

Communication téléphonique Niveau élémentaire – Sommaire

Dossier Point	Fonctions	Thèmes
Dossier 1 Point 1	Répondre au téléphone, Donner des renseignements, Echanger des données, Retransmettre un appel, Mettre un appel en attente, Prévoir de futurs entretiens	Joindre quelqu'un
Point 2	Salutations, Faire référence au sujet d'un appel, Demander si la personne est disponible, Terminer poliment une conversation	Commencer et terminer une conversation téléphonique
Point 3	Demander de répéter et d'expliquer, Reformuler, Epeler	Répétitions et explications
Dossier 2 Point 4	S'informer, Demander qui est la personne de contact, Indiquer avec qui on doit parler, Transmettre des appels	Joindre la bonne personne
Point 5	Demander et offrir de laisser un message, Laisser un message, Promettre de donner, de transmettre un message	Laisser et rédiger des messages
Point 6	Retourner un appel, Se référer à une certaine partie d'un message, Se référer à une question, Répondre brièvement	Donner suite aux messages
Dossier 3 Point 7	Faire une offre de service, Offrir de faire un service, Décrire un service, Prévoir des futurs entretiens	Mettre un plan en action
Point 8	Discuter de la disponibilité, Etablir la date et l'heure des réunions, Tomber d'accord	Arranger une entrevue
Point 9	Confirmer un accord par téléphone, par écrit, Demander une confirmation, Se référer à un appel antérieur, Décrire les responsabilités	Confirmer des arrangements