

Appeler à la maison: Les appels formels et informels

SAVOIR-FAIRE

NIVEAU
Intermédiaire

NUMÉRO
B2_3037X_FR

LANGUE
Français





Objectifs

- Réviser les concepts de base en trait à la conversation téléphonique
- Apprendre les structures et les stratégies permettant de gérer les appels formels et informels
- S'entraîner avec ces différentes structures







Introduction

- Selon le contexte lors de votre conversation, vous employez un **ton et un discours formel ou informel**. Au cours de cette leçon, vous apprendrez différentes structures avancées à employer lors d'un **appel à la maison** typique, d'un **entretien d'affaire**, etc.



Bonjour, ne quittez-pas s'il-vous plaît = **Formel**
Ok, c'est parfait, je te rappelle quand tu auras une minute ! = **Informel**

La communication informelle

La communication formelle

La communication informelle est **plus spontanée** et crée un rapport intime entre les personnes y participant.

La communication formelle, quant à elle, suit certaines règles, est **ordonnée** et respecte la voie hiérarchique.



Tu m'entends quand je parle?



Veuillez patienter et rester en ligne.



Attention!



- Comme votre interlocuteur ne peut ni voir votre langage corporel ni se fier à vos expressions faciales, il importe que vous utilisiez un vocabulaire et un ton approprié afin que votre conversation reste plaisante pour tous les deux.



Qu'est-ce que tu veux? = Peut donner une impression de grossièreté
Que puis-je faire pour vous? = Une formulation trop formelle peut mettre votre interlocuteur mal à l'aise.

Démarrer une conversation

Voici quelques étapes utiles afin d'engager une conversation informelle:

- 1) Saluez votre interlocuteur et présentez-vous
- 2) Vérifiez que votre interlocuteur est disponible pour vous parler
- 3) Établissez un contact en parlant brièvement de banalités
- 4) Exposez le sujet de votre appel



Ton informel : Mon cher John, ça fait si longtemps que nous ne nous sommes pas parlé !



Ton formel : Bonjour, y aurait-il une disponibilité mardi après-midi pour une entrevue avec M. Freeman ?

Mettre fin à une conversation

À la fin de la conversation téléphonique, il importe de remercier l'autre personne pour le temps qu'il ou elle vous a accordé et pour son intérêt.



Ton informel : J'ai adoré notre conversation, prends soin de toi !



Ton formel : Je vous remercie de m'avoir accordé votre temps et vous souhaite une excellente fin de journée !



Formules de politesse

Voici les formules de politesse les plus courantes. Dans quelles situations pouvez-vous les utiliser ?

s'il vous plait

ça a été un plaisir de...

excusez-moi,
puis-je faire
quelque chose
pour vous ?

c'est moi qui
vous remercie

je vous
remercie de
votre service

je vous en prie

je vous
remercie de
votre confiance

je vous
remercie

bonne fin de
journée



Formulations

Dans le **langage informel**, les formules sont directes et ont un ton familier.

Pour connaître le nom de l'appelant

C'est qui ?

Qui parle ?

Qui m'appelle ?

C'est quoi ton nom ?





Formulations

Lors d'une conversation téléphonique formelle, les formulations employées sont plus polies et distantes.

Pour connaître le nom de l'appelant

Qui dois-je annoncer ?

C'est de la part de monsieur... ou madame
...?

Puis-je lui dire qui l'appelle ?

Ce sera de la part de qui s'il vous plait ?





Exemple: Conversation informelle



Allô maman, comment vas-tu ?

Je suis un peu fiévreuse, peux-tu me rendre un service ? J'aurais besoin que tu me ramènes du riz la prochaine fois que tu iras au supermarché.



Ça tombe bien, j'allais justement sortir faire des courses.

Je te remercie ! À plus tard !





À vos plumes!

Identifiez si les phrases correspondent au langage formel ou informel et complétez le tableau en transformant les phrases formelles en phrases informelles et vice-versa.

1. À qui je parle ?

2. ...

3. Je suis navrée de vous avoir fait patienter.

4. ...

5. Je ne comprends rien à ce que tu racontes.

6. ...

7. Je vous prie de rappeler d'ici une quinzaine de minutes.

8. ...



Appel de famille

Vous appelez votre tante pour planifier votre visite et elle vous demande constamment de répéter car elle fait le ménage en même temps. Cela vous irrite alors vous lui demandez donc de vous passer votre cousin. Il est malheureusement sur son départ alors il vous passe sa sœur. Composez un dialogue d'environ 3 minutes en employant un langage informel.



