

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.)