

Site de Français Langue Etrangère

SAVOIR TELEPHONER CONSEILS POUR LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

Plan de cette fiche :

[Vocabulaire](#)

[Expressions utiles pour téléphoner](#)

[Attention au tutoiement et au vouvoiement](#)

[Savoir présenter son nom et ses coordonnées](#)

[Savoir lire un numéro de téléphone](#)

VOCABULAIRE

le téléphone sans fil

le téléphone mobile – le portable (on peut appeler et recevoir des appels partout à l'extérieur de la maison)

Pour téléphoner, on décroche (le combiné) et on attend la tonalité.

On compose (= on fait) le numéro du correspondant (la personne à qui on veut parler).

Ça sonne.

Il n'y a personne, ça ne répond pas ou ça sonne occupé = la ligne est occupée ou quelqu'un décroche = quelqu'un répond.

Après la conversation, on raccroche.

On dit : téléphoner à quelqu'un = appeler quelqu'un = passer un coup de fil = passer un coup de téléphone à quelqu'un, ou au contraire recevoir (avoir) un coup de fil de quelqu'un.

Si vous appelez à l'étranger, il faut composer 00 (zéro zéro) + l'indicatif téléphonique du pays.

Si votre téléphone ne marche pas, votre ligne est en dérangement.

Vous cherchez le numéro de quelqu'un :

Vous appelez les renseignements (= le service des renseignements)

Vous cherchez dans l'annuaire, le bottin

Vous consultez le minitel = l'annuaire électronique.

Pour appeler d'une cabine téléphonique, on utilise une carte de téléphone.

Quand vous sortez, vous pouvez mettre en marche votre répondeur.

On tombe sur le répondeur (= le répondeur a répondu)

La facture de téléphone : plus on téléphone loin et longtemps, plus la facture est élevée (= plus ça coûte cher).

Source : « Vocabulaire progressif du français » Niveau intermédiaire. Ed. Clé International, 1997

Site de Français Langue Etrangère

EXPRESSIONS UTILES POUR TELEPHONER

Vérifier qu'on est au bon numéro	<ul style="list-style-type: none">▪ Allô, Martine ?▪ Allô, bonjour, je suis bien chez M. et Mme Blanc ? / Je suis bien au 01.36.28.14.33 ?▪ C'est bien l'Hôtel Concordia ?
Répondre à la question précédente	<ul style="list-style-type: none">▪ Tout à fait.▪ Désolé. Vous avez fait erreur.▪ Je suis désolé. Vous vous êtes trompé de numéro.
Se présenter	<ul style="list-style-type: none">▪ Ici, Monsieur X▪ Monsieur X, à l'appareil▪ Service des Communications, Monsieur X, bonjour.▪ Service des Communications, Monsieur X à l'appareil▪ C'est moi-même (réponse à la question : Vous êtes monsieur X ?)
Demander qui est à l'appareil	<ul style="list-style-type: none">▪ C'est de la part de qui ?▪ Puis-je lui dire qui l'appelle ?▪ Qui dois-je annoncer ?▪ Vous êtes monsieur... ?▪ C'est de la part de monsieur... ? (ou madame ... ?)▪ C'est de la part de qui s'il vous plaît ?
Demander à être mis en relation avec un interlocuteur	<ul style="list-style-type: none">▪ Pourrais-je parler à Monsieur X, s'il vous plaît ?▪ Je voudrais parler à Madame Y, s'il vous plaît. C'est de la part de...▪ Est-ce que Martine est là, s'il vous plaît ? Vous pouvez me la passer ?
Demander le motif de l'appel	<ul style="list-style-type: none">▪ C'est à quel sujet, je vous prie ?▪ En quoi puis-je vous être utile ?▪ Que puis-je faire pour vous ?▪ Puis-je vous être utile ?
Préciser l'objet de l'appel	<ul style="list-style-type: none">▪ J'appelle au sujet de...▪ Je téléphone au sujet de...
Transférer l'appel ou demander de patienter	<ul style="list-style-type: none">▪ Ne quittez pas, je vous le passe.▪ Restez en ligne.▪ Un instant, s'il vous plaît▪ Un instant, je vous prie, je vous passe la communication.▪ Pouvez-vous patienter un instant ? Il est déjà en ligne.
Demander à laisser un message	<ul style="list-style-type: none">▪ Pourrais-je lui laisser un message ?
Laisser un message/prendre un message	<ul style="list-style-type: none">▪ Je vais prendre / noter votre numéro (de téléphone) / votre téléphone / vos coordonnées ... (adresse et / ou numéro de téléphone)▪ Il (elle) peut me joindre au... / Mon numéro est le... / Je suis au ... / Je vous laisse mon téléphone. C'est le ...
Dire que la personne ne peut pas	<ul style="list-style-type: none">▪ Il est toujours en ligne. Préférez-vous patienter ou laisser un message ?