...

...



...

...





Jeu de rôle

Vous devez parler à votre copine immédiatement, mais son téléphone portable ne répond pas. Vous savez qu'elle est chez elle alors vous appelez le numéro de la maison en espérant que ce soit elle qui réponde. Horreur! Vous tombez sur son père que vous n'avez encore jamais rencontré puisque vous tenez à garder votre relation secrète. En plus, vous ne l'entendez pas très bien et vous lui demandez très poliment de répéter à plusieurs reprises.

Je vous prie de m'excuser, pourriez-vous répéter ?



C'est qui ?

Vous êtes Georges, le petit copain et vous tentez tant bien que mal de donner la meilleure impression possible au père de votre copine par téléphone. Employez un ton formel.

Vous êtes M. Jevoistout et votre fille ne vous a jamais parlé d'un ami prénommé Georges. Vous essayez de comprendre de qui il s'agit mais la réception est mauvaise et ça vous impatiente. Employez un ton informel.



Formulations

- Voici quelques formulations dans le **langage informel** que vous pouvez employer pour:
 - Connaître le motif de l'appel
 - Faire patienter l'interlocuteur

- Oui, c'est pour quoi ?
- Je peux t'aider ?
- Attends !
- Un instant, j'reviens !
- Reste en ligne !





Formulations

- Voici quelques formulations dans le **langage formel** que vous pouvez employer pour:
 - Connaître le motif de l'appel
 - Faire patienter l'interlocuteur

- C'est à quel sujet je vous prie?
- Que puis-je faire pour vous? /
Comment puis-je vous être utile? /
En quoi puis-je vous être utile?
- Excusez-moi un instant, ne quittez pas!
- Un moment je vous prie.





Réception d'appel professionnel

Voici quelques expressions habituelles que vous entendrez lorsque vous appelez dans un contexte professionnel.

Vocabulaire conventionnel

M. X est en entretien. Puis-je prendre un message ?

Je lui transmets votre message dès son retour.

Son rendez-vous a été prolongé.

Rappelez-moi d'ici un quart d'heure, je vous prie.

C'est noté !





Formulations : le retard



J'appelle pour vous prévenir de mon retard, je suis vraiment navré.

Je suis prise dans un embouteillage, je vais avoir quelques minutes de retard.



Que fait-on alors? On vous attend ou on commence sans vous?

Ne vous en faites pas, je ferai de mon mieux pour y être le plus rapidement possible.





À vous la parole !

Vous êtes le réceptionniste de la compagnie : vos désirs sont des ordres, et vous devez rappeler un candidat(e) ayant été retenu pour un poste de service à la clientèle. Employez un ton formel en suivant les directives présentées ci-dessous.



Salutation
d'usage

Présentation
(qui êtes-vous)

Énonciation du
but de l'appel

Validation de la
disponibilité du
candidat/de la
candidate

Présentation de
l'offre

Validation des
points de
compétences
désirés



Description à distance!

Vous avez une présentation très importante à donner dans une heure et vous avez oublié le livre qui vous est indispensable à la maison. Heureusement, votre conjoint(e) répond au téléphone et vous tentez de le lui décrire pour qu'il/elle puisse le trouver et vous l'amener. Soyez précis(e) tout en employant un langage informel.





Jeu de rôle

Vous avez l'estomac noué car vous avez votre premier appel conférence avec votre patron depuis votre embauche et vous avez un peu de retard. Il va probablement vous demander vos impressions ainsi que s'intéresser à votre performance. Vous voulez évidemment lui donner la meilleure impression possible alors vous le prévenez de votre retard et employez un langage formel lors de votre entretien.

C'est un plaisir de pouvoir enfin m'entretenir avec vous !



Tout le plaisir est pour moi je vous assure !

Vous êtes M. Picon, directeur de la compagnie, et c'est vous qui prenez la parole en premier en employant un ton formel.

Vous êtes Vincent, un employé dévoué qui veut faire bonne impression.

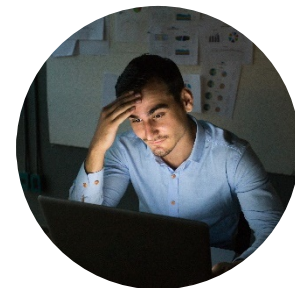


Formulations: L'indisponibilité



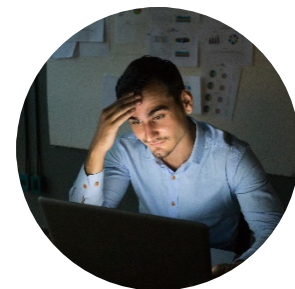
Pourras-tu être présent à la réunion de demain avec notre client potentiel?

