

Petit guide téléphonique

	<p>Quand je décroche :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allo ? • Bruxelles Formation, Marc Bidule j'écoute • Secrétariat de M. Bidule, bonjour ...
<p>Dire pourquoi j'appelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je vous appelle pour vous dire/vous informer que... • Je voudrais avoir des renseignements... • Je voudrais savoir si... 	<p>Demander pourquoi la personne appelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • C'est à quel sujet ? • Comment puis-je vous aider ? • Que puis-je faire pour vous ?
<p>Donner son nom :</p> <ul style="list-style-type: none"> • C'est de la part de M/Mme ... • C'est M/Mme ... • M/Mmeà l'appareil 	<p>Demander qui appelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • C'est de la part de qui ? • Qui est à l'appareil ? • Puis-je avoir votre nom ? • Pouvez-vous épeler votre nom ?
<p>Demander à parler à quelqu'un :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je souhaiterais parler à ... • Je voudrais parler à ... • Pourrais-je parler à ... 	<p>Demander à quelqu'un de patienter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne quittez pas • Un instant s'il vous plaît • Un instant, je vous le/la passe
	<p>Dire qu'une personne est occupée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il/elle est occupé(e), pouvez-vous patientez ? • Il/elle est absent(e), pouvez-vous rappeler plus tard ?
<p>Demander de laisser un message :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pourriez-vous lui demander de me rappeler à ce numéro ? • Puis-je laisser un message ? • Pourriez-vous lui dire que... 	<p>Demander si vous pouvez prendre un message :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voulez-vous laisser un message ? • Puis-je lui transmettre un message ?
<p>Demander un rendez-vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je souhaiterais prendre rendez-vous le... • Désolé(e) je ne suis pas disponible, avez-vous une autre date ? • C'est parfait / Très bien / ça va 	<p>Prendre un rendez-vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Êtes-vous disponible le 12 janvier à 13h ? • Quel jour vous arrange ? • Quelle heure vous conviendrait ? • C'est noté ! le 12 janvier à 13h !
<p>Dire que l'on n'a pas compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pardon ? • Excusez-moi, je n'ai pas compris, pourriez-vous répéter plus lentement s'il vous plaît ? • Comment ça s'écrit ? Pouvez-vous épeler s'il vous plaît ? 	
<p>Terminer la conversation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je vous remercie • Merci (beaucoup) Monsieur / Madame • Au revoir Monsieur / Madame 	