Site de Français Langue Etrangère

<p>répondre et proposer de prendre un message</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il n'est pas là pour le moment. Voulez-vous laisser un message ? ▪ Je suis désolée. Il est en réunion en ce moment. Je peux prendre un message ? ▪ Il n'est pas là pour le moment. Voulez-vous que je prenne un message ? ▪ Puis-je lui transmettre un message ? ▪ Je suis désolé... / Désolé... / Je regrette... Elle n'est pas là. / Elle est sortie. / Elle s'est absentée. / Son poste ne répond pas.
<p>Demander de répéter</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Excusez-moi mais je n'ai pas compris. Pourriez-vous répéter plus lentement s'il vous plaît ? ▪ Veuillez me pardonner mais je n'ai pas compris. ▪ Pourriez-vous épeler s'il vous plaît ? ▪ Excusez-moi, je n'ai pas bien compris. Vous pouvez répéter s'il vous plaît? /Vous pouvez parler un peu plus lentement s'il vous plaît ?)
<p>Décrocher le téléphone</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Société Y, j'écoute ▪ Secrétariat de Monsieur X, j'écoute ▪ Société Y, que puis-je pour vous ? ▪ Bureau de..., en quoi puis-je vous aider ?
<p>Fixer un rendez-vous</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vous seriez libre quand ? ▪ Quel jour vous conviendrait ? ▪ Quelle heure vous conviendrait ? ▪ Bien. Je change la date du rendez-vous. ▪ Bien. Je reporte la date du rendez-vous. (= je remets à plus tard)
<p>Terminer la communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Merci beaucoup. Je vous en prie. Au revoir. ▪ Merci d'avoir appelé. Au revoir. ▪ Au revoir madame/monsieur.
<p>Acheminer un appel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je vous le passe. ▪ Je vous mets en communication avec...
<p>Justifier l'absence de la personne appelée</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il est absent. ▪ Il n'est pas au bureau en ce moment. ▪ Il est à l'extérieur. Désirez-vous laisser un message? ▪ Il vient de partir. ▪ Il a déjà quitté le bureau.
<p>Ce n'est pas le bon numéro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apparemment vous vous êtes trompé de numéro. ▪ Je crois/je pense que vous avez fait un faux numéro.
<p>S'excuser</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Excusez-moi. ▪ Veuillez me pardonner.
<p>Laisser ses coordonnées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je suis Yves Fangeat. F.A.N.G.E.A.T. ▪ Mon numéro de téléphone est le... ▪ Mon adresse mail est...

Site de Français Langue Etrangère

Attention au tutoiement ou au vouvoiement

Les formules changent selon que vous tutoyez ou vouvoyez votre interlocuteur . Cela dépend de plusieurs facteurs: connaissez-vous bien la personne? Est-ce un(e) ami(e)? Ou est-ce au contraire une relation formelle? Est-ce que la personne vous tutoie ou vous vouvoie? Quel est son âge et son statut hiérarchique (par rapport à vous)? (etc).

Savoir présenter son nom et ses coordonnées par téléphone

Si vous ne prononcez pas correctement les lettres en français, votre correspondant ne comprendra pas vos nom et prénom ou risquera de mal les orthographier.
Les coordonnées sont le nom, le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone...

On écrit :	On peut expliquer comme ça :
antoine	prénom en minuscules
DUJARDIN	nom en MAJUSCULES et en un seul mot
DU JARDIN	- nom en deux mots - « du » plus loin « jardin »
Monsieur Besse	B. E. deux «S ». E

Savoir lire un numéro de téléphone

En France, on prononce les numéros de téléphone deux par deux :

Ex. 04 74 57 38 22 = zéro quatre, soixante-quatorze, cinquante-sept, trente-huit, vingt-deux.

N.B.: au niveau national, les deux premiers chiffres s'appellent l'indicatif. Ils varient en fonction de la zone géographique dans laquelle vous habitez. (Il y a 5 zones en tout).

01 correspond à la région parisienne.

02 aux régions du Nord Ouest.

03 aux régions du Nord Est.

04 aux régions du Sud Ouest.

05 aux régions du Sud Est.

06 correspond à un numéro de téléphone mobile.