



PETIT GUIDE DU FRANÇAIS AU TÉLÉPHONE



BUSINESS LANGUAGE TRAINING

SUJET	FORMULES	SUJET	FORMULES	
DÉCROCHER LE TÉLÉPHONE	Allô ? Sébastien Morel à l'appareil. Société MHC, bonjour ! Morel à l'appareil ! C'est moi-même (réponse à la question : vous êtes monsieur X) Qui est à l'appareil, s'il vous plaît ?	TERMINER LA COMMUNICATION	Merci beaucoup. Je vais confirmer tout ça par e-mail. Au revoir madame. Je vous en prie. Merci d'avoir appelé. Au revoir monsieur.	
SE PRÉSENTER	Allô ? Bonjour, ici Michel Smith de chez MHC. Bonjour Madame/Monsieur. C'est Sébastien Morel à l'appareil, de la société MHC.	DIFFICULTÉS	Je crois que vous avez un faux numéro. Il n'y a personne de ce nom dans notre société. Excuse-moi mais je vous entends très mal. La ligne est mauvaise. Pourriez-vous répéter plus fort, s'il vous plaît ? Pourriez-vous parler plus lentement, s'il vous plaît ? Pouvez-vous m'épeler votre nom s'il vous plaît ? Téléphone portable : La batterie de mon portable est vide. J'approche un tunnel. Nous serons bientôt coupés.	
DEMANDER LA RAISON DE L'APPEL	Que puis-je faire pour vous ? Je peux vous renseigner ? C'est à quel sujet, je vous prie ? En quoi puis-je vous être utile ?	MESSAGE SUR RÉPONDEUR	Vous êtes bien à la société MHC. Notre bureau est actuellement fermé. S'il vous plaît, veuillez laisser votre nom et votre numéro de téléphone et nous vous rappellerons / je vous rappellerai dès que possible. S'il vous plaît veuillez laisser un message après le bip sonore. Nous vous rappellerons / Je vous rappellerai dans les plus brefs délais.	
DONNER LA RAISON DE L'APPEL	J'appelle au sujet de... Je téléphone au sujet de... Je voudrais parler à Mme Martin, s'il vous plaît. Est-elle là ? J'aimerais parler à quelqu'un du service des réclamations si c'est possible. Pourriez-vous me passer le service Clients, je vous prie ? Savez-vous où je peux joindre Mme Martin ? Je l'ai appelée à plusieurs reprises mais elle ne répond pas.	LAISSER UN MESSAGE SUR RÉPONDEUR	Bonjour, c'est Christine Bernardin. Mon numéro de téléphone est le... J'ai un message pour M./Mme... Pourriez-vous me rappeler le plus rapidement possible au 01 67 63 00? C'est urgent. Merci, au revoir.	
ACHEMINER UN APPEL	Ne quittez pas, je vous passe Madame Martin. Pouvez-vous patienter un instant ? Madame Martin est en ligne. Restez en ligne. Un instant s'il vous plaît. C'est de la part de qui ?	EPELER SON NOM		
PRENDRE UN MESSAGE	Je regrette, Monsieur Untel n'est pas dans son bureau en ce moment / est absent / est en réunion / est en ligne. Voulez-vous laisser un message ? Je vais prendre votre numéro de téléphone / vos coordonnées. Je lui dirai que vous avez appelé. Je lui transmettrai le message.	A Anatole	J Joseph	S Suzanne
LAISSER UN MESSAGE	Pourrais-je laisser un message ? Pourriez-vous demander à Mme Savin de me rappeler ? Elle peut me joindre au numéro...	B Berthe	K Kléber	T Thérèse
LAISSER SES COORDONNÉES	Je suis Sophie Dewalle. Dewalle en un seul mot. Mon numéro de téléphone est le ... Mon adresse mail est sdewalle@mimi.fr: s.d.e.w.a.deux l.e. arobase mimi point fr	C Célestin	L Louis	U Ursule
		D Désiré	M Marcel	V Victor
		E Emile	N Nicolas	W William
		F François	O Oscar	X Xavier
		G Gaston	P Pierre	Y Yvonne
		H Henri	Q Quintal	Z Zoé



