

Communiquez en ligne !



Pour être **capable**

- › d'avoir une conversation téléphonique simple
- › de laisser un message simple sur un répondeur
- › de rédiger un courriel simple, un texto

Vous allez **apprendre à**

- › utiliser les formules d'usage au téléphone
- › compter jusqu'à 99
- › faire des propositions
- › utiliser les formules de politesse
- › donner des instructions
- › exprimer une obligation
- › inviter quelqu'un

Vous allez **utiliser**

- › les pronoms personnels *te* et *vous*
- › l'expression de la cause : *parce que*
- › la préposition *à* pour désigner des lieux et des personnes
- › des indicateurs de temps
- › les verbes *pouvoir* et *devoir*
- › des verbes en *-DRE* et en *-IR*
- › l'interrogation fermée : *est-ce que*

A Ne quittez pas !

1 Écoutez

Mes audios > 20



Au standard de la société Démépro

- La standardiste : Société Démépro. Bonjour !
 M. Pilat : Bonjour, madame. Je voudrais parler à M. Masson, s'il vous plaît.
 La standardiste : Oui, c'est de la part de qui ?
 M. Pilat : M. Pilat.
 La standardiste : C'est à quel sujet ?
 M. Pilat : Eh bien, c'est pour notre dossier « Japon ».
 La standardiste : Un instant, s'il vous plaît. Ne quittez pas.
 ...
 La standardiste : Je suis désolée, le poste ne répond pas. Je peux prendre vos coordonnées ?
 M. Pilat : Oui, bien sûr.
 La standardiste : Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?
 M. Pilat : PILAT. P comme Pierre, I, L comme Louis, A et T comme Thérèse.
 Alors, mon numéro de téléphone est le 06 81 78 94 63. J'attends son appel.
 C'est urgent.
 La standardiste : Très bien. C'est noté.
 M. Pilat : Je vous remercie.
 La standardiste : Je vous en prie. Au revoir.

Mes docs > Alphabet officiel des prénoms pour épeler

2 Réagissez

Vous êtes la standardiste de la société Démépro. Complétez la fiche téléphonique.

DÉMÉPRO



Message Urgent Rappeler

De À

Tél.

Objet de l'appel

3 Retenez

Pour indiquer un nombre (de 60 à 99)

	60 : soixante	70 : soixante-dix	80 : quatre-vingts	90 : quatre-vingt-dix
1	soixante et un	soixante et onze	quatre-vingt-un	quatre-vingt-onze
2	soixante-deux	soixante-douze	quatre-vingt-deux	quatre-vingt-douze
3	soixante-trois	soixante-treize	quatre-vingt-trois	quatre-vingt-treize
4	soixante-quatre	soixante-quatorze	quatre-vingt-quatre	quatre-vingt-quatorze
5	soixante-cinq	soixante-quinze	quatre-vingt-cinq	quatre-vingt-quinze
6	soixante-six	soixante-seize	quatre-vingt-six	quatre-vingt-seize
7	soixante-sept	soixante-dix-sept	quatre-vingt-sept	quatre-vingt-dix-sept
8	soixante-huit	soixante-dix-huit	quatre-vingt-huit	quatre-vingt-dix-huit
9	soixante-neuf	soixante-dix-neuf	quatre-vingt-neuf	quatre-vingt-dix-neuf

Pour saluer au téléphone (dans un contexte formel / professionnel) :

Nom | de la personne | + bonjour !
 | de la société |
 | du service |

APPELER UN CORRESPONDANT

Pour demander à parler à quelqu'un :

Bonjour, je voudrais parler | à M. Masson.
 | à la responsable du service.

Pour dire l'objet de l'appel :

C'est au sujet de/d'...
 C'est pour...



Pour demander de faire quelque chose :

Vous pouvez..., s'il vous plaît ?
Pouvez-vous..., s'il vous plaît ?
Je peux laisser un message ?

Pour répondre à un remerciement :

Je vous en prie.
 De rien.

RÉPONDRE À UN CORRESPONDANT

Pour demander le nom :

C'est de la part de qui ?
 Vous êtes monsieur / madame... ?

Pour demander l'objet d'un appel :

C'est à quel sujet ?
 C'est pour quoi ?

Pour faire patienter :

Ne quittez pas, s'il vous plaît.
 Un instant, s'il vous plaît.

Pour dire que la personne n'est pas disponible :

Il / Elle est absent(e) pour le moment.
 Le poste ne répond pas.
 Il / Elle est en ligne / en réunion.

Pour demander l'autorisation :

Je peux prendre vos coordonnées ?
 Je peux prendre un message ?

Pour s'excuser :

Je suis désolé(e).
 Excusez-moi.

4 Passez à l'action



Vous pouvez laisser un message. Vous souhaitez parler à Martine Jasmin de la société Infoplus ou à Bruno Dubosc de la société Gally. Choisissez la raison de votre appel (un stage, un problème informatique, un rendez-vous, une demande d'informations...) puis appelez. Un(e) standardiste vous répond et complète la fiche téléphonique parce que votre correspondant(e) n'est pas disponible.

[INFOPLUS] Message Urgent Rappeler

De À Martine Jasmin

Tél.

