

1. Pourrais-je parler à \_\_\_\_ ?
2. Je voudrais parler à \_\_\_\_.
3. Est-ce que je peux parler à...
4. Est-ce que Frédéric est là s'il vous plaît ?
5. Non, il n'est pas là.
6. Oui, il est là.
7. Est-ce que Sophie est là s'il vous plaît?
8. Non, elle n'est pas là.
9. Oui, elle est là.
10. Qui est-ce ?
11. C'est de la part de qui ?
12. Qui est à l'appareil ?
13. C'est de la part de qui ?
14. Un moment, s'il vous plaît. / Un instant, s'il vous plaît.
15. Ne quittez pas.
16. Ne raccrochez pas.
17. Je te le/la passe.
18. Veuillez patienter, s'il vous plaît.
19. C'est Frédéric à l'appareil.
20. Est-ce que je peux prendre un message ?
21. Voulez-vous laisser un message ?
22. Votre numéro **téléphone**, s'il vous plaît.
23. Mon numéro téléphone est le...
24. Est-ce qu'il/elle peut me rappeler ?
25. Merci d'avoir appelé !
26. Pouvez-vous parler plus lentement s'il vous plaît?
27. Je vous le passe.
28. être coupé
29. J'ai été coupé
30. Nous avons été coupés.
31. Ça coupe.
32. Je ne capte pas très bien.
33. Je ne t'entends pas.
34. La connexion est de mauvaise qualité.
35. La connexion est très mauvaise.
36. Pouvez-vous répéter cela ?
37. Ça sonne
38. C'est occupé
39. La ligne est occupée.
40. Personne ne répond.

41. Je rappellerai plus tard.
42. Désolé, vous vous trompez de numéro.
43. C'est une erreur.
44. Il n'y a pas de réseau.
45. Je n'ai plus de pile.
46. La connexion est mauvaise.
47. Je n'ai pas entendu la sonnerie.
48. Tu n'as pas reçu mon SMS/mon message ?
49. Salut.
50. Allez.
51. À tout.
52. À tout à l'heure.
53. Au revoir.
- 54.... est disponible?
55. Est-ce le bureau de...?
56. Pouvez-vous me connecter avec...
57. Transférer cet appel à... s'il vous plaît.
58. J'aimerais parler avec...
59. J'aimerais laisser un message pour...
60. Je patiente.
61. Je vous appelle pour fixer un rendez-vous avec...
62. je vous appelle pour prendre rendez-vous avec...
63. Je vous rappelle.
64. Je vous appelle pour le suivi de...
65. Je vous appelle pour vous informer...
66. Je suis désolé, il / elle est en réunion.
67. Pourriez-vous me laisser votre nom et votre numéro de téléphone s'il vous plaît ?
68. Je m'appelle... et mon numéro est le...
69. Pourriez-vous lui transmettre mon numéro s'il vous plaît
70. Passer un coup de fil / un coup de téléphone?

## Mettre en attente

Lors de l'acheminement d'un appel ou dans d'autres situations où l'on doit faire attendre l'interlocuteur, par exemple pour faire une recherche, on doit prévenir ce dernier, s'excuser et, s'il y a lieu, justifier l'attente. Différentes formulations sont alors possibles.

Exemples :

- Ne quittez pas. (et non Gardez la ligne.)
- Restez en ligne. (et non Restez sur la ligne.)
- Un moment, s'il vous plaît.
- Un instant, je vous prie.
- Excusez-moi un instant. Ne quittez pas.
- Pouvez-vous patienter un instant?
- Merci de rester en ligne.
- Voulez-vous attendre quelques instants? Je vais aller chercher votre dossier. Merci. Je reviens tout de suite.
- J'essaie de joindre (et non rejoindre) Mme Ladouceur. Veuillez patienter.
- Cela va prendre quelques minutes, souhaitez-vous attendre ou préférez-vous que je vous rappelle?
- Puis-je vous demander d'attendre quelques instants pendant que je cherche ce renseignement?

Lorsqu'on reprend l'appel, une formule de politesse est de mise. Si l'on sait que l'attente risque de se prolonger, on propose à la personne de la rappeler. Il ne faut pas oublier que le temps semble toujours long à la personne qui attend.

Exemples :

- Monsieur Tremblay? Excusez-moi de vous avoir fait attendre. Voici les renseignements que vous demandiez.
- Merci d'avoir patienté.
- Mme Larose est toujours en communication. Désirez-vous patienter encore un peu ou préférez-vous laisser un message?
- Mme Larose est toujours au téléphone. Désirez-vous patienter encore? Puis-je vous être utile?

