

AAL 07. On s'appelle ?

OBJECTIF COMMUNICATIF : Téléphoner, prendre rendez-vous, répondre, prendre note, laisser un message.

LEXIQUE : la communication en entreprise. Les formes de politesse

GRAMMAIRE : Les verbes en -IR : finir, grandir, rougir

OBJECTIF COMMUNICATIF : TELEPHONER

Il y a plusieurs façons de dire qu'on téléphone : **téléphoner à quelqu'un, appeler, rappeler quelqu'un, passer un coup de fil à quelqu'un, laisser un message.**

Le **coût de la communication** dépend de votre **opérateur** téléphonique. Quand votre portable **vibre** ou que vous entendez la **sonnerie**, c'est que **vous recevez un appel**. Vous pouvez mettre votre smartphone en **mode silencieux** ou en **mode avion** pour ne pas déranger.

Aujourd'hui presque tout le monde possède un téléphone. Au bureau, on utilise un **téléphone fixe**, avec **fil**. On se déplace avec son **portable** (son **mobile**, son **smartphone**). On peut envoyer un **texto (message écrit)**, un message vocal, **se connecter** à internet, **consulter** son **crédit**, **prendre** des photos, etc. Pour trouver le numéro d'un **correspondant**, on ne **consulte** plus l'**annuaire** papier, on préfère chercher sur le site des **pages blanches** ou des **pages jaunes**, sur internet.

Vous téléphonez en France : vous **décrochez** le téléphone, quand vous entendez la **tonalité**, vous **composez le numéro**. Vous **Faites** le 00 pour l'international, puis l'**indicatif** de la France, le 33, enfin vous **tapez** les dix chiffres du numéro de votre correspondant. Les premiers chiffres correspondent à la zone géographique. 01 = Ile de France, 02 = Nord-ouest, 03 = Nord-est, 04 = Sud-est, 05 = Sud-ouest. 06 et 07 = tous les portables, 08 = numéros verts (gratuits ou payants), 09 = téléphonie IP.

Vous téléphonez à votre ami et vous **tombez sur le répondeur** (la **boîte vocale**) vous entendez : « *Vous êtes bien chez Christian Baylon, au 01 42 41 75 91. Je suis actuellement absent. Vous pouvez laisser un message après le bip, merci !* » Vous ne souhaitez pas laisser de message, vous **raccrochez**. Vous appelez la société Ixtel où travaille Christian. Le **standard** est **occupé** et vous entendez ce message : « *Bienvenue chez Ixtel. Pour accéder au menu, tapez la **touche étoile** (*) ; Votre appel concerne le service technique, faites le 1 ; Votre appel concerne le service commercial, faites le 2 ; Vous souhaitez être mis en relation avec un conseiller, faites le 3.* »

LEXIQUE : LA COMMUNICATION EN ENTREPRISE

Vous téléphonez à quelqu'un, plusieurs situations peuvent se présenter :

- Le téléphone **sonne** mais personne ne **répond** : votre correspondant est **absent**.
- La ligne est **occupée** : votre correspondant est en ligne. Vous le **rappellerez**.
- Votre correspondant répond : « **Allô !** » La conversation peut commencer.

Bonjour Monsieur / Madame

Pourrais-je parler à M. Baylon ?	→	C'est de la part de qui ?
Je souhaiterais parler à M. Baylon s'il vous plaît.		Qui dois-je annoncer ?
Pourriez-vous me passer M. Baylon ?	→	Ne quittez pas je vous le passe.
Je voudrais parler à la personne qui s'occupe de...		Un instant je vous prie.
Allô ! M. Baylon ?	→	Je vous mets en ligne.
Vous êtes bien Monsieur Baylon ?		Oui, c'est lui-même.
Je suis Claire Dubois, de l'agence...	→	Oui, c'est bien moi.
C'est Claire Dubois à l'appareil		Bonjour Madame, que puis-je faire pour vous ?
		En quoi puis-je vous être utile ?
		C'est à quel sujet ?

Je vous appelle au sujet de...
 Je vous téléphone parce que...
 J'aurais besoin de vous parler de...

