**TP 5 - Préparer un mémo d’expressions**

**Il vous est demandé de proposer un « mémo »,** qui sera diffusé auprès de tous les collaborateurs **de** l’entreprise amenés à être en contact avec du public. **Vous complétez**, à cet effet, le **tableau ci-dessous.**

A

C C U E I L L I R E T O R I E N T E R U N V I S I T E U R E T T R A I T E R L E S A P P E L S

T É L É P H O N I Q U E S

A

C C U E I L L I R E T O R I E N T E R U N V I S I T E U R



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVITER** | | | **DIRE A LA PLACE** | | | |
| C’est pourquoi ? | | | * En quoi puis-je vous aider ? * Je vous écoute | | | |
| Je le préviens. C’est qui ? | | | * Je lui transmets le message. * C’est de la part de qui * Qui dois-je annoncer ? | | | |
| Je vais voir… | | | * Un instant, je vous prie | | | |
| Il vous connaît ? | | | * Vous êtes déjà en contact ? | | | |
| Il ne peut pas vous recevoir. Vous repassez ? | | | * Souhaitez-vous patienter ou préférez-vous * Rappeler ? Peut-il vous rappeler ? | | | |
| Voilà, c’est OK pour vos pièces… | | | * Nous expédions vos pièces immédiatement. | | | |
| M. W. n’est pas à son bureau. | | | * Je suis désolé mais M… est absent aujourd’hui. Puis-je lui laisser un message ? | | | |
| C’est impossible. | | | * Le problème ne s’est jamais posé auparavant,   mais nous allons certainement trouver une  solution. | | | |
| Vous croyez que je n’ai que cela à faire ? | | | * Je ne peux pas m’en occuper actuellement,   pouvons-nous fixer un délai ? | | | |
| Ce n’est pas mon problème. | | | * Je ne traite pas ce dossier. Je vous conseille   d’aller voir Monsieur Untel | | | |
| Vous n’êtes pas la seule. | | | * Vous êtes effectivement nombreux à me poser * cette question | | | |
| Vous ne pouvez pas attendre, comme tout le monde ? | | | S’il vous plaît pouvez-vous patienter comme tous le monde | | | |
| C’est fermé je vous dis. | | | Le cabinet ferme ses portes | | | |
| Formation | Module | Séquence | | Séance | Mise à jour le | Page |
| SA/SC | 2 | 03 | | 01 | Février 2014 | 1/2 |

A

C C U E I L L I R E T O R I E N T E R U N V I S I T E U R E T T R A I T E R L E S A P P E L S

T É L É P H O N I Q U E S

A

C C U E I L L I R E T O R I E N T E R U N V I S I T E U R



|  |  |
| --- | --- |
| C’est comme çà. | * Les procédures de notre organisme sont ainsi * faites. |
| Ce n’est pas ma faute. | * Je n’étais pas présente lorsque l’incident s’est * produit. Pouvez-vous m’en dire un peu plus ? |
| Vous n’avez pas vu l’affiche ? | * Les informations sont disponibles sur l’affiche * Ces renseignements figurent sur l’affiche. * Pouvez-vous en prendre connaissance ? |
| Je ne suis pas un bureau de renseignements | * . Je vous conseille de vous rapprocher au service des renseignements |
| Qu’est-ce que vous voulez ? | * Comment puis-je vous aider ? |
| Et après, c’est moi qui me fais attraper. | * Cela pourrait avoir une répercussion sur moi |
| On est débordé. | * Nous traversons une forte influence * Nous avons une surcharge de travail en ce   moment. |
| Ce n’est pas le moment. | * Ce n'est pas un moment opportun * Le moment n’est pas opportun. |
| Ce n’est pas moi qui décide. | * La décision ne relève pas de ma compétence * Je ne peux pas prendre cette décision. * J’en parle à Monsieur Martin et je vous fais part de son avis. |
| Quelqu’un s’en occupera | * Une personne compétente prendra en charge ce sujet * Madame Truc va suivre votre dossier. |
| Vous pouvez me le confirmer par écrit ? | * Pourriez-vous me le confirmer par écrit, s’il vous plaît * Il y a dû y avoir une erreur. Pouvez-vous me   rappeler les faits ? |
| On n’a pas pu vous dire ça ! | * Il y a dû avoir une erreur |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Formation | Module | Séquence | Séance | Mise à jour le | Page |
| SA/SC | 2 | 03 | 01 | Février 2014 | 2/2 |