Formules usuelles à utiliser au téléphone

La liste ci-dessous présente, à gauche, des formulations dont l'emploi est à éviter lorsqu'on est au téléphone, et à droite, les formulations correctes pour les remplacer.

Formulations à éviter	Formulations à retenir
<b>Pour se présenter</b>	
<p>Service des communications, madame Line Blondeau (Lorsqu'on se nomme, on ne fait pas précéder son nom d'un titre de civilité.)</p>	<p>Service des communications, Line Blondeau ou Service des communications, Line Blondeau à l'appareil</p>
<b>Pour connaître le nom de l'appelant</b>	
<p>Qui êtes-vous? Qui l'appelle? Qui parle? (formules trop directes et familières)</p> <p>C'est quoi votre nom? (construction fautive)</p>	<p>Puis-je lui dire qui l'appelle? Qui dois-je annoncer? Vous êtes monsieur*...? (ou : madame...?) C'est de la part de monsieur...? (ou : de madame...?) * Puisqu'on transcrit ici une conversation, des propos d'un dialogue, <i>monsieur</i> s'écrit avec une minuscule initiale, car on n'est pas dans un contexte épistolaire. La majuscule est de mise dans l'appel et la salutation d'une lettre, ou sur une carte d'invitation.</p> <p>C'est de la part de qui, s'il vous plaît? De la part de qui, s'il vous plaît? (Ces formules peuvent cependant laisser entendre que quelqu'un téléphone de la part d'une autre personne.)</p>
<b>Pour connaître le motif de l'appel</b>	
<p>C'est pourquoi? Puis-je vous aider?</p>	<p>C'est à quel sujet, je vous prie? En quoi puis-je vous être utile? Que puis-je faire pour vous? Puis-je vous être utile?</p>
<b>Pour faire patienter l'interlocuteur</b>	
<p>C'est occupé, vous patientez?</p>	<p>M. Leblanc est déjà au téléphone. Désirez-vous attendre ou préférez-vous qu'il vous rappelle? (Il est préférable de ne pas employer les mots <i>patience</i> et <i>patienter</i> lorsque l'appelant est impatient.)</p>
<p>Gardez la ligne. Restez sur la ligne. Tenez la ligne. Demeurez en ligne.</p>	<p>Ne quittez pas. Restez en ligne. Un instant, s'il vous plaît. Un moment, je vous prie.</p>

	Un instant.	Un instant, s'il vous plaît. Excusez-moi un instant, ne quittez pas.
	Un moment.	Un moment, je vous prie.
<b>Pour acheminer un appel</b>		
	Je vous communique. Je vous transfère.	Je vous le/la passe. Je vous mets en communication avec... Je transfère votre appel.
<b>Pour justifier l'absence de la personne appelée</b>		
	Elle est à son dîner. Elle est en congé. Elle est malade. Elle n'est pas encore arrivée. Elle n'est pas encore revenue de manger.	Elle est absente. Elle n'est pas au bureau en ce moment. Elle est sortie. Désirez-vous laisser un message?
	Il a quitté. Il a déjà quitté. (Le verbe <i>quitter</i> ne s'emploie sans complément direct que dans la formule <i>Ne quittez pas.</i> )	Il vient de partir. Il a déjà quitté le bureau.
<b>Pour laisser un message dans une boîte vocale</b>		
	Voulez-vous sa boîte vocale? Je vous transfère à sa boîte vocale.	Voulez-vous laisser un message dans sa boîte vocale?
<b>Divers</b>		
	Bienvenue. (en réponse à <i>Merci</i> )	De rien. Je vous en prie. Il n'y a pas de quoi.
	Bonjour. (à la fin d'une conversation; emploi moins de mise dans un contexte à caractère officiel)	Au revoir, madame (ou monsieur).
	C'est lui-même. C'est elle-même. (dans le cas où la personne qui répond ne s'est pas nommée et que c'est elle qu'on demande)	C'est moi-même. C'est moi.
	Comment ça s'écrit?	Pouvez-vous épeler votre nom/le nom de la rue s'il vous plaît?

	Je ne peux pas vous parler, j'ai quelqu'un.	Excusez-moi, mais j'ai déjà quelqu'un dans mon bureau. Puis-je vous rappeler dans quelques minutes?
	O.K.	D'accord. Entendu. Certainement. Très bien.
	Comment? Quoi? Qu'est-ce que vous dites?	Pardon? Pouvez-vous répéter, s'il vous plaît?

Exemples :

- Merci de votre appel. Au revoir, monsieur\*.
- Merci de nous avoir fait part de cette situation. Au revoir, monsieur.
- Merci de faire confiance à... Au revoir, madame.
- Je vous remercie. Bonne journée!

