

## 16

## ALLÔ ? NE QUITTEZ PAS...

## 1) Au standard d'une entreprise multinationale

- 1** — Bonjour, je voudrais parler à Pekka Häkkinen, s'il vous plaît.  
 — Pardon, qui demandez-vous ?  
 — Monsieur Häkkinen.  
 — **Monsieur qui ? Vous pouvez épeler le nom ?**  
 Häkkinen : h - a - tréma - deux k - i - n - e - n. C'est un ingénieur finlandais.  
 — Ah oui, je vois. C'est de la part de qui ?  
 — Florence Dupuis.  
 — **Ne quittez pas.** (...) Je suis désolée, madame, **son poste ne répond pas.**  
**Vous voulez laisser un message ?**  
 — Non merci, je le rappellerai plus tard. Oh, non, finalement, je préfère lui laisser un message. **Est-ce que vous pourriez lui demander de me rappeler** avant 8 heures ? C'est important et urgent.  
 — **D'accord, c'est noté. Il a vos coordonnées ?**  
 — Oui, il a mon numéro de téléphone.

## 2

- Société « internationale des meubles », François Chavier, à votre service, j'écoute !  
 — Bonjour, monsieur, **est-ce que vous pouvez me passer** le service des livraisons, s'il vous plaît ?  
 — Un instant, s'il vous plaît, je vous passe mon collègue.  
 — (Quelques minutes après.) Je suis désolé, mon collègue **est en ligne, est-ce qu'il peut vous rappeler ?**  
 — Oui, s'il vous plaît. Je vous donne mes coordonnées : il peut me joindre sur mon portable, au 06 07 08 09 00.

## COMMENT LE DIRE ?

- Qui demandez-vous ?
- C'est de la part de qui ?
- Monsieur qui ? Madame qui ?
- Est-ce que vous pouvez épeler le nom ?
- Est-ce que je peux prendre un message ?
- Vous voulez laisser un message ?
- Un instant, je vous prie ! = Ne quittez pas !
- Son poste ne répond pas.
- La ligne est occupée. = Il / Elle est en ligne.
- Je voudrais parler à...
- Est-ce que vous pouvez me passer... ?
- Je vous laisse / donne mes coordonnées.
- Je le / la rappellerai.
- Est-ce que vous pourriez lui demander de me rappeler ?

## 1 Relisez les dialogues ci-contre et associez les phrases de même sens.

1. Je voudrais parler à...  
 a. La ligne est occupée.  
 2. Elle est en ligne.  
 b. Un instant, s'il vous plaît !  
 3. Il a vos coordonnées ?  
 c. Vous pouvez me passer... ?  
 4. Je peux prendre un message ?  
 d. Il a votre numéro ?  
 5. Ne quittez pas !  
 e. Vous voulez laisser un message ?

## 2 Choisissez la bonne réponse.

1. Est-ce que vous pouvez me passer Paul Dufour, s'il vous plaît ?  
 a. Ne quittez pas !  
 b. Ne me quittez pas !  
 2. Vous pouvez épeler, s'il vous plaît ?  
 a. Il s'appelle Kostrzewa.  
 b. k-o-s-t-r-z-e-w-a.  
 3. Elle a vos coordonnées ?  
 a. Oui, elle peut m'appeler.  
 b. Oui, elle a mon numéro de portable.  
 4. C'est de la part de qui ?  
 a. Claire Miquel.  
 b. M-i-q-u-e-l.  
 5. Vous voulez laisser un message ?  
 a. Oui, je le rappellerai.  
 b. Non, merci, je le rappellerai.

## 3 Complétez par une expression appropriée.

1. Allô, bonjour, \_\_\_\_\_ parler à Peter Feuchtwanger, s'il vous plaît, de la part de Lise.  
 \_\_\_\_\_ ?  
 — M. Feuchtwanger.  
 — Oui : f-e-u-c-h-t-w-a-n-g-e-r.  
 — \_\_\_\_\_ ?  
 — M. Feuchtwanger est en ligne, est-ce que \_\_\_\_\_ ?  
 — Oui, s'il vous plaît. Est-ce que \_\_\_\_\_ ?  
 — M. Feuchtwanger a vos \_\_\_\_\_ ?  
 — Non, je vous les laisse : c'est le 01 45 44 87 00.

## 4

- Vous téléphonez à une entreprise. Vous demandez à parler à Mme Demeung. La standardiste vous demande d'épeler le nom. Vous le faites. Elle vous demande d'attendre, puis vous dit que le poste est occupé. Elle demande si vous voulez laisser un message. Vous acceptez, vous laissez un message et donnez vos coordonnées. Imaginez et jouez le dialogue.