Absent ou indisponible :

Pourrais-je parler à M. Baylon s'il vous plaît ?	→	Je regrette, M. Baylon est en réunion / en déplacement/ en ligne actuellement
		Le poste est occupé, voulez-vous patienter ?
		Son poste ne répond pas. Pouvez-vous rappeler plus tard ?
		Voulez-vous laisser un message ?

Savez-vous quand je peux le joindre ? Je rappelle plus tard alors. Pouvez-vous lui dire que Claire Dubois a appelé ?	→	Entendu, c'est noté
Pouvez-vous lui demander de me rappeler ?		Est-ce qu'il a votre numéro ?
Je vous laisse mon numéro.		Bien sûr, je lui transmettrai.
Je vous remercie infiniment. C'est assez urgent. Merci. Au revoir.		C'est noté.
		Vous pouvez compter sur moi. Je n'y manquerai pas. Au revoir.

Mauvais numéro :

Monsieur Baylon ?		Je suis désolé, il n'y a personne de ce nom ici.
		Vous faites erreur. Je crois que vous avez fait un mauvais numéro.

Je ne suis pas au 03 86 01 22 Excusez-moi, j'ai dû faire une erreur. Je me suis trompé de numéro.	Ah non, ici c'est le 01 21. Ce n'est pas grave. Je vous en prie.
---	--

Incidents techniques :

La ligne est mauvaise. Je ne vous entends pas très bien. J'ai du mal à vous entendre. Pourriez-vous parler un peu plus fort. Vous pouvez répéter plus lentement s'il vous plait ?

Allô ? Je ne sais pas ce qui est arrivé, nous avons été coupés.

La ligne a sauté.

Excusez-moi, j'ai raccroché par erreur.

J'ai appuyé sur la mauvaise touche.

Prendre rendez-vous

Formel

Quel jour vous conviendrait ?

Lundi prochain ça m'arrangerait. Vers 11 heures c'est possible ?

Je regrette mais je ne suis pas disponible à cette heure-là. Que diriez-vous de lundi après-midi ? Je peux vous proposer 14 heures, qu'en dites-vous ?

Un peu plus tard c'est possible ?

Est-ce que 16 heures vous irait ?

C'est parfait.

Informel

On pourrait se voir ?

Oui, si tu veux, quand ça ?

Demain soir tu es libre ?

Ça ne m'arrange pas vraiment. Mardi, tu pourrais toi ?

Ok. A quelle heure ?

A dix heures c'est bon ? ça te va ?

Je préférerais 9 heures

D'accord, ça marche.

On dit mardi 9 heures alors.

Déplacer/annuler un rendez-vous

Vous avez un empêchement ou un contretemps, par exemple vous êtes pris(e), occupé(e), débordé(e) de travail, en déplacement, en réunion...

J'ai un rendez-vous à 11 heures avec M. Baylon, serait-il possible de le déplacer ? Je voudrais l'avancer d'une heure si c'est possible.

C'est ça, à dix heures.

Formidable. Merci bien !

Est-ce qu'on pourrait reporter notre rendez-vous au lendemain ?

J'ai un empêchement, je serai en déplacement toute la semaine.

Désolé, je n'ai pas mon agenda sur moi. Je rappellerai la semaine prochaine.

Ça dépend. Voulez-vous avancer ou reporter le rendez-vous ?

Vous voulez fixer le rendez-vous à 10 heures alors ?

Pas de problème madame, c'est noté !

Un instant, je vous prie, je consulte mon agenda...

Malheureusement, ça ne va pas être possible, je suis pris toute la journée.

Si je comprends bien vous souhaitez annuler votre rendez-vous. Voulez-vous prendre un autre rendez-vous tout de suite ?

COMPREHENSION ORALE

A. écoutez les documents suivants et complétez les questionnaires :

Document 1

1. comment se nomme l'entreprise ?
2. Qui appelle ? Quelle est la première lettre de son nom de famille ?
3. Avec qui veut-il parler ?
4. Quel est le but de son appel ?
5. Les deux interlocuteurs se connaissent déjà ?

