|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission 2 - Améliorer son registre de langage | | |  |
| Durée : 30’ | Homme et femme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

Mme Berthod a entendu, à plusieurs reprises, des commerciaux ou d’autres membres du personnel, utiliser des formules inadaptées au téléphone. Le registre du langage n’est pas toujours celui qui convient le mieux à des situations professionnelles.

**Travail à faire :**

Proposez des formulations plus adaptées, dans le tableau suivant.

|  |  |
| --- | --- |
| **Remplacer** | **Par** |
| **Allô ?** |  |
| **J’y peux rien !** |  |
| **Quoi ? ou Comment ?** |  |
| **Service des communications, Mme Charline Pirel, bonjour !** |  |
| **Qui êtes-vous ?**  **C’est quoi votre nom ?** |  |
| **C’est pourquoi ?** |  |
| **Puis-je vous aider ?** |  |
| **C’est occupé, vous patientez ?** |  |
| **Restez en ligne.** |  |
| **Un instant.** |  |
| **Qu’est-ce que vous dites ?** |  |
| **Je vous transfère.** |  |
| **Il n’est pas encore revenu de manger.**  **Il est malade.**  **Il n’est pas encore arrivé.** |  |
| **Voulez-vous sa boîte vocale ?**  **Je vous transfère à sa boîte vocale.** |  |
| **Comment ça s’écrit ?** |  |
| **Je ne peux pas vous parler, j’ai quelqu’un.** |  |
| **O.K.** |  |
| **Nous avons des problèmes avec…** |  |