

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 **demander 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>
<p>Formules de présentation : Bonjour je voudrais parler à... <i>Buenos días, quisiera hablar con...</i> <i>Hola buenos días, ¿podría hablar con...?</i> <i>Hola, buenos días. Soy... quisiera hablar con</i> <i>Hola buenos días, ¿puede ponerme con...?</i></p>	<p>Répondre : <i>Diga / dígame / Allô</i> <i>Sí, dígame / Allô</i> <i>Sí, soy yo / C'est moi</i> Habla con Juan Martínez / Juan Martínez au téléphone Juan Martínez al habla / Juan Martínez, je vous écoute <i>El mismo, diga / Lui-même</i></p>
<p>Demander : Comment allez-vous ? <i>¿Qué tal está usted? ¿Cómo está usted?</i></p>	<p>Répondre à la question : <i>¿Cómo está?</i> <i>Muy bien, gracias / Très bien merci</i></p>
<p>S'excuser si l'on s'est trompé de numéro : <i>Ah, perdona.</i> <i>Ah lo siento, habré marcado mal.</i> <i>Perdón.</i> <i>Le pido disculpas.</i> <i>Lo siento mucho.</i></p>	<p>Demander de répéter... / dire que l'on n'a pas compris : <i>¿Puede (usted) repetir? / Pouvez-vous répéter ?</i> <i>No comprendo. / Je ne comprends pas.</i> <i>No le oigo bien ¿puede hablar más alto? / Je n'entends pas bien, pouvez-vous parler plus fort ?</i> <i>No se oye nada, mejor cuelgue y vuelva a marcar / Je n'entends rien, raccrochez et appelez</i></p>

	<p><i>¿Le importaría hablar más despacio? /</i> Pourriez-vous parler plus lentement ?</p>
<p>Se présenter : <i>Llamo de parte de la empresa... / J'appelle de la part de...</i> <i>Le llamo por... / Je vous appelle pour...</i> <i>Mire, perdone que le moleste, pero le llamo porque... / Excusez-moi de vous déranger je vous appelle parce que...</i></p>	<p>Dire que la personne a fait un faux numéro : <i>Se ha equivocado usted de número. / Vous vous êtes trompé(e) de numéro.</i> <i>Ha marcado un número equivocado. / Vous avez composé un faux numéro.</i> <i>Aquí no trabaja ningún... / Il (elle) ne travaille pas ici...</i> <i>¿A qué número llama usted? / Quel numéro avez-vous composé ?</i></p>
<p>Épeler un mot difficile : <i>¿Quiere que le deletree la palabra? / Voulez-vous que j'épelle le mot ?</i></p>	<p>Transférer un appel : <i>Sí un momento por favor, ahora mismo le pongo con... (se pone...) / Oui, un instant, s'il vous plaît, je vous passe....</i> <i>No cuelgue por favor, enseguida le pongo con ... (se pone...) / Ne raccrochez pas, je vous passe...</i> <i>Mire, lo mejor es que llame dentro de ... minutos/ Est-ce que vous pourriez rappeler dans... minutes ?</i></p>
<p>Si la personne n'est pas présente : <i>¿Puedo dejarle un recado? / Voulez-vous que je lui laisse un message ?</i> <i>¿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 ?</i></p>	<p>Prendre note : <i>Un momento, que tomo nota. / Un instant je vais le noter.</i> <i>¿Le importa deletrear? / Est-ce que vous pourriez épeler ?</i></p>