Document 2

1. A qui parle la secrétaire ?
2. Qui est en ligne ?
3. Pourquoi la secrétaire doit-elle trouver une excuse ?
4. Quelle excuse la secrétaire va-t-elle présenter ?
5. Pensez-vous que la stratégie adoptée est la meilleure ?

Document 3

1. Quelle est la qualité de la communication ?
2. Comment se nomme la personne qui appelle ?
3. Avec qui veut-elle parler ?
4. Quel est le nom complet de la personne qui a répondu ? Epelez-le.
5. Quel est son numéro de téléphone.

Document 4

1. *Message 1* Quel est le nom de la compagnie ?
2. Combien coute la communication ?
3. Que faut-il faire pour demander de l'aide ?
4. *Message 2* Quel est le nom de la personne
5. Jusqu'à quand sera-t-il absent ?
6. Comment s'appelle son assistante ?
7. A quel numéro peut-on appeler l'assistante ?
8. En alternative, que peut-on faire ?
9. *Message 3* Quel est le nom de l'entreprise ?
10. Quel est son secteur d'activité ?



GRAMMAIRE : LES VERBES EN -IR

LE DEUXIEME GROUPE comprend tous les verbes qui finissent par **-IR** à l'infinitif et qui possèdent deux radicaux, le premier se termine en **-i** (aux 3 personnes du singulier) et le second en **-iss** (aux 3 personnes du pluriel)

Au présent de l'indicatif, les désinences sont toujours les suivantes :

-s, -s, -t, -ons, -ez, -ent.

FINIR (<i>finire</i>)	CHOISIR (<i>scegliere</i>)	GRANDIR (<i>crescere</i>)
Je finis [fini]	Je choisis	Je grandis
Tu finis [fini]	Tu choisis	Tu grandis
Il / elle/ on finit [fini]	Il/elle/on choisit	Il/elle/on grandit
Nous finissons [finisɔ̃]	Nous choisissons	Nous grandissons
Vous finissez [finise]	Vous choisissez	Vous grandissez
Ils / elles finissent [finis]	Ils/elles choisissent	Ils/ elles grandissent

Les verbes du deuxième groupe sont beaucoup moins nombreux que ceux du premier groupe. Ils indiquent souvent un processus de transformation. On trouve principalement : **applaudir, blanchir, démolir, fleurir, grossir, guérir, haïr***, obéir, ralentir, réfléchir, réussir, rougir, vieillir.

**je hais, tu hais, il hait, nous haïssons, vous haïssez, ils haïssent (pas de tréma au singulier)*

LES FORMES DE POLITESSE

Une formule de politesse est une expression ou une phrase utilisée pour saluer, remercier, s'excuser, accepter ou décliner une invitation dans un langage poli (éduqué, bien élevé). Elle est souvent utilisée lors de conversations verbales, dans des lettres, des courriels ou d'autres formes de communication écrite. Les formules de politesse varient en fonction du contexte et du niveau de formalité de la situation.

Présentations : Heureux de vous connaître / Ravi de faire votre connaissance / Enchanté

Demander la permission : S'il vous plaît / S'il te plaît / Vous permettez ? / Est-ce que je pourrais... ? / Pourriez-vous... ? / Vous m'autorisez à ... ? / Puis-je ... ? / Pourrais-je ... ?

Remercier : Merci (beaucoup, infiniment), Je vous remercie / C'est très aimable / très gentil de votre part

Répondre à un remerciement : De rien / Je vous en prie / Il n'y a pas de quoi / C'est tout naturel / Tout le plaisir est pour moi

S'excuser : pardon / Pardonnez-moi / Je vous demande pardon / Excusez-moi / Je suis navré / Je suis désolé / Je vous prie d'accepter mes excuses / Veuillez m'excuser

Accepter : Oui / O.k./ D'accord / Entendu / Parfaitement/ Absolument / C'est parfait / J'accepte très volontiers / Avec plaisir

Refuser : Non / Je regrette, c'est impossible / Je suis navré mais... / Je vous remercie mais ...

On utilise fréquemment le **mode conditionnel** dans les requêtes :

***Pourrais-je** parler avec Monsieur Baylon s'il vous plait ?*

***Je souhaiterais** le joindre rapidement*

***Pourriez-vous** m'indiquer son numéro personnel ?*