Objet de l'appel

GALLY Message Urgent Rappeler

De À Bruno Dubosc

Tél.

Objet de l'appel

Mes vidéos ▶ L'accueil téléphonique

B Je te rappelle !

1 Écoutez

Mes audios > 21

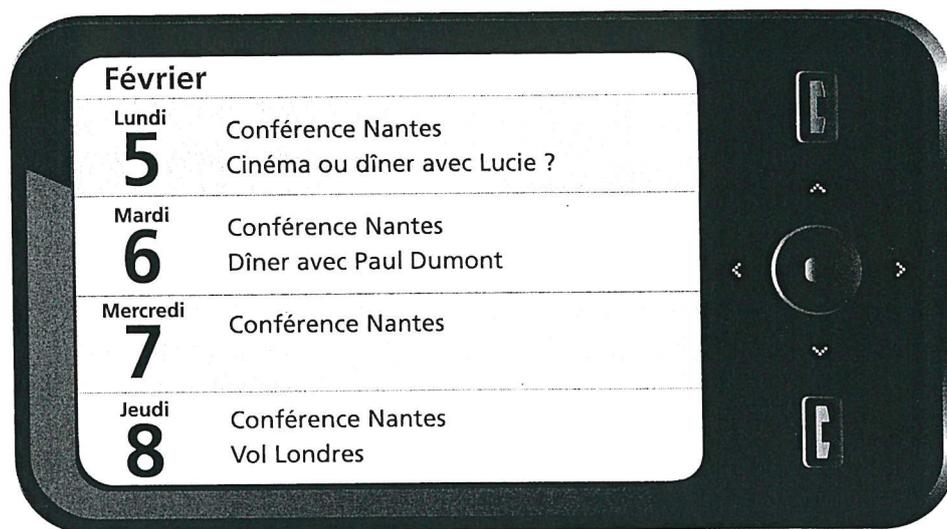


« Vous êtes bien au 07 54 33 27 49. Je ne suis pas disponible pour le moment mais vous pouvez laisser un message. Je vous rappelle dès que possible. Merci. »

Bonjour Lucie ! C'est Patricia. Je te téléphone parce que je suis à Nantes lundi, mardi et mercredi pour une conférence. Lundi, je finis tard, mercredi soir, je vais à Londres mais je suis libre mardi soir pour sortir. Nous pouvons dîner au restaurant ou aller au cinéma. Je te rappelle ce soir ou demain matin. Bisous, bonne journée !

2 Réagissez

Vérifiez l'agenda de Patricia ci-contre et repérez les erreurs.



3 Retenez

Pour indiquer / vérifier que vous êtes au bon numéro :

Vous êtes bien au 07 54 33 27 49. / Vous êtes bien sur le portable de Lucie.
Je suis bien au 05 43 32 18 90 ? / Je suis bien chez M. et Mme Leclerc ?

Pour se présenter au téléphone :

C'est Patricia Bonard. / Patricia Bonard à l'appareil.

Pour indiquer la raison de l'appel :

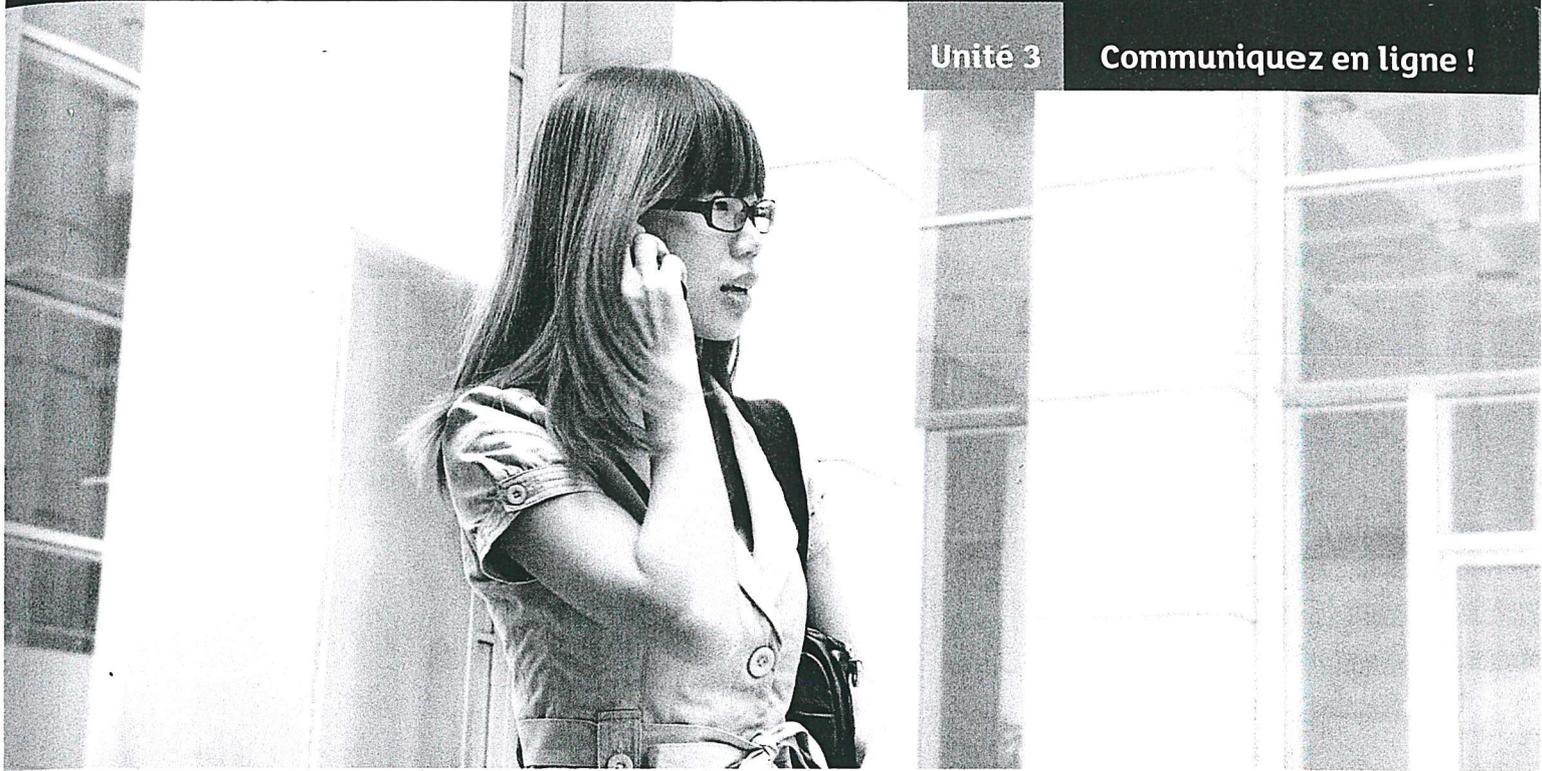
Je te / vous téléphone parce que je suis à Paris.