PETIT GUIDE DU FRANÇAIS

L'EMAIL PROFESSIONNEL



BUSINESS LANGUAGE TRAINING

SUJET	FORMULES	SUJET	FORMULES
APPEL	<p>Formel Monsieur, / Madame, Cher Monsieur, / Chère Madame Mesdames, Messieurs Chers collègues / Chers clients,</p> <p>Neutral Chère Lucie / Chère Hugo,</p> <p>Informel Bonjour Michel,</p>	S'EXCUSER	<p>Je vous prie de bien vouloir m'excuser mais je ne pourrai pas participer au meeting Mardi. En effet, j'ai un entretien ce jour-là et il n'a pas été possible de déplacer le rendez-vous.</p> <p>Je regrette beaucoup de devoir vous informer que je ne serai pas disponible mercredi prochain. Nous sommes désolés d'apprendre par votre mél du 19 février que notre envoi ne vous est pas parvenu.</p>
OBJET	<p>A l'attention de M. / Mme XXX. Informations / News :-) Invitation Report rendez-vous Annulation rencontre / de commande</p>	AJOUT D'UNE PIÈCES JOINTES	<p>Merci de m'envoyer la correction en Pièce Jointe sous word. Comme convenu, vous trouverez ci-joint la correction de votre exposé.</p>
CONFIRMATION DE LA RÉCEPTION DU COURRIER	<p>Merci de votre envoi / mail Je vous remercie de votre envoi/mail/mèl. Nous avons bien reçu votre mail et nous vous en remercions.</p>	CONFIRMATION	<p>Nous avons le plaisir de vous informer que nous avons expédié aujourd'hui votre colis. Nous confirmons que nous tiendrons à votre disposition une salle de conférence. Conformément à votre demande, nous vous avons envoyé la facture par Poste.</p>
FAIRE UNE DEMANDE	<p>Pourriez-vous m'envoyer une offre ? Merci de bien vouloir nous adresser votre catalogue. Veuillez nous indiquer à quelle heure vous arriverez. D'autre part nous souhaiterions savoir si vous venez accompagnés. Serait-il possible de m'envoyer un devis ? Seriez-vous en mesure de me dire si la livraison aura bien lieu cet après-midi?</p>	SUGGESTION	<p>Je vous suggère de contacter mon collègue Guy Michel. Je vous conseille à l'avenir de réserver au moins une semaine à l'avance. Si vous désirez obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec Mme Sophie Nadon, par téléphone au 01 56 31 23, poste 12, ou par courriel à snadon@abc.com.</p>
PRENDRE RENDEZ-VOUS	<p>Nous pourrions fixer rendez-vous pour le premier juin à 10 heures (du matin)? Je vous propose que nous nous rencontrions durant la semaine du 8 au 13 septembre. Dans le cas où vous ne seriez pas disponible, nous pourrions nous rencontrer une semaine plus tard. La date que vous me proposez me convient parfaitement. Comme vous le proposez, je me rendrai le 2 mars à 11 heures à votre bureau.</p>	REMERCIEMENTS	<p>Ce fut très aimable à vous de nous aider. Nous vous remercions pour votre aide. D'avance, je vous remercie de votre compréhension.</p>
REPORTER UN RENDEZ-VOUS	<p>Suite à un empêchement de dernière minute, je vous informe que je ne pourrai pas venir comme prévu le 2 mai. Pouvez-vous d'ors et déjà me proposer une autre date ? Est-ce qu'il serait possible de reporter le rdv pour la semaine prochaine? je suis libre tous les jours ouvrables, sauf le matin.</p>	RESTER EN CONTACT	<p>N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire, Nous restons à votre entière disposition pour tous renseignements complémentaires, En attente de vos nouvelles Dans l'attente de votre réponse,</p>
		SALUER	<p>Formel Veuillez agréer, Monsieur, Madame, l'expression de mes salutations distinguées. Sincères salutations Meilleures salutations</p> <p>Neutre Bien cordialement Très sincèrement</p> <p>Informel Bien à vous A bientôt et bonne journée Bonne semaine Bon week-end</p>

BON À SAVOIR **E-mail** Mail, mél., courrier électronique ou courriel (mot-valise construit à partir de courrier et électronique)
Spam Spam se dit aussi pourriel (mot-valise construit à partir de poubelle et de courriel)
Les acronymes Les acronymes comme **rdv** (rendez-vous), **qqch** (quelque chose), **cad** (c'est à dire), **cdt** (cordialement) ou **alp** (à la prochaine) ne s'utilisent que pour écrire des SMS.