

# B4 Parler au téléphone

le / /20

Ce qu'il faut savoir faire :

- se présenter
- présenter l'objet de son appel
- remercier
- prendre congé

Objectif(s) : débiter et conclure une conversation téléphonique professionnelle

Formules types d'une conversation téléphonique		
	Appeler	Répondre
<b>Saluer</b>	Bonjour Madame/Monsieur	Société "...", bonjour. Paul Dupont à l'appareil.
<b>Se présenter</b>	Je m'appelle / Je suis Sophie Lamarck, de la société "..."	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que puis-je faire pour vous ?</li> <li>• Je vous écoute.</li> </ul>
<b>Objet de l'appel</b>	Je voudrais Je souhaiterais Pourrais-je <ul style="list-style-type: none"> <li>• avoir des informations au sujet de / sur</li> <li>• parler à [...]</li> <li>• m'entretenir avec [...]</li> </ul>	<i>Ne quittez pas, s'il vous plait.</i>  <i>Je vous passe Madame/Monsieur X</i>  <i>Ah, je suis désolé Mme Lamarck, Madame/Monsieur X n'est pas disponible pour le moment.</i> <i>Puis-je prendre un message ?</i>
<b>Remercier</b>	Je vous remercie. Merci beaucoup !	Je vous en prie. À votre service!
<b>Prendre congé</b>	Au revoir ! Bonne journée ! Je vous souhaite une excellente journée.	

## Exercice

Complétez avec les formules suivantes :

1. Bonne journée / Je vous souhaite une excellente journée
2. Que puis-je faire pour vous ? / Que puis-je faire pour votre service ?
3. Je vous remercie
4. Je vous en prie
5. Je m'appelle / Je suis
6. Je souhaiterais

**Paul :** Paul Dupont, service marketing, société *Sanofi Aventis*.

.....

**Sophie :** Bonjour Monsieur, ..... Sophie Lamarck, service achats, Société  
Baxter International. .... un renseignement sur vos tarifs.

**Paul :** Je vous écoute, Madame.

[...]

**Sophie :** C'est entendu. ...., Monsieur.

**Paul :** .....

**Sophie :** Au revoir.

**Paul :** ....., Madame.

**Entrainement :**

**Consigne :** Vous contactez une entreprise car vous souhaitez obtenir plus de renseignements. Choisissez une carte de visite et appelez une entreprise. Présentez-vous, présentez l'objet de votre appel et questionnez votre interlocuteur. Enfin, concluez l'appel.

**Gaël LAVAL**

**Société POITEVIN**

**03 . 87 . 11 . 67 . 63**

Objet de l'appel : parler au responsable du service des ventes

**Patrick SEBOIS**

**Société MONTARGIS**

**04 . 58 . 97 . 85 . 23**

Objet de l'appel : obtenir des renseignements sur les prix.

**Pauline GENTIL**

**Société MARCASSIN**

**01 . 28 . 35 . 12 . 95**

Objet de l'appel : obtenir des renseignements sur les produits

**Michèle LAFIGUE**

**Société VESTIGE**

**02 . 64 . 82 . 16 . 81**

Objet de l'appel : demander le numéro du service après-vente