

# Les premiers mots



1

## LES MOTS INDISPENSABLES

- l'appareil
- la sonnerie (alerte SMS/MMS)
- la tonalité
- le téléphone fixe
- le portable (le mobile)
- la communication
- un coup de fil
- un indicatif
- les renseignements
- l'annuaire (le bottin)
- les pages jaunes, les pages blanches
- les coordonnées
- le répondeur (tomber sur)
- un texto
- occupé
- appeler quelqu'un
- répondre au téléphone
- décrocher
- raccrocher
- composer un numéro
- faire un numéro
- épeler un nom
- répéter
- rappeler
- joindre quelqu'un, être joignable
- patienter
- ne pas quitter
- transférer un appel
- mettre en relation
- être en dérangement

## QUE DIRE QUAND TOUT SEMBLE TROP DIFFICILE ?

- Pouvez-vous répéter, s'il vous plaît ?
- Je suis désolé, je n'ai pas bien compris ce que vous avez dit.
- Vous parlez beaucoup trop vite pour moi.
- Pouvez-vous parler plus lentement, je vous prie, je ne parle pas très bien français.
- J'ai des difficultés avec les chiffres.
- Ne quittez pas, je vous passe le service (la personne) concerné(e).

## POUR TERMINER UNE CONVERSATION

Interlocuteur inconnu ou professionnel	Interlocuteur familial
– Merci beaucoup, au revoir.	– Ça marche.
– Je vous en prie, au revoir.	– C'est d'accord.
– C'est très gentil de votre part / à vous.	– À plus tard.
– Vous pouvez compter sur moi.	– On se voit demain.
– Je n'y manquerai pas.	– Ciao.
– Je vous rappelle demain sans faute.	– Bisous.
– De rien, merci à vous.	

**Attention ! Ne pas confondre « Je vous en prie »  
et « Je vous prie de... » :**

– Je vous en prie = merci	– Je vous prie de faire quelque chose = je vous demande de...
---------------------------	--

**Attention ! Ne pas confondre « sans doute » et « sans aucun  
doute » :**

– sans doute = peut-être	– sans aucun doute = sûrement
--------------------------	-------------------------------

**1**

**Retrouvez les mots correspondants aux définitions ci-dessous parmi  
les mots indispensables de la page 5.**

1. Téléphoner à quelqu'un une nouvelle fois :

.....

2. L'adresse et le téléphone d'une personne :

.....

**1. Les premiers mots**

- 3. Contacter une personne au téléphone :  
.....
- 4. Dire toutes les lettres d'un mot :  
.....
- 5. Le chiffre qui indique le pays ou la région de son correspondant :  
.....

**2**

**Complétez les phrases avec les mots indispensables de la page 5.**

- 1. Pardon, pouvez-vous m'indiquer l'.....  
pour appeler l' Argentine ?
- 2. Le téléphone sonne ! Tu veux bien .....  
s'il te plaît, j'ai les mains prises.
- 3. Je n'ai pas tout compris, pouvez-vous .....  
je vous prie ?
- 4. Le numéro sonne toujours occupé, je n'arrive pas à .....  
cette personne.
- 5. Pouvez-vous ..... quelques instants,  
M. Daron arrive tout de suite.
- 6. Quand le téléphone sonne, on ..... , quand  
la conversation est finie, on .....

**3**

**Répondez aux questions suivantes.**

- 1. Que signifie l'expression « raccrocher au nez d'une personne » ?  
.....
- 2. Quel mot désigne le son continu dans le téléphone qui indique que  
la ligne est libre ?  
.....
- 3. Que dites-vous à une personne qui parle beaucoup trop vite pour  
vous ?  
.....
- 4. Quels sont les deux types de téléphones qui existent ?  
.....

4

**Finissez les conversations suivantes en utilisant le vocabulaire employé pour terminer une conversation (voir page 6).**

- 1. Vous me garantissez que vous me donnerez cette information demain au plus tard ?  
.....
- 2. Vos renseignements me sont très utiles, merci beaucoup.  
.....
- 3. Vous passerez le bonjour à Madame Leroy de ma part.  
.....
- 4. Comme promis, je vous ai fait livrer le colis à votre domicile.  
.....