Pour proposer de rappeler et indiquer un moment :

Je te / vous rappelle lundi / tout à l'heure / cet après-midi / ce soir / demain matin / plus tard.
Vous pouvez me rappeler au 06 17 86 06 47.

Pour terminer un message / une conversation au téléphone :

À tout à l'heure ! À ce soir ! À demain ! À lundi !
Bonne journée ! Bon après-midi ! Bonne soirée ! Bon week-end !
Bisous ! Je t'embrasse !



Pour indiquer la disponibilité / l'indisponibilité :

Je suis **libre** mardi soir.

Je ne suis pas **disponible** pour le moment.

Pour faire une proposition :

Nous pouvons sortir.

Vous pouvez laisser un message.

Les loisirs

aller au cinéma / au théâtre

dîner au restaurant

sortir avec des amis / des personnes de la famille

visiter un musée / une exposition

Les jours de la semaine

lundi • mardi • mercredi • jeudi • vendredi •

samedi • dimanche

4 Passez à l'action



 Mes audios ▶ 22

Le service des renseignements.

1. Vous demandez des numéros de téléphone au service des renseignements. Écoutez et complétez le répertoire téléphonique.



Contacts.

2. Une personne de votre groupe demande un numéro de téléphone. Dicter ce numéro.

Alliance française

01 42 84 90 00

Restaurant *Chez Julien*

02 76 45 95 34

Docteur François

03 82 78 09 53

Société Texto

04 59 62 10 90

Émile Rocca

06 80 45 57 42

Yves Delorme

05 78 55 97 52



Messagerie vocale.

3. Vous téléphonez à un(e) ami(e) pour proposer une sortie. Il / Elle ne répond pas. Laissez un message sur son répondeur.

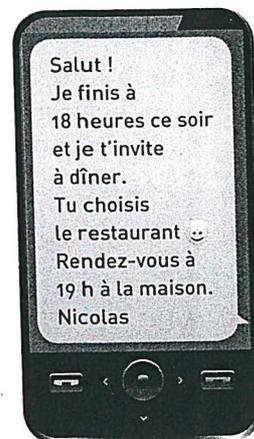
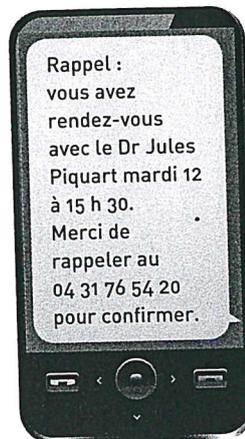


Coiffure style	
Docteur Marjorie Châtain	
Garage du Lac	
Pharmacie Auriol	
Restaurant <i>Chez l'ami Jean</i>	
Yves Delorme	



C Textos efficaces !

1 Lisez



2 Réagissez

Vous recevez ces quatre textos. Notez les tâches et les informations importantes sur votre tablette.

