

# Metodología

## 6 Parler au téléphone

### 1 Techniques de base

- Lorsque vous avez un interlocuteur au téléphone, identifiez d'abord clairement **sa demande**.
- N'hésitez pas à lui **demandeur de répéter** ou de **parler plus lentement**.
- Vous devez avoir en tête des **formules de salutations** pour terminer votre conversation.

### 2 Structures à connaître

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Hacer una llamada/faire un appel</i>                                                                                                                                                                                                                                        | <i>Recibir una llamada/recevoir un appel</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Formules de présentation :</b><br>Bonjour je voudrais parler à...<br>Buenos días, quisiera hablar con...<br>Hola buenos días, ¿podría hablar con...?<br>Hola, buenos días. Soy... quisiera hablar con<br>Hola buenos días, ¿puede ponerme con...?                           | <b>Répondre :</b><br>Diga/dígame/Allô<br>Sí, dígame/Allô<br>Sí, soy yo/C'est moi<br>El mismo, diga/Lui-même                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Demander :</b> Comment allez-vous ?<br>¿Qué tal está usted ? ¿Cómo está usted ?                                                                                                                                                                                             | <b>Répondre à la question :</b> ¿Cómo está ?<br>Muy bien, gracias/Très bien merci                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>S'excuser si l'on s'est trompé de numéro :</b><br>Ah, perdone.<br>Ah lo siento, habré marcado mal.<br>Perdón.<br>Le pido disculpas.<br>Lo siento mucho.                                                                                                                     | <b>Demander de répéter.../dire que l'on n'a pas compris :</b><br>¿Puede repetir?/Pouvez-vous répéter ?<br>No comprendo./Je ne comprends pas.<br>No le oigo bien ¿puede hablar más alto?/Je n'entends pas bien, pouvez-vous parler plus fort ?<br>No se oye nada, mejor cuelgue y vuelva a marcar/<br>Je n'entends rien, raccrochez et appelez plus tard<br>¿Le importaría hablar más despacio ?/ Pourriez-vous parler plus lentement ? |
| <b>Se présenter :</b><br>Llamo de parte de la empresa.../J'appelle de la part de...<br>Le llamo por.../Je vous appelle pour...<br>Mire, perdone que le moleste, pero le llamo porque.../<br>Excusez-moi de vous déranger je vous appelle parce que...                          | <b>Dire que la personne a fait un faux numéro :</b><br>Se ha equivocado usted de número./Vous vous êtes trompé(e) de numéro.<br>Ha marcado un número equivocado./Vous avez composé un faux numéro.<br>Aquí no trabaja ningún.../Il (elle) ne travaille pas ici...<br>¿A qué número llama usted ?/Quel numéro avez-vous composé ?                                                                                                       |
| <b>Épeler un mot difficile :</b><br>¿Quiere que le deletree la palabra ?/Voulez-vous que j'épelle le mot ?                                                                                                                                                                     | <b>Transférer un appel :</b><br>Sí un momento por favor, ahora mismo le pongo con/<br>Oui, un instant, s'il vous plaît, je vous passe...<br>No cuelgue por favor, seguidamente le pongo con.../<br>Ne raccrochez pas, je vous passe...<br>Mire, lo mejor es que llame dentro de... minutos/<br>Est-ce que vous pourriez rappeler dans... minutes ?                                                                                     |
| <b>Si la personne n'est pas présente :</b><br>¿Puedo dejarle un recado ?/Voulez-vous que je lui laisse un message ?<br>¿Le importaría decirle que ha llamado... y que volveré a llamar más tarde ?/Veuillez lui dire que Monsieur... a appelé... je le rappellerai plus tard ? | <b>Prendre note :</b><br>Un momento, que tomo nota./Un instant je vais le noter.<br>¿Le importa deletrear ?/ Est-ce que vous pourriez épeler ?                                                                                                                                                                                                                                                                                         |