5

**Répondez aux questions suivantes en utilisant le verbe « prier ».**

- 1. Commencez une phrase par « Je vous prie de ».  
.....
- 2. Terminez une phrase par « Je vous prie ».  
.....
- 3. Imaginez un très court dialogue qui se finit par « Je vous en prie ».  
.....  
.....  
.....

VesalBookshop.com



# Les situations simples

## 2

### VOUS APPELEZ QUELQU'UN

#### Interlocuteur professionnel

##### Votre correspondant est présent

- Bonjour, je voudrais parler à Monsieur Ladurie, s'il vous plaît.
- Ne quittez pas, je vous le passe tout de suite.
- Pourriez-vous me passer Monsieur Mairu ?
- Un instant, je vous prie.
- Monsieur Mortange, s'il vous plaît.
- C'est de la part de qui ? / C'est à quel sujet ?
- C'est personnel.

##### Votre correspondant n'est pas disponible

- Madame Mahé, je vous prie.
- Malheureusement, elle est absente pour le moment. Si vous me laissez vos coordonnées, elle vous rappellera dès que possible.
- Elle est en ligne, voulez-vous patienter ou préférez-vous qu'elle vous rappelle dès qu'elle sera disponible ?
- Voulez-vous lui laisser un message ? Je lui transmettrai dès son retour.
- Voulez-vous que je prenne un message ?
- Elle est en réunion, pouvez-vous la rappeler dans une heure ?

**Interlocuteur proche**

**Votre correspondant est présent**

- Salut, tu me passes ta sœur s'il te plaît ?
- Ne bouge pas, je te la passe.

**Votre correspondant n'est pas disponible**

- Bonjour, Jacques est à la maison ?
- Pas de chance, il vient de sortir. Rappelle-le dans un quart d'heure.

**1**

**Complétez ces dialogues en utilisant les expressions de la page 9.**

**1.**

- Agence de voyages Le ciel bleu, Martine Lehire, bonjour.
- Bonjour, je voudrais ..... Monsieur Menu .....
- ....., je vous le passe tout de suite.

**2.**

- Mairie du XIII<sup>e</sup> arrondissement, bonjour.
- Bonjour, je voudrais parler au maire, s'il vous plaît.
- ..... ?
- C'est personnel, il attend mon appel.

**3.**

- Renseignements, bonjour.
- Je voudrais le téléphone de Claire Dupuis à Nice, s'il vous plaît.
- Vous pouvez ..... son nom ?
- D.U.P.U.I.S

**4.**

- Librairie Belles Lettres, bonjour.
- ..... Jacques, s'il vous plaît.
- Malheureusement, .....
- Ce n'est pas grave, je vais le rappeler dans une heure.

**5.**

- La Poste, bonjour.
- Bonjour, pouvez-vous me passer le directeur je vous prie ?
- ..... voulez-vous que je prenne un message ?
- Oui, je suis Monsieur Lejeune, demandez-lui de me rappeler au plus vite, c'est très urgent, il a mes coordonnées.

2. Les situations simples

6.

- Copie express, bonjour.
- Monsieur Leborgne, je vous prie.
- Il est sorti faire une course, mais si .....
- .....

2

Remettez ces conversations dans l'ordre.

1.

- Elle est en ligne pour le moment, voulez-vous patienter ou rappeler un peu plus tard ?
- Éditions Ducros, bonjour.
- Au revoir.
- Je vais attendre, j'espère qu'elle n'en a pas pour très longtemps.
- Bonjour, Mademoiselle Ruinart est-elle là ?
- .....
- .....
- .....

2.

- Je vous remercie, au revoir.
- Radio Libre Parole, bonjour.
- Vous pouvez compter sur moi.
- Bonjour, pouvez-vous me passer Madame Larue au poste 45, je vous prie.
- Dites-lui seulement que son frère l'a appelée pour lui dire que la table au restaurant est réservée pour 20 h 30.
- Elle n'est pas là et elle ne sera pas au bureau avant 13 h 30. Voulez-vous laisser un message ?
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

3



**Jouez ces dialogues (à deux personnes).**

1. Marie Maréchal est la secrétaire de Monsieur Jaquemot. Elle doit lui signaler que le patron de l'entreprise, Monsieur Merlu, l'attend demain à la première heure dans son bureau. Elle appelle à son domicile et elle tombe sur Madame Jaquemot. Marie Maréchal lui demande de bien vouloir lui passer son mari.