Non, je suis désolé, demain je vais être en déplacement.



Penses-tu qu'Étienne pourra y assister lui?

Malheureusement, je crois qu'il aura un rendez-vous à ce moment.





Formulations: Le malentendu

Une conversation téléphonique peut parfois porter à confusion. Il arrive donc qu'il faille clarifier certains points afin de régler un malentendu.

Je crois qu'une erreur s'y est glissée.

Il y a eu un malentendu, je faisais référence à...

Il doit y avoir une erreur!

Nous allons y remédier dans les plus brefs délais.

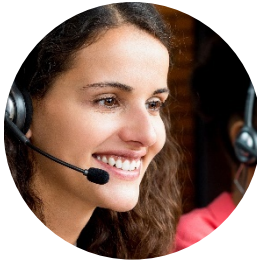
Tout est mis en oeuvre pour régler ce problème.

Tu te trompes, laisse-moi t'expliquer...





Conversation: Problèmes sur la ligne



Bonjour, c'est de la part de qui s'il-vous-plait ?

M. Lavallée est déjà au téléphone, désirez-vous attendre ou préférez-vous qu'il vous rappelle ?



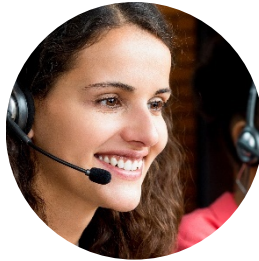
C'est Robert à l'appareil et j'appelle au sujet de... et je désire parler à...

Excusez-moi de vous interrompre, mais je ne vous entends pas très bien.





Conversation: Problèmes sur la ligne



Je vous prie de m'excuser, la communication a été coupée.

Pas de soucis ! Pourriez-vous lui demander de me rappeler d'ici la fin de l'après-midi si possible ?



C'est noté, je lui ferai part de votre message.

Je vous remercie, passez une belle fin de journée!





C'est à vous !

Employez les formulations appropriées. Pour chaque situation, utilisez une phrase formelle et une phrase informelle.

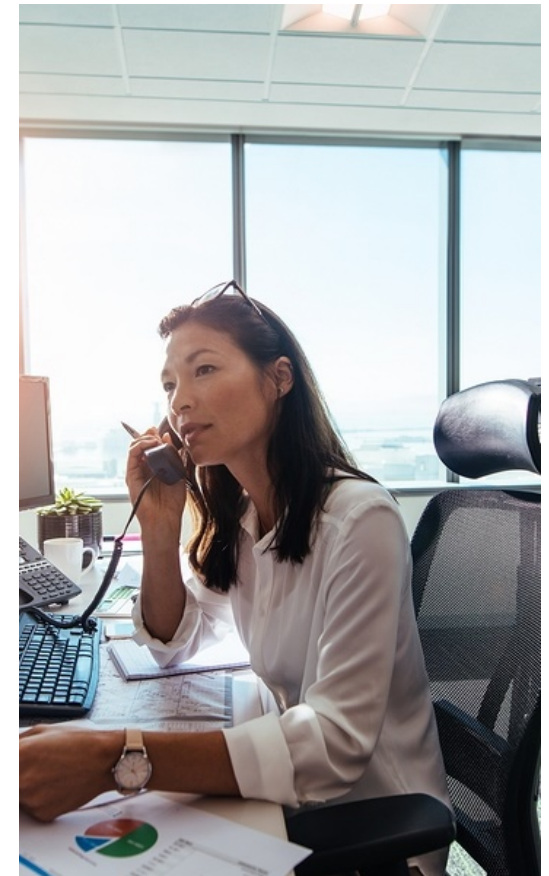
1. Mettre quelqu'un en attente.
2. Faites part de votre indisponibilité à votre interlocuteur en vous excusant.
3. S'excuser d'un malentendu et clarifier la situation.
4. Démarrer une conférence d'affaire téléphonique.
5. Demander à l'autre de répéter et réitérer ses propos pour s'assurer d'avoir compris.



C'est à vous!

Composez un court dialogue basé sur les instructions données dans l'encadré et entraînez-vous à l'oral avec votre interlocuteur(rice).