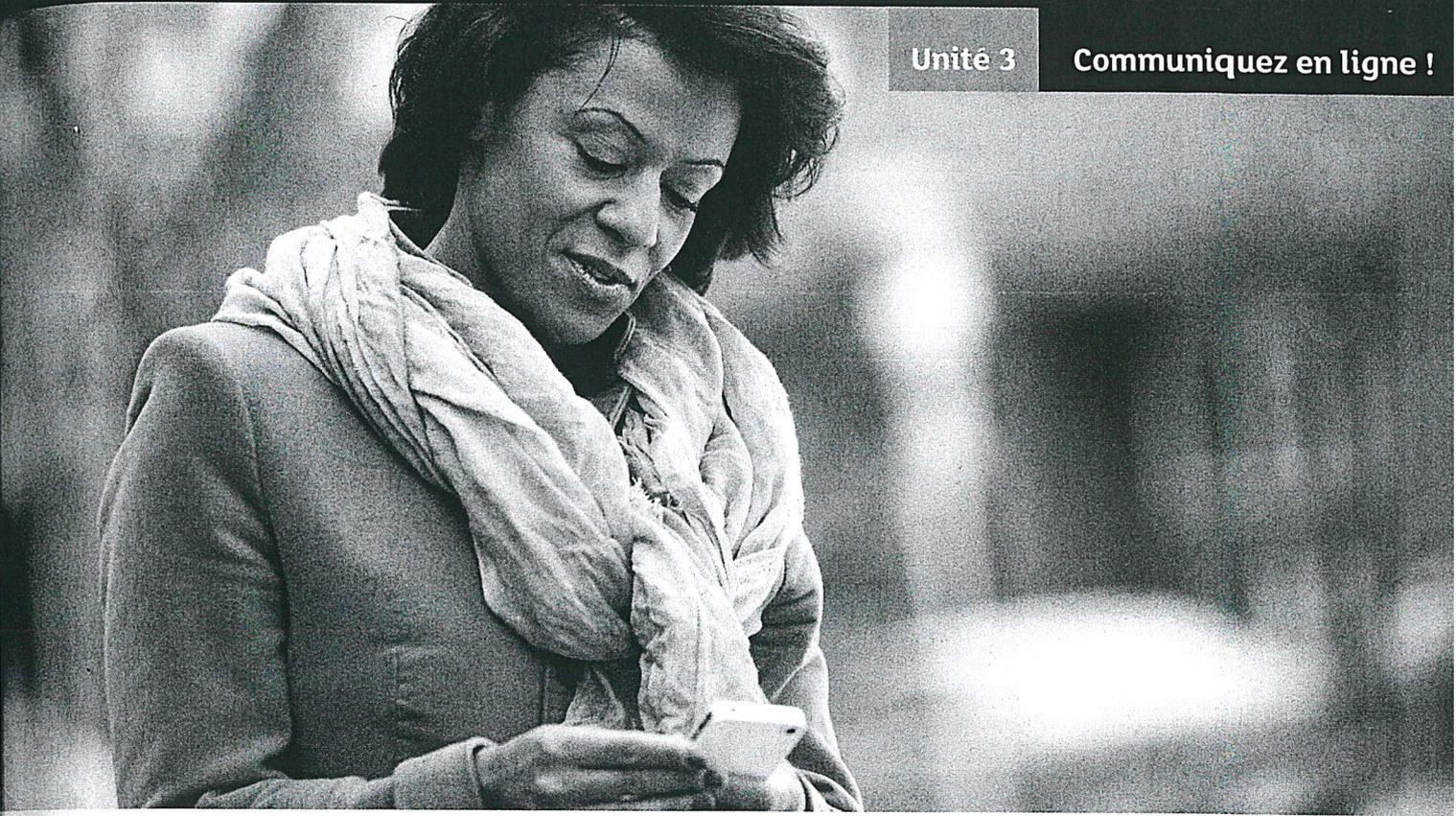
Aujourd'hui	Nouvelle note
1	_____
2	_____
3	_____
4	_____
4	_____
5	_____
6	_____

3 Retenez

Pour donner des instructions :
Nous vous invitons à contacter le service client.
Merci de rappeler au 04 31 76 54 20.
Nous vous demandons de passer à l'agence.

Pour indiquer une heure de rendez-vous :
Rendez-vous à 19 h.
Vous avez rendez-vous avec le Dr Piquart à 15 h 30.

Pour inviter :
Je t'invite / vous invite | à dîner.
| au restaurant.



4 Passez à l'action



Je vous appelle pour...

1. Vous traitez le dossier d'un client. Donnez vos instructions sur son répondeur (passer à votre bureau / vous rappeler ou contacter une personne...).