— Allô !

— Bonjour, je suis la secrétaire de votre mari

— .....

— .....

2. Claire Tisserand est cliente de l'agence de voyages Le monde est à vous, elle cherche à contacter Monsieur Bichot, qui s'occupe de son dossier, à qui elle doit confirmer aujourd'hui sa réservation pour le séjour à Cuba du 23 au 30 mars.

Pascale Henry, la collaboratrice de Monsieur Bichot décroche et demande à Claire Tisserand la raison de son appel avant de lui passer son correspondant.

— Le monde est à vous, bonjour.

— Bonjour, .....

.....

4



**Jouez ces dialogues (à trois personnes).**

1. Claude Péronnet est traducteur, il appelle le bureau pour lequel il travaille, Atout langues. Il souhaite parler à Madame Ténart, sa chef de bureau, pour lui demander s'il peut obtenir une journée de plus avant de rendre sa traduction de l'article scientifique anglais parce qu'il est particulièrement difficile et que beaucoup de termes techniques demandent des recherches complexes.

Madame Ténart lui indique qu'elle ne peut lui accorder qu'une demi-journée supplémentaire car le document doit impérativement être livré au client pour 14 heures demain.

Georgette Lenthü qui reçoit les appels transmet la communication à Madame Ténart.

— Atout langues, bonjour.

— Bonjour, .....

.....

.....

## 2. Les situations simples

2. Émile Legris veut contacter son frère Jean qui travaille dans un salon de coiffure. Il tombe sur la patronne du salon qui lui dit que le salon est plein de clientes et que la conversation doit être très brève. Elle ajoute que les appels privés sont normalement interdits en dehors des heures de pause. Émile lui dit qu'il s'agit d'un cas exceptionnel et qu'il doit absolument informer son frère que lui, Émile, vient d'être papa d'une petite Éléonore.

— Allô !

— Bonjour, je suis le frère de Jean .....

— .....

— .....

5



**À vous d'imaginer des situations nécessitant deux ou trois intervenants, et jouez-les devant le reste du groupe.**

VesalBookshop.com

QUELQU'UN VOUS APPELLE

### Interlocuteur professionnel

#### **Vous savez quoi répondre**

- Bonjour, je voudrais parler à la responsable des achats.
- Ne quittez pas, je vous la passe tout de suite.
- Bonjour, passez-moi Monsieur Maréchal je vous prie.
- Un instant, je vais voir s'il est là.
- Bonjour, pouvez-vous me dire à quel numéro je peux joindre Monsieur Estran ?
- Bien sûr, vous pouvez le contacter au 01 45 78 96 34.

#### **Vous ne savez pas quoi répondre**

- Bonjour, je suis Monsieur Déroulède, savez-vous si ma candidature a été retenue ?
- Non, je suis désolé, je n'ai pas cette information. Mais si vous voulez, je peux vous passer le bureau du personnel.
- C'est très aimable de votre part.
- Un instant, je vous prie.

- Bonjour, je voudrais savoir si la livraison pour la maison Dupeire a été effectuée.
- Je suis stagiaire et je ne peux pas vous répondre. Mais je peux vous mettre en relation avec le service des expéditions.
- Bonjour, j'aimerais savoir pourquoi ma prime d'assurance a augmenté.
- Je suis désolé, je suis seul au bureau pour le moment, les deux conseillers sont sortis pour déjeuner. Vous pourrez les joindre à partir de 14 h. Si voulez, je peux demander à l'un d'eux de vous rappeler. Quel est votre nom ?

### Interlocuteur proche

- Jean est là ?
- Une seconde, je vais le chercher.
- C'est Yves, ton frère n'est pas trop loin ?
- Je ne sais pas où il est à vrai dire, essaye de le joindre sur son portable.



**Après avoir écouté les conversations suivantes, lisez-les à haute voix ou à deux si possible. Essayez d'y mettre le ton.**

1.

- Métadan SA, bonjour.
- Bonjour, passez-moi Mademoiselle Hérédia s'il vous plaît.
- Excusez-moi, je n'ai pas bien compris son nom.
- Mademoiselle Hérédia, je vous prie.
- De la part de qui ?
- Monsieur Alfredin.
- Ne quittez pas, je vous la passe tout de suite.



2.