Vous avez passé une entrevue pour l'emploi de vos rêves il y a une semaine, mais vous n'avez toujours pas reçu de nouvelles. Vous décidez d'appeler la compagnie car vous ne pouvez pas laisser votre sort entre les mains du destin ! Vous tombez sur une nouvelle secrétaire qui ne connaît pas du tout votre situation. Vous devez donc prendre une minute pour lui expliquer la raison de votre appel. Malheureusement, la personne en charge de rappeler les candidat(e)s n'est pas disponible pour le moment.





Dialogue

Vexée, vous raccrochez le téléphone. Votre sœur vous avait promis qu'elle viendrait vous aider à préparer le repas d'anniversaire de mariage de vos parents, mais elle vient tout juste de se désister. Elle vous rappelle cinq minutes plus tard pour vous dire qu'il s'agit d'un gros malentendu et que vous devriez déplacer la date de la réunion de famille. Simulez les deux conversations téléphoniques en employant le langage informel.





Jeu de rôles

C'est le moment que vous redoutez le plus, l'heure d'appeler la compagnie de votre service Internet car votre facture semble beaucoup trop élevée ce mois-ci. Vous commencez à expliquer la situation d'un ton posé et formel, mais à force de vous faire transférer, votre ton devient de plus en plus informel. Imaginez le dialogue.

Bonjour, je vous appelle au sujet de...



J'ai fait mon possible, mais je dois maintenant vous transférer à ma superviseuse...



Ça fait une heure que je vous parle et ce n'est toujours pas réglé!!!!



Veuillez me réexpliquer le problème je vous prie.



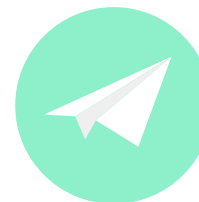


Réfléchissez aux objectifs

Revenez à la deuxième page et vérifiez si vous avez atteint les objectifs de cette leçon.

oui

non

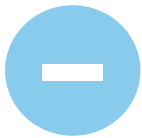
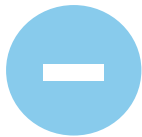




Réfléchissez à cette leçon

Pensez à tout ce que vous avez appris dans cette leçon.
Qu'est-ce qui a été le plus difficile (activités, vocabulaire...)? et le plus facile?