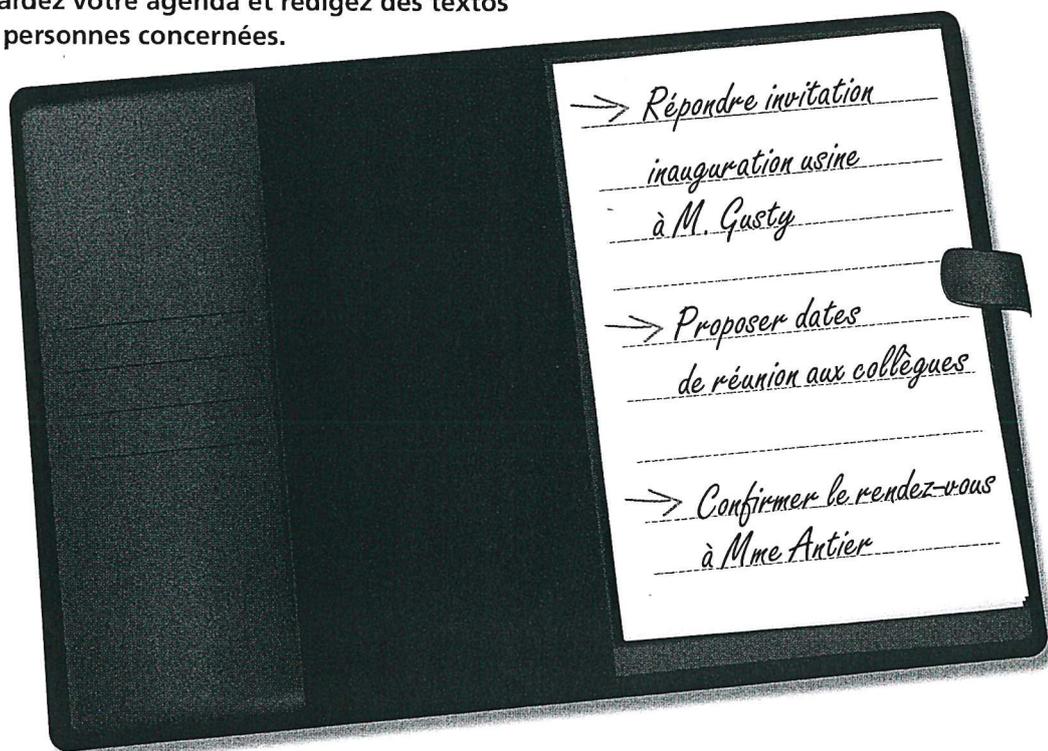
Vous avez rendez-vous.

2. Vous allez au cinéma avec un ami ce soir. Rédigez le texto pour le rendez-vous.



Textos professionnels.

3. Regardez votre agenda et rédigez des textos aux personnes concernées.





Pour saluer et prendre congé dans un courriel / un mail :

	Pour commencer	Pour terminer
Formel	Chère madame / Cher monsieur Madame / Monsieur Madame / Monsieur + <i>nom</i>	(Très) cordialement Sincères salutations
Neutre	Bonjour	À bientôt Cordialement Bien à vous
Amical	Bonjour + <i>prénom</i> Salut !	A+ Bisous / Bises

(→ voir Rep professionn

4 Passez à l'action



Pas mardi.

1. Vous êtes Paul Morisson. Répondez au mail de Sandrine : mardi, vous n'êtes pas disponible. Indiquez la raison et proposez une autre date.



Nouveauté.

2. Votre entreprise va présenter un nouveau produit. Vous faites un courriel pour inviter un client à la présentation.



Invitation à un dîner-débat.

3. Votre entreprise organise un dîner-débat. Appelez un collaborateur / une collaboratrice pour l'inviter. Utilisez les fiches ci-dessous.

VOUS

- Vous vous présentez et vous saluez.
- Vous dites l'objet de votre appel : une invitation à un dîner-débat ; vous précisez le jour, l'heure, le lieu.
- Vous terminez la conversation.

VOTRE COLLABORATEUR / COLLABORATRICE

- Il / Elle répond aux salutations.
- Il / Elle remercie pour l'invitation.
- Il / Elle n'est pas disponible ce soir-là.
- Il / Elle donne la raison.
- Il / Elle termine la conversation.

OUTILS LINGUISTIQUES

1 Les pronoms personnels TE et VOUS

Observez.

Je te téléphone	Je vous téléphone
Nous te regardons	Nous vous regardons
Je t' invite	Je vous invite
Nous t' appelons	Nous vous appelons

Le verbe s'accorde avec le sujet.

2 PARCE QUE

Pour exprimer la raison ou la cause.

Je te téléphone **parce que** je suis à Nantes.
Elle envoie un courriel **parce qu'**elle organise une réunion.

⚠ Devant une voyelle → **parce qu'**

3 La préposition À

– Pour désigner un lieu.

Rendez-vous à la maison	Vous pouvez passer à l' agence	Je t'invite au restaurant	Nous sommes à l' hôtel
à la + lieu féminin	à l' + lieu féminin avec une voyelle ou un « h »	au + lieu masculin	à l' + lieu masculin avec une voyelle ou un « h »

– Pour dire à qui on s'adresse.

Je parle / Je téléphone

- à Paul. (→ à + prénom ou nom propre)
- au** directeur. (→ **au** + nom masculin)
- à **la** secrétaire. (→ à **la** + nom féminin)
- à l'hôtesse. (→ à l' + nom singulier avec une voyelle ou un « h »)
- aux** délégués. (→ **aux** + nom pluriel)

4 Des indicateurs de temps

Pour indiquer un moment.

Aujourd'hui
Demain



Ce matin
Demain matin



Cet après-midi
Demain après-midi



Ce soir
Demain soir



5 Le verbe POUVOIR

Pour demander une autorisation /
faire une proposition /
demander de faire quelque chose.

Je **peux** laisser un message ?
Vous **pouvez** épeler, s'il vous plaît ?
Vous **pouvez** laisser un message après le bip.

Conjugaison
Je peux
Tu peux
Il peut
Elle peut

Nous pouvons
Vous pouvez
Ils peuvent
Elles peuvent

⚠ **Pouvoir** + infinitif

6 Le verbe DEVOIR

Pour exprimer l'obligation /
la nécessité.

