

Problèmes au téléphone

TRANSCRIPTION DES APPELS

Appel 1

- Allô !
- Allô, je suis bien à l'hôtel des Chênes ?
- Ah non, monsieur, vous êtes chez un particulier.
- Je n'ai pas fait le 02 34 56 67 88 ?
- Non.
- Excusez-moi, je me suis trompé.
- Ce n'est pas grave. Au revoir.

Appel 2

- Allô, je voudrais parler à M. Langlois, s'il vous plaît ?
- M. Langlois ? Quel service avez-vous demandé ?
- Le service achat. On m'a passé ce poste.
- Ah, vous avez été mal aiguillé. Je vous repasse la réception. Ne quittez pas.
- Merci.

Appel 3

- Allô!
- Pourrais-je parler à M. Michel, s'il vous plaît ?
- Pardon, qui demandez-vous ?
- M. Robert Michel.
- Il n'y a personne à ce nom ici, je suis désolée. Vous avez fait quel numéro ?
- Le 01 87 ...
- Ici c'est 01 85
- Oh, excusez-moi de vous avoir dérangé.
- Je vous en prie.

Appel 4

- Agence Athéna, Caroline à votre service.
- Bonjour, je voudrais des renseignements sur l'excursion à Rome, s'il vous plaît.
- Je crois que vous avez fait une erreur.
- Ce n'est pas le 03 45 67 00 65, l'agence de voyage ?
- C'est le bon numéro mais ce n'est pas une agence de voyages mais une agence immobilière.
- Pardonnez-moi.
- Ce n'est rien.

Appel 5

- Entreprise de Grès, bonjour.
- Ce n'est pas Milou et Cie ? Excusez-moi, j'ai dû me tromper.
- Non, mais ils ont changé de numéro.
- Ah, je ne savais pas.
- Je peux vous le donner, si vous voulez.
- Ce serait gentil.
- Ils sont maintenant au 01 34 11 62 04.
- Merci beaucoup.

(audios dans Drive)

Problèmes au téléphone

Avant :

Quels renseignements sont importants quand on téléphone ?
Quels types de problèmes peut-on rencontrer lors d'un appel téléphonique ?

Ecoutez les 5 appels à la suite en prenant des notes.

1. Quel est le point commun à ces 5 conversations téléphoniques ?
2. A quel appel correspondent les affirmations suivantes ? Cochez.

	Numéro de l'appel				
	1	2	3	4	5
1. L'erreur n'est pas due à la personne qui appelle					
2. La personne qui appelle a un mauvais numéro.					
3. Le numéro du correspondant n'est plus le même.					
4. La personne qui appelle cherche à joindre une entreprise mais fait un numéro privé.					
5. La personne qui appelle s'est trompée de numéro.					
6. La personne qui appelle veut parler à une personne inconnue du correspondant.					

3. Complétez le tableau

Que dit-on ?	
Pour s'excuser	Pour répondre aux excuses

4. Problèmes au téléphone. Dans quels cas entendez-vous ceci. Faites correspondre les 2 colonnes.

Vous entendez...	Quel est le problème ?
1. « Par suite d'encombrements votre appel ne peut aboutir. Veuillez rappeler ultérieurement. »	a. faux numéro
2. « Vous êtes bien au 01.42.23.23.30. Je suis absent pour le moment. Laissez votre message après le bip sonore et je vous rappellerai dès mon retour. »	b. mauvaise liaison
3. « Le numéro que vous avez demandé n'est pas en service actuellement. Nous regrettons de ne pouvoir donner suite à votre appel. »	c. ligne bloquée du fait de trop d'appels.
4. « Allô...Allô ? Je n'entends rien ! Il y a de la friture sur la ligne ! »	d. répondeur automatique