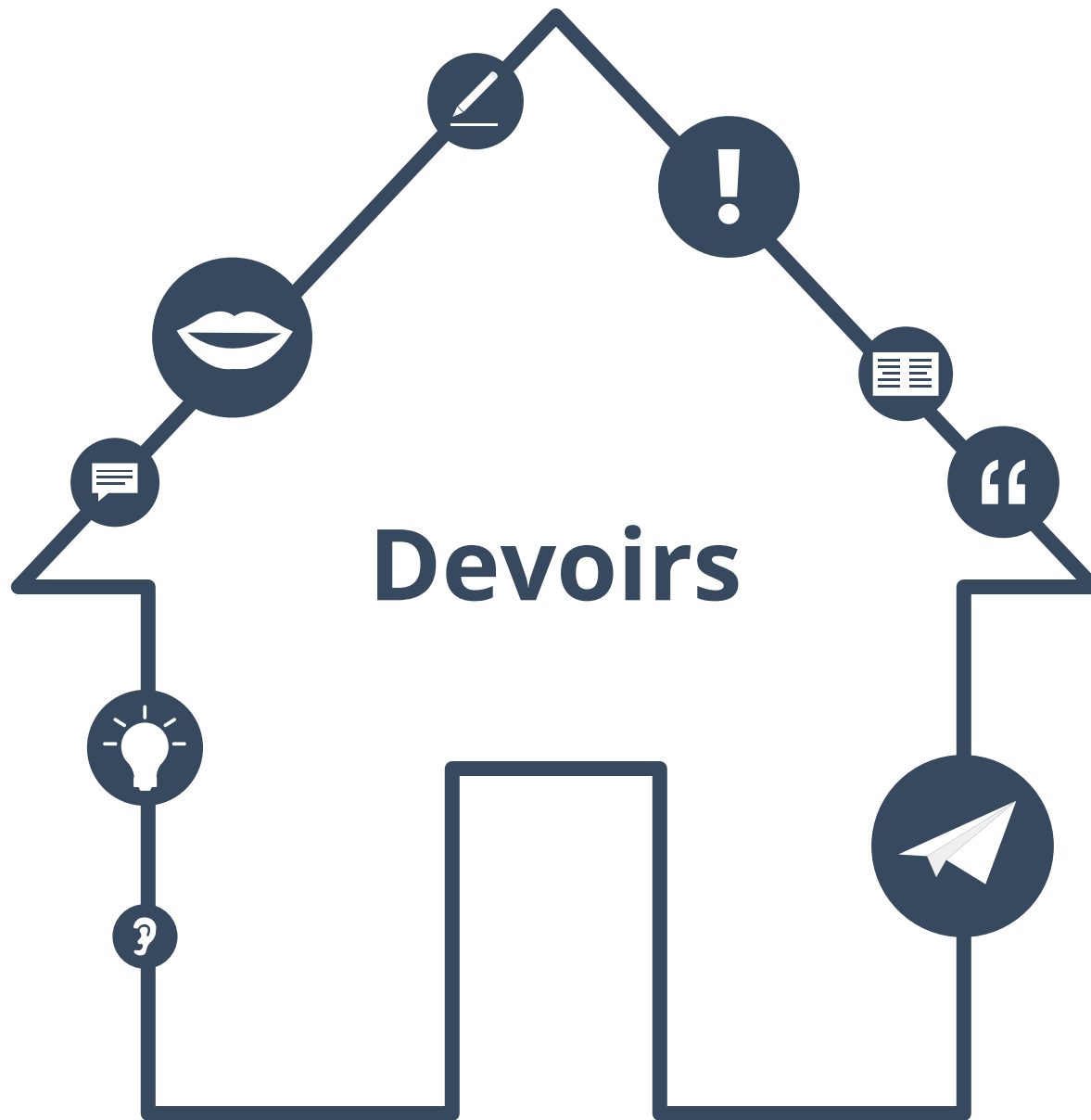




Si vous avez le temps, utilisez-le pour revenir de nouveau sur les pages les plus difficiles.



Corrigés

- Exercice #13: Réponses variables pour les phrases
- 2: informelle: C'est de la part de qui?/4. formel: Désolé c'était un peu long!/ 6: informel: Je crains de vous avoir mal compris/ 8. formel: Peux-tu rappeler dans quinze minutes?
- Exercice #27: Réponses variables
1. Informel: Peux-tu m'attendre le temps que j'aille voir qui sonne à la porte?/Formel: Je vous prie de patienter le temps que je vous transfère.
2. Informel: Mince, je ne peux pas me joindre à vous/Formel: Je suis vraiment navré, je ne pourrais pas y être car je prends l'avion ce soir.
3. Informel: J'ai vraiment mal compris, désolé/Formel: Toutes mes excuses, il s'agit d'un malentendu.
4. Informel: Bonjour Henri, comment vas-tu? Es-tu prêt à commencer?/Formel: Bonjour à tous et à toutes, je vous remercie de votre présence. Aujourd'hui, nous allons aborder...
5. Informel: Peux-tu répéter s'il-te-plait?/ Formel: Je n'ai pas bien compris ce que vous venez de dire, pourriez-vous répéter je vous prie?





Catégories

Langage formel

Langage informel

1. Il est sorti,
désirez-vous laisser
un message?

2. Je vous transfère!

3. Elle est en congé.

4. Je vous en prie.

5. Il n'y a pas de
quoi!

6. Comment ça
s'écrit

7. C'est moi-même!

8. Pourriez-vous
épeler votre nom de
rue s'il-vous-plaît?

9. Quoi?

10. Pardon?



À vos plumes!

Ça fait très longtemps que vous n'avez pas donné de nouvelles à votre grand-père et vous décidez que c'est aujourd'hui que vous allez lui téléphoner. Comme vous ne lui parlez pas souvent, vous n'êtes pas certain du ton adéquat à employer avec lui. Vous mélangez donc à la fois des formulations informelles et des formulations formelles.

Pour les fins de ce devoir, rédigez la conversation.





Corrigé des devoirs

Exercise #35:
1. formel, 2. informel, 3. informel, 4. formel, 5. formel, 6. informel, 7. formel, 8.
formel, 9. informel, 10. formel.



À propos de ce matériel

Pour en savoir plus:
www.lingoda.com



Ce matériel a été créé par

lingoda

et peut être utilisé gratuitement
par toute personne pour tout motif.

lingoda Qui sommes-nous ?



Pourquoi apprendre le français en ligne ?



Cours de français en groupe ou particuliers ?



Qui sont nos professeurs de français ?



Comment obtenir un certificat de français ?



Nous avons aussi un blog de langues !