Je **dois** téléphoner à Mme Langlois.
Nous **devons** organiser une réunion.

Conjugaison
Je dois
Tu dois
Il / Elle doit
Nous devons
Vous devez
Ils / Elles doivent

⚠ **Devoir** + infinitif

7 La conjugaison des verbes

– Les verbes en –DRE.

J'**attends** son appel. → verbe ATTENDRE

Le poste ne **répond** pas. → verbe RÉPONDRE

Conjugaison	ATTENDRE	RÉPONDRE
	J'attends	Je réponds
	Tu attends	Tu réponds
	Il / Elle attend	Il / Elle répond
	Nous attendons	Nous répondons
	Vous attendez	Vous répondez
Ils / Elles attendent	Ils / Elles répondent	

– Les verbes en –IR.

Je **finis** à 18 heures. → verbe FINIR

Tu **choisis** le restaurant. → verbe CHOISIR

Conjugaison	CHOISIR	FINIR
	Je choisis	Je finis
	Tu choisis	Tu finis
	Il / Elle choisit	Il / Elle finit
	Nous choisissons	Nous finissons
	Vous choisissez	Vous finissez
Ils / Elles choisissent	Ils / Elles finissent	

8 L'interrogation fermée (Réponse → OUI / NON / JE NE SAIS PAS)

Est-ce que vous êtes libre ?

Est-ce que vous avez les coordonnées
de Mme Langlois ?

(Est-ce que) + sujet + verbe + ... ?

⚠ Est-ce qu'Alice peut passer à l'agence ?
→ devant une voyelle : est-ce qu'



PRONONCEZ Mes audios ▶ 23-24

1. Écoutez et barrez les consonnes finales qui ne se prononcent pas.

- Je voudrais parler à M. Masson.
- Un moment, s'il vous plaît.
- Le poste ne répond pas.
- Je peux laisser un message ?
- Vous pouvez épeler votre nom ?

Faites la liste des consonnes finales non prononcées et répétez les phrases.

2. Écoutez les âges et répétez en respectant les enchaînements et les liaisons.

- Dix-huit ans
- Vingt-deux ans
- Trente-quatre ans
- Trente-six ans
- Quarante ans
- Quarante-trois ans
- Cinquante et un ans
- Cinquante-neuf ans
- Soixante-cinq ans
- Soixante-dix ans
- Quatre-vingt-sept ans
- Quatre-vingt-treize ans

ENTRAÎNEZ-VOUS

1. Une journée chargée

Lisez votre mémo et dites ce que vous devez faire aujourd'hui.

Exemple : Je dois expliquer le planning à l'assistante.

- expliquer planning assistante
- envoyer mail informaticien
- parler chef des ventes
- téléphoner directrice des ressources humaines
- écrire actionnaires
- montrer contrat stagiaires
- donner facture comptable

2. Planning

Nous sommes le 5 février (le matin). Regardez votre agenda et expliquez votre planning comme dans l'exemple.

Mardi 5 février	Mercredi 6 février
8:00	8:00
9:00 rendez-vous Olivier Darmont (bureau)	9:00
10:00	10:00 visite usine Bordeaux
11:00	11:00
12:00	12:00
13:00	13:00
15:00	15:00 rencontre commerciaux Bordeaux
16:00 préparation salon (bureau)	16:00
17:00	17:00
18:00	18:00
19:00 conférence	19:00 dîner-débat (Central Hôtel Bordeaux)

1. Aujourd'hui,
 2. Ce matin,
 3. Cet après-midi,
 4. Ce soir,
 5. Demain,
 6. Demain matin,
 7. Demain après-midi,
 8. Demain soir,
- a. je visite l'usine de Bordeaux.
 - b. je rencontre les commerciaux.
 - c. je suis à Bordeaux.
 - d. je suis au bureau.
 - e. je prépare le salon.
 - f. j'ai un dîner-débat.
 - g. j'ai un rendez-vous avec Olivier Darmont.
 - h. je vais à une conférence.

3. Une urgence !

Complétez le courriel avec les verbes *pouvoir* et *devoir* conjugués au présent.

Bonjour,

Je ne ... [pouvoir] pas attendre. Je ... [devoir] téléphoner à M. Morizot ce soir pour confirmer la vente et nous ... [devoir] signer le contrat demain. Est-ce que vous ... [pouvoir] préparer le dossier aujourd'hui ? Si vous n'êtes pas disponible, vous ... [devoir] trouver une autre solution. C'est urgent !

Cordialement,
Marc Duprès
Directeur commercial

4. SMS

Complétez les SMS avec les pronoms *t'*, *te* ou *vous*.

- a. De « Clara » à « Paul et Murielle »
Je ... envoie le chèque demain.
- b. D' « Adrien et Chloé » à « Mickaël »
Nous ... attendons à 18 h avec ton collègue.
- c. De « P. Lefranc » à « M. Faber »
Je ... apporte votre ordinateur demain.
- d. Des « commerciaux » à « Mme Noisy »
Nous ... invitons à notre présentation le 08/03 à 16 h.
- e. De « Julien » à « Annick »
Tu es chez toi ? Je ... rappelle ce soir.

