

Mises en situation – conversations téléphoniques (professionnelles !)

<p>Vous travaillez dans le service marketing d'un laboratoire pharmaceutique. Appeler votre fournisseur, et demander à parler à Marc.</p>	<p>Dire que la personne est en rendez-vous.</p>
<p>Vous travaillez dans une société de fabrication de pièces de voitures, appeler votre client en Angleterre et demander à parler à Simon.</p>	<p>Dire que la personne est en ligne pour le moment et demander s'ils souhaitent rappeler plus tard ou alors patienter quelques minutes ?</p>
<p>Vous travaillez dans une société de production de produits chimiques et vous appelez votre fournisseur en Espagne (en anglais). Demander à parler à Javier.</p>	<p>Dire que la personne n'est pas disponible et demander à la personne de patienter/ ne pas quitter. Ensuite, transférer l'appel vers Javier. Dire « bonne journée »</p>
<p>Vous appelez votre comptable et vous souhaitez parler à Michel (votre comptable français). L'appel est en anglais.</p>	<p>Vous êtes comptable. Vous recevez un appel de l'étranger. Dire que la personne n'est pas disponible et demander si vous pouvez les renseigner.</p>
<p>Vous appelez votre fournisseur de voitures de location et vous souhaitez parler à John.</p>	<p>Vous avez du travail au moment où vous recevez l'appel. Vous décidez de demander à la personne de patienter – dites que vous vous occupez d'eux dans 5 minutes et que vous leur mettiez en attente. Ensuite, reprendre l'appel et dire « merci d'avoir patienté »</p>
<p>Vous appelez votre fournisseur de bureautique en Angleterre.</p>	<p>Vous recevez l'appel. Dire « que puis-je pour vous ? » Dire « merci et au revoir »</p>
<p>Appeler votre client (dans un service de communication). Dire que vous souhaitez parler à monsieur Martin et demander s'il est disponible. Demander quand vous pouvez rappeler.</p>	<p>Dire que monsieur Martin n'est pas disponible actuellement.</p>
<p>Appeler votre client (dans un service commercial). Dire que vous souhaitez parler au directeur du service.</p>	<p>Dire que la personne n'est pas disponible tout de suite et demander leur de patienter. Excusez-vous de l'attente et transférer l'appel.</p>

Autres phrases utiles à traduire :

- Je m'en occupe

- Je récapitule votre demande