

# Leçon 2.1 : Au Téléphone / Lesson 2.1: On the Phone

---

## Votre Transformation Aujourd'hui / Your Transformation Today

---

*À la fin de cette leçon, vous passerez de l' évitement des appels en français à la gestion confiante des conversations téléphoniques professionnelles de base.*

*At the end of this lesson, you will go from avoiding French phone calls to confidently handling basic professional telephone conversations.*

Vous apprendrez non seulement à répondre au téléphone, mais aussi à prendre des messages, transférer des appels et gérer les situations courantes avec professionnalisme et assurance.

---

## Votre Mission Professionnelle / Your Professional Mission

---

**Situation:** Le téléphone sonne sur votre bureau. Vous voyez que c' est un numéro interne. Vous devez répondre professionnellement.

**Tâche:** Répondre, identifier l' appelant, comprendre sa demande, et soit y répondre, soit prendre un message, soit transférer l' appel à la bonne personne.

---

# Activités Essentielles / Essential Activities (60-75 minutes)

---

## 1. [VIDÉO] Maîtriser le Téléphone Professionnel / Mastering the Professional Phone (8 min)

*Découvrez les formules essentielles pour répondre au téléphone, vous identifier, demander à parler à quelqu'un, et conclure un appel poliment. Cette vidéo vous montrera aussi les différences culturelles entre les pratiques téléphoniques anglophones et francophones au Canada.*

*(Discover the essential phrases for answering the phone, identifying yourself, asking to speak to someone, and ending a call politely. This video will also show you the cultural differences between Anglophone and Francophone telephone practices in Canada.)*

## 2. [AUDIO] Dialogue : “Un Appel Typique” / “A Typical Call” (5 min)

*Écoutez trois scénarios téléphoniques réels : (1) Répondre et transférer, (2) Prendre un message, (3) Demander de rappeler. Identifiez les formules clés utilisées dans chaque situation.*

*(Listen to three real telephone scenarios: (1) Answering and transferring, (2) Taking a message, (3) Asking to call back. Identify the key phrases used in each situation.)*

## 3. [ACTIVITÉ] Vocabulaire & Grammaire : Les Verbes Modaux / Modal Verbs (20 min)

*Maîtrisez les verbes modaux essentiels pour le téléphone : pouvoir (can), vouloir (want), devoir (must). Apprenez à les conjuguer au présent et à les utiliser pour faire des demandes polies. Des exercices interactifs vous aideront à automatiser ces structures.*

*(Master the essential modal verbs for the phone: pouvoir (can), vouloir (want), devoir (must). Learn to conjugate them in the present tense and use them to make polite requests. Interactive exercises will help you automate these structures.)*

#### 4. [TÂCHE] Rédigez un Script Téléphonique / Write a Phone Script (15 min)

*Créez votre propre script pour répondre au téléphone dans votre bureau. Incluez : votre salutation, votre identification, comment demander qui appelle, comment proposer de l' aide, et comment conclure. Utilisez les formules de la leçon.*

*(Create your own script for answering the phone in your office. Include: your greeting, your identification, how to ask who' s calling, how to offer help, and how to conclude. Use the phrases from the lesson.)*

#### 5. [TÂCHE] Simulez un Appel / Simulate a Call (10 min)

*Enregistrez-vous en train de jouer les deux rôles d' une conversation téléphonique : l' appelant et le réceptionniste. Utilisez votre script et essayez de parler naturellement, comme si c' était un vrai appel.*

*(Record yourself playing both roles in a telephone conversation: the caller and the receptionist. Use your script and try to speak naturally, as if it were a real call.)*

---

### Coaching Tip Transformationnel / Transformational Coaching Tip

---

*“Le téléphone est votre allié, pas votre ennemi. Vous ne voyez pas la personne, donc elle ne voit pas votre nervosité. Respirez, souriez (oui, ça s' entend !), et rappelez-vous : vous avez le droit de demander à la personne de répéter ou de parler plus lentement. C' est professionnel, pas une faiblesse.”*

*“The phone is your ally, not your enemy. You don' t see the person, so they don' t see your nervousness. Breathe, smile (yes, it can be heard!), and remember: you have the right to ask the person to repeat or speak more slowly. It' s professional, not a weakness.”*

---

## Activités Bonus (Pour Aller Plus Loin) / Bonus Activities (To Go Further)

---

### 6. [BONUS - COMPRÉHENSION] Devinez le Contexte / Guess the Context

*Écoutez cinq courts extraits d' appels téléphoniques et essayez de deviner : (1) Qui appelle qui ? (2) Quel est le but de l' appel ? (3) Comment l' appel se termine-t-il ?*

*(Listen to five short phone call excerpts and try to guess: (1) Who is calling whom? (2) What is the purpose of the call? (3) How does the call end?)*

### 7. [BONUS - DRILL] Le Marathon des Verbes Modaux / Modal Verbs Marathon

*Participez à un exercice de conjugaison rapide où vous devez conjuguer pouvoir, vouloir et devoir au présent pour différents pronoms, en un temps limité. Testez vos réflexes !*

*(Participate in a rapid conjugation exercise where you must conjugate pouvoir, vouloir, and devoir in the present tense for different pronouns, in a limited time. Test your reflexes!)*

### 8. [BONUS - AUDIO COACHING] Gérer un Appelant Difficile / Handling a Difficult Caller (4 min)

*Un court coaching audio avec des stratégies pour rester calme et professionnel quand un appelant est impatient, parle trop vite, ou utilise un vocabulaire que vous ne comprenez pas.*

*(A short audio coaching with strategies to stay calm and professional when a caller is impatient, speaks too fast, or uses vocabulary you don' t understand.)*

---

## Fiche Récapitulative / Summary Sheet

---

*Téléchargez la fiche PDF de cette leçon, qui inclut un tableau des formules téléphoniques essentielles, un guide de conjugaison des verbes modaux, et un script type pour répondre au téléphone.*

*(Download the PDF sheet for this lesson, which includes a table of essential telephone phrases, a conjugation guide for modal verbs, and a sample script for answering the phone.)*