Si l'appelant remercie la personne consultée de l'aide apportée, l'usage veut que cette dernière lui dise le plaisir qu'elle a eu à lui être utile, ou qu'elle demeure à sa disposition.

Exemples :

- Je vous en prie. (et non Bienvenue, qui est un emprunt à l'anglais déconseillé)
- Il n'y a pas de quoi, monsieur le Maire\*\*.
- De rien, madame.
- Ce fut un plaisir de vous rendre service, monsieur.
- N'hésitez pas à nous rappeler si nous pouvons vous être utiles.

La personne qui appelle raccroche généralement en premier. Si l'appelant s'attarde et ne veut pas mettre fin à la conversation, on peut essayer de clore la communication de diverses façons.

Exemples :

- Je vous prie de m'excuser, je dois maintenant raccrocher.

- Excusez-moi, je vais devoir vous quitter, on m'appelle sur une autre ligne.
- Veuillez m'excuser, mais je vais devoir mettre fin à la conversation, je dois aller en réunion.

## LES MÉTIERS DE LA BANQUE ET DES FINANCES

Pour faire carrière dans le domaine des finances, il est important d'en connaître les métiers. Voici une liste des différentes professions ayant trait à la banque.

- a bank cashier : caissière, caissier
- a bank clerk : employé de banque
- a bank manager : directeur de banque
- a banker : un banquier
- a branch manager : un directeur d'agence
- a bank manager : un chef d'agence
- a senior accountant : un chef comptable
- an accountant/a book-keeper : un comptable
- a principal auditor : un responsable d'audit
- a financial officer : un contrôleur financier
- a finance controller/auditor : un sous-directeur financier
- Stock Exchange : la bourse
- A broker : un courtier
- A speculator : un spéculateur
- A stockbroker : un agent de change.
- A trader : un opérateur
- A financial analyst : un analyse financier

## LES VERBES ASSOCIÉS AU MONDE DE LA BANQUE EN ANGLAIS

Quand on parle de la banque en anglais, c'est pour exprimer des actions. Ce sont donc des verbes qu'il faut apprendre, et ils sont nombreux. En voici une sélection.

- to apply for a loan : demander un prêt
- to ask for security : demander une garantie
- to audit an account : vérifier un compte
- to be in the red : être à découvert
- to borrow : emprunter
- to buy : acheter
- to buy on credit : acheter à crédit
- to cash a cheque : toucher un chèque
- to change money (into Euros) : changer de l'argent (en Euros)
- to deposit money with a bank : déposer de l'argent en banque
- to give somebody credit : faire crédit à quelqu'un

- to go bankrupt : faire faillite
- to grant a loan : accorder un prêt
- to withdraw : retirer de l'argent
- to write a check : faire un chèque
- to speculate, gamble : jouer en bourse, spéculer
- to spend : dépenser
- to invest : investir
- to issue a cheque : libeller un chèque
- to save : économiser
- to open an account with : ouvrir un compte auprès de
- to pay cash : payer en espèces
- to make out a cheque : libeller un chèque

### LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT ET DE CRÉDIT

Les instruments de paiement et de crédit sont les outils de paiement, ceux que l'on utilise au quotidien mais aussi ceux que l'on va solliciter occasionnellement auprès de notre banquier.

- a bank card, ATM card (US) : une carte bancaire
- a bank note (GB), bill (US) : un billet de banque
- cash : du liquide
- a cheque (GB), check (US) : un chèque
- a coin : une pièce de monnaie
- a credit : un crédit
- a credit card : une carte de crédit
- a currency : une devise, monnaie

### LES TERMES DES COMPTES EN BANQUE EN ANGLAIS

Avoir un compte en banque est essentiel de nos jours. Voici quelques mots de vocabulaire anglais de la banque à connaître sur ce thème.

- an (account) overdraft : un découvert
- an account : un compte
- an ATM, a cash dispenser : un distributeur automatique
- a balance : un solde bancaire
- a bank : une banque
- a bank account : un compte bancaire
- a bank statement : un relevé bancaire
- a bank transfer : un virement bancaire
- a current account (GB), checking account (US) : un compte courant
- an exchange rate : un taux de change



## verbes - les finances

coûter

*to cost*

dépenser

*to spend*

rembourser

*to reimburse*

emprunter

*borrow*

avoir les moyens de

*to have the means to*

louer

*to rent*

faire un budget

*to establish a budget*

dépasser son budget

*to go beyond one's budget*

avoir des dettes

*to have debts*

gaspiller

*to waste*

faire des économies

*to save money*

offrir

*to give, to offer*