- Cuir Import, bonjour.
- Bonjour, je voudrais parler à Monsieur Globec s'il vous plaît.
- Je suis désolé, il est occupé pour le moment et il a demandé qu'on ne le dérange sous aucun prétexte.
- Ah bon, vous savez à quelle heure il sera disponible ?
- Je pense que d'ici une heure il n'y aura pas de problème. Voulez-vous le rappeler ou bien lui laisser un message ?
- S'il pouvait me rappeler ça m'arrangerait à vrai dire. Je suis Madame Laron et mon numéro est le 01 56 78 94 67.

2. Les situations simples



- C'est bien le 01 56 78 84 67 ?
- Non, non, c'est le 01 56 78 94 67.
- 0-1-5-6-7-8-9-4-6-7.
- Oui, c'est ça. Mais n'oubliez pas, c'est vraiment important.
- Vous pouvez compter sur moi, je vais lui laisser une note sur son bureau.
- Merci beaucoup.
- Je vous en prie, au revoir.
- Au revoir.

- 3.
- Magasins Lehuron, bonjour.
  - Bonjour, je voudrais savoir ce que je dois faire parce que j'ai reçu une facture qui ne correspond pas du tout à mes achats.
  - Vous me donnez votre nom, s'il vous plaît.
  - Bien sûr, je suis Madame Lacroix.
  - Veuillez patienter un instant, je vous passe le service concerné.
- Madame Lacroix ?
- Oui.
  - Vous êtes en ligne avec le service des factures.
  - Merci beaucoup.

À vous de trouver les répliques qui manquent.

- 1.
- Sport nouveau, bonjour.
  - Bonjour, je voudrais parler à Jocelyne, s'il vous plaît.
  - .....
  - Vous pouvez me dire quand elle sera au magasin ?
  - Elle doit reprendre son travail à 14 heures.
  - .....
  - Certainement, cela ne pose pas de problèmes. Elle a vos coordonnées ?
  - .....
  - Dans ce cas je la préviens dès son retour.
  - Je vous remercie, au revoir.
  - Je vous en prie, bonne journée.

- 2.
- Allô.
  - Bonjour Madame, est-ce que Michel est à la maison ?
  - Oui, mais il est sous la douche pour le moment.
  - .....
  - Non, je ne peux pas vous dire s'il a prévu d'aller à la piscine demain.
- Voulez-vous que j'aille lui demander maintenant ?



- .....
- Bien, je lui dis de vous rappeler dès qu'il sera disponible.
- Je vous remercie, au revoir.
- Au revoir.
- 3.**
- Service après vente, bonjour.
- Bonjour, que faut-il faire pour échanger un produit défectueux ?
- .....
- C'est une armoire en kit, à monter soi-même, mais il manque des pièces.
- .....
- Oui, Madame, j'ai suivi à la lettre la notice de montage.
- .....
- Je ne savais pas qu'il fallait le garder.
- Malheureusement, sans ce ticket, je ne peux rien faire pour vous.
- .....
- Comme vous voulez, je vous passe le responsable du service, vous essayerez de vous arranger avec lui.
- .....
- Bonne journée.

**8**

**Que répondez-vous si on vous pose ces questions au téléphone ?**

- 1.**
- Donnez-moi les coordonnées de Madame Lenôtre, je vous prie.
- .....
- 2.**
- J'ai essayé de vous joindre toute la matinée, mais la ligne était toujours occupée. Votre téléphone est en dérangement ?
- .....
- 3.**
- Vous pouvez épeler votre nom, s'il vous plaît ?
- .....
- 4.**
- Quels sont les horaires de vos bureaux ?
- .....
- 5.**
- À qui dois-je m'adresser pour annuler ma commande ?
- .....

9

**Quelles questions devez-vous poser pour obtenir ces réponses ?**

- 1.  
— .....  
— Malheureusement, demain c'est le jour de fermeture du magasin.
- 2.  
— .....  
— Non, Monsieur, nous ne réparons pas les articles qui n'ont pas été achetés chez nous.
- 3.  
— .....  
— Ne quittez pas, je vais chercher de quoi écrire.
- 4.  
— .....  
— B.O.M.P.A.R.D.
- 5.  
— .....  
— C'est au nom de Monsieur Virlojeux.

VesalBookshop.com

**VesalBookshop.com**