TESTEZ-VOUS



1. La bonne formule

Choisissez la bonne formule dans les situations téléphoniques suivantes.

- Se présenter au téléphone.
 - Ça va, et toi ?
 - Mme Gandois à l'appareil.
 - C'est bien l'hôtel Concorde ?
- Demander à parler à quelqu'un.
 - Salut, c'est Marc !
 - C'est de la part de qui ?
 - Je voudrais parler à Mme Monet.
- Indiquer la raison de l'appel.
 - Je vous téléphone parce que je voudrais un renseignement.
 - Mon numéro est le 05 58 59 69 12.
 - C'est à quel sujet ?
- Demander de patienter.
 - À tout à l'heure.
 - Un instant, s'il vous plaît.
 - Je suis désolé(e).
- Dire que la personne n'est pas disponible.
 - Son poste ne répond pas.
 - Vous êtes monsieur... ?
 - Elle travaille.
- Terminer un appel.
 - Ne quittez pas.
 - À ce soir.
 - Quel est l'objet de votre appel ?
- Demander de laisser un message.
 - C'est de la part de qui ?
 - Pouvez-vous laisser un message, s'il vous plaît ?
 - C'est pour quoi ?



2. Des erreurs dans le fichier clients Mes audios ▶ 25

Écoutez et corrigez les noms et les numéros de téléphone.

Société Pontemps	01.92.61.16.46
Caussmant	06.19.22.87.75
Lejaufre	05.56.68.32.21
Moidec	08.25.70.87.65



3. Prenez un message téléphonique Mes audios ▶ 26

Écoutez et corrigez le message.

SOLIPROPRE



Message Urgent Rappeler

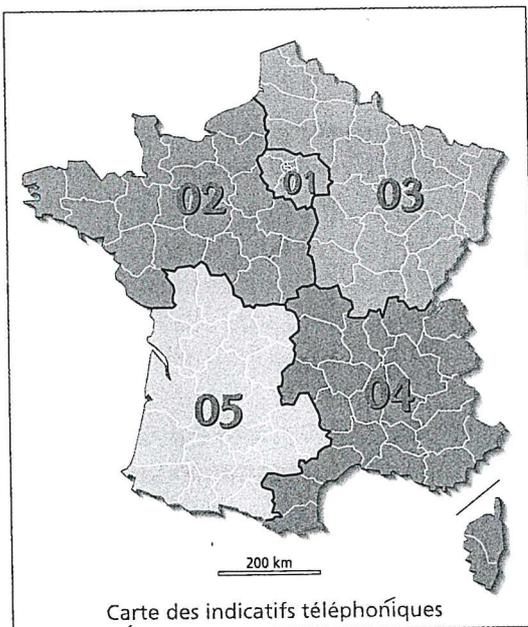
De M. Leroux

À Mlle Delort, Société

Objet de l'appel

Réunion jeudi 10 à Marseille. Merci de rappeler cet après-midi au 06 87 67 14 48.

Repères culturels



Les numéros de portable commencent par 06 ou 07.

Téléphoner en France

Les numéros de téléphone

1. Comment vous dites ce numéro de téléphone dans votre pays ?

0254378554

2. Réécoutez les numéros (activité 2 p. 53). Expliquez comment on dit les numéros en France et prononcez correctement : 02 54 37 85 54.

3. a. Observez la carte ci-contre et la carte de France de la page 192.

b. Complétez les numéros de téléphone suivants.

Paris : -- 43 65 48 98

Strasbourg : -- 15 52 64 89

Rennes : -- 41 57 62 34

Bordeaux : -- 32 36 76 45

Nice : -- 68 75 12 72

4. Dites si on repère la région avec les deux premiers chiffres du numéro de téléphone dans votre pays.

Épeler au téléphone Mes docs » Alphabet officiel des prénoms pour épeler

1. En France, pour épeler les noms, on utilise des prénoms.

Exemple : A comme Anatole, B comme Berthe, C comme Célestin...

Faites-vous la même chose dans votre pays ?

2. Trouvez d'autres prénoms français pour chaque lettre de l'alphabet.

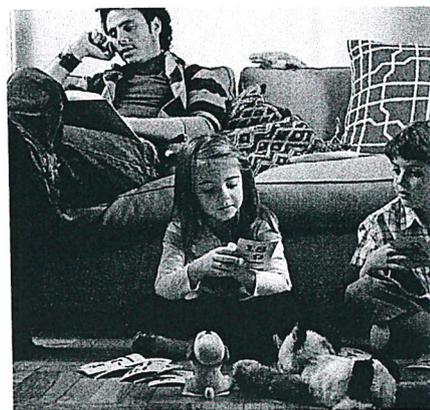
3. Notez votre nom sur une feuille et épelez-le avec des prénoms français.

