreprise

La standardiste : Société Reflex, bonjour!

Lucien : Bonjour, madame, **je voudrais parler** à Daniel Rodin, s'il vous plaît.

La standardiste : Oui, monsieur, **c'est de la part de qui ?**

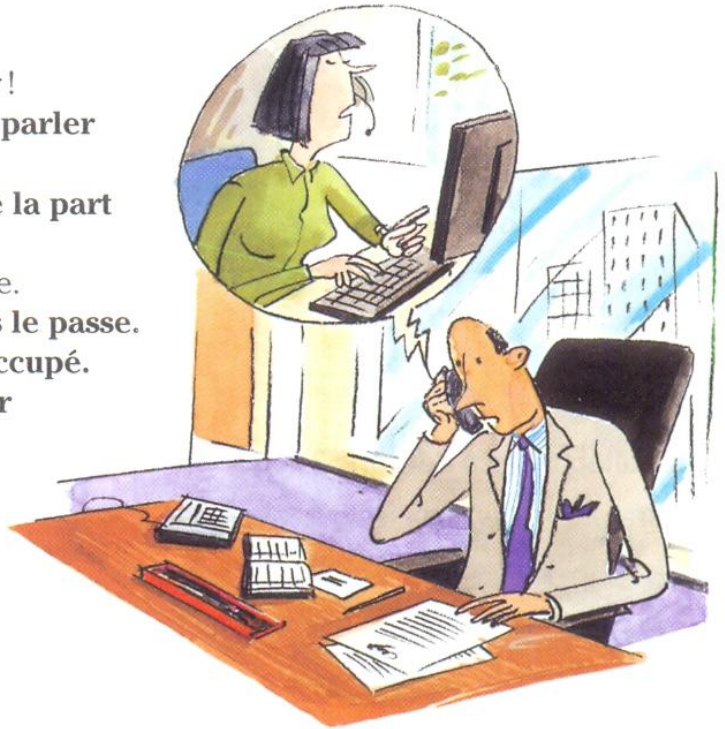
Lucien : **De la part de** Frédéric Lemaître.

La standardiste : **Ne quittez pas, je vous le passe.**

(...) Je suis désolée, **son poste est occupé.**

Vous patientez ? Vous voulez laisser un message ?

Lucien : Non merci, **je le rappellerai** plus tard.



Grammaire

Les doubles pronoms personnels

Je **vous le** passe.

Elle **me le** donne.

Je **te l'**apporte.

Ils **nous la** prêtent.

Mais :

Je **le lui** donne.

Il **la lui** offre.

Nous **le leur** expliquons.

Vocabulaire

- Au standard (= l'accueil, la réception), le/la standardiste répond aux appels.
- le poste
- la ligne
- être occupé = être en ligne
- appeler quelqu'un
- téléphoner à quelqu'un
- rappeler quelqu'un plus tard
- patienter (= attendre)
- prendre un message ≠ laisser un message

Manières de dire

- Je voudrais parler à...
- Est-ce que je peux parler à... ?
- Est-ce que je pourrais parler à... ?
- C'est de la part de qui ?
- Ne quittez pas !
- Je vous le/la passe !
- Son poste est occupé.
- Vous patientez ?
- Vous voulez laisser un message ?

Remarque de grammaire. Attention à la construction des verbes : « téléphoner à quelqu'un » (« je lui/leur téléphone ») et « appeler quelqu'un » (« je l'/les appelle »).