Le savoir-vivre au téléphone

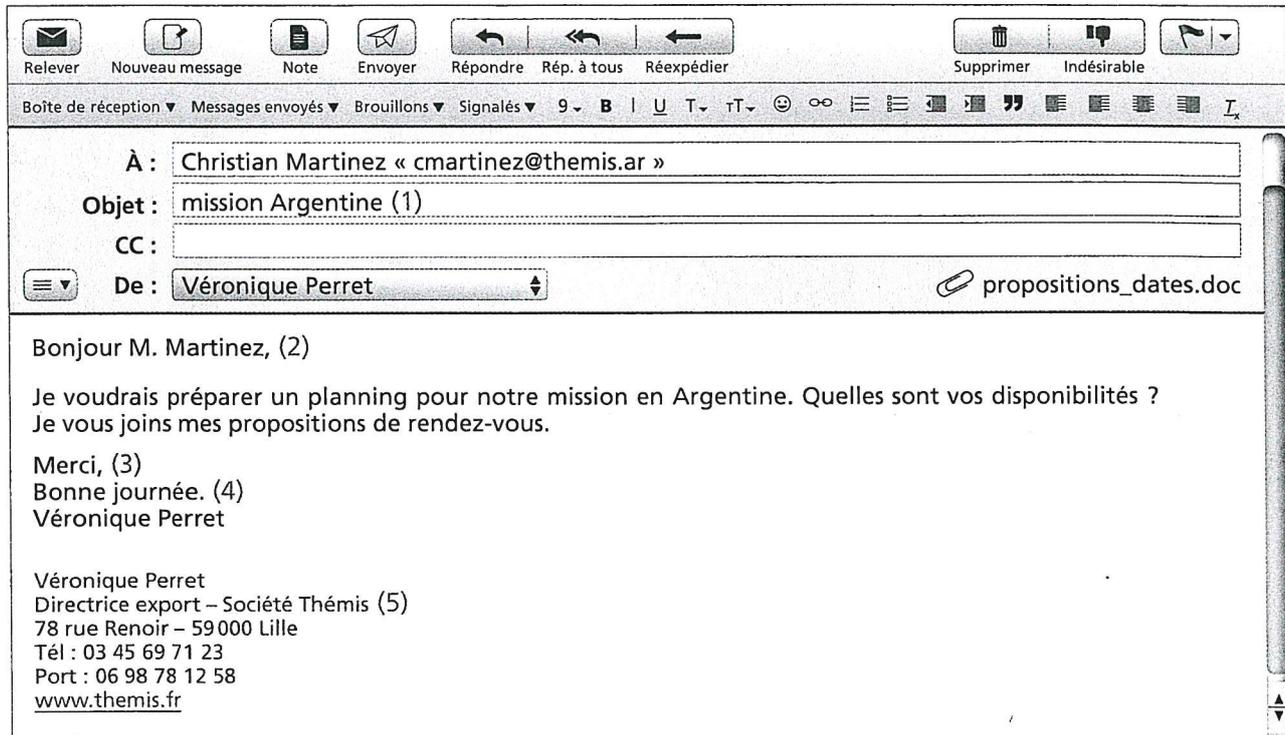
Lisez les règles de politesse pour téléphoner.

- 1) Respecter les heures d'appel (de 9 h à 21 h) et ne pas appeler aux heures de repas (12 h 30-13 h 30 / 19 h 30-20 h 30) sauf urgence.
- 2) Ne pas téléphoner le dimanche excepté à la famille et aux amis.
- 3) Dire « bonjour » pour commencer la conversation et se présenter.
- 4) Couper son téléphone portable au restaurant, au cinéma, pendant une réunion, dans un hôpital, un musée...
- 5) Ne pas déposer son portable allumé sur la table pendant un repas.
- 6) Choisir une sonnerie discrète, activer le mode « silencieux » ou « vibreur ».
- 7) Votre portable sonne en public : s'excuser et s'éloigner pour parler.
- 8) Parler doucement, inutile de crier.

Cochez les règles normales pour vous. Expliquez pourquoi les autres règles ne sont pas normales pour vous. Indiquez d'autres règles de votre pays.



Bien rédiger ses courriels professionnels



1. Observez ce courriel et repérez le vocabulaire informatique. Trouvez le vocabulaire informatique équivalent dans votre langue.

VOUS CLIQUEZ SUR

À	Indésirable (un courrier)	Nouveau message
Ajouter une pièce jointe	Joindre un fichier	Objet
Archiver	Supprimer	Réexpédier
Boîte de réception	Vérifier l'orthographe	Relever (le courrier)
Brouillon	Messagerie	Répondre
Carnet d'adresses / Contacts	Messages envoyés	Transférer
Enregistrer	Mettre en copie (Cc)	
Envoyer	Mettre en copie cachée (Cci)	

2. Lisez le courriel et faites correspondre chaque phrase ci-dessous avec la partie numérotée qui convient.

- Je remercie : « Merci d'avance / de votre aide / de votre réponse / de votre attention. »
- Je termine avec une formule de politesse (formelle, neutre ou amicale) adaptée à la situation : « À bientôt », « Bonne journée », « Bonne semaine ».
- Je commence par une salutation (formelle, neutre ou amicale). On peut personnaliser : « Bonjour monsieur » ou « Bonjour madame » ou « Bonjour M. Dupont » ou « Bonjour Stéphane ».
- Je signe avec mon nom complet, le nom de ma société, ma fonction et mes coordonnées (pas pour un collègue).
- J'indique de manière claire et précise la raison de mon message.