

Vocabulaire et expressions téléphoniques

À l'appareil (un peu désuet)

Synonyme de "j'écoute"

- *Pierre Dupont à l'appareil !*

Allô !

Interjection conventionnelle servant d'appel dans les communications téléphoniques.

- *Allo, allo, ne coupez pas. (un peu désuet Voir "Ne quittez pas")*
- *Allô oui bonjour, Pierre Durand de la société Ortex, j'aimerais **parler à** Monsieur Lajoie s'il vous plaît.*
- *Allo oui ?*
- *Allo j'écoute ?*
- *Allô oui c'est Pierre, est-ce que Monique est là ?*

Appeler

Appeler quelqu'un est synonyme de "téléphoner" à quelqu'un.

- *Il m'a appelé pour me remercier.*
- *Appelle-moi demain pour confirmer.*
- *Elle l'appelle tous les jours pour prendre des nouvelles.*

Boîte vocale

La boîte vocale, contrairement au répondeur téléphonique, n'est pas un dispositif que l'on ajoute à un appareil téléphonique. Elle est installée dans le réseau d'une entreprise spécialisée dans les télécommunications.

- *Bonjour, vous êtes bien sur la boîte vocale de "Pierre Durand", je ne suis pas là, laissez votre message après le "Bip" sonore.*

Combiné

Le combiné est la partie mobile des anciens téléphones que l'on prend ou "décroche" pour parler.

- *Elle était tellement fâchée qu'elle hurlait dans le combiné.*
- *Elle a raccroché le combiné et (elle) a allumé une cigarette.*

Coordonnées

Les données nécessaires pour prendre contact avec quelqu'un.

- *Laissez-moi vos coordonnées, il vous rappellera quand il rentrera.*
- *Si vous voulez je vous laisse mes coordonnées.*
- *Pourriez-vous me laisser vos coordonnées s'il vous plaît ?*

Coup de fil

"Passer" ou "donner" un "coup de fil" signifie "Téléphoner"

- *Passe-moi un coup de fil demain pour me dire l'heure de la réunion.*
- *Je te passe un coup de fil dès que je le sais.*

- *J'ai passé 50 coups de fil à des clients.*
- *Elle m'a passé un coup de fil pour annuler le rendez-vous.*
- *Passe-lui un coup de fil pour lui dire que j'arrive.*

Couper

Synonyme d'interrompre. La ligne se coupe ou est coupée quand la communication est interrompue.

- *Pourriez-vous me passer Monsieur Dupont s'il vous plaît nous avons été coupés.*
- *Excusez-moi, je ne sais pas ce qui s'est passé, nous avons été coupés.*
- *Je n'ai plus d'argent / Je rentre dans un tunnel ça va couper !*
- *Allo, allo ! Ne coupez pas je vous le passe.*
- *Ça s'est coupé !*

Décrocher

Vous décrochez lorsque vous prenez le combiné pour parler, vous direz par exemple :

- *Hôtel du Nord Bonjour !*
- *Pierre Dupont, j'écoute !*
- *Allô ! / Allô oui !*

En ligne

Se dit quand une ligne est occupée par quelqu'un qui parle au téléphone.

- *Pouvez-vous patienter un instant s'il vous plaît, il est en ligne.*

J'écoute !

Phrase usuelle utilisée par celui qui décroche le téléphone

- *Allô, j'écoute.*
- *Pierre Durand j'écoute.*
- *Oui, j'écoute !*

Joindre

Entrer en contact avec quelqu'un

- *Tu peux me joindre toute la journée au 625 32 17 67.*
- *Auriez-vous un numéro où je pourrais la joindre ?*
- *Je l'ai appelée dix fois aujourd'hui sans réussir à la joindre.*
- *Demain, je ne serai pas joignable avant 5 heures.*
- *Impossible de parler avec lui, il est injoignable.*

Laisser un message.

- *Désolé(e) , elle vient de sortir, préférez-vous rappeler ou lui laisser un message ?*
- *Désolé(e), elle n'est pas là, voulez-vous lui laisser un message ?*
- *Vous êtes bien chez Pierre Dupont, je ne suis pas disponible pour le moment, laissez-moi un message, je vous rappellerai dès que possible.*

Libre

Contraire de occupé.

- *Ne quittez pas. Je vous le passe dès que son poste est libre.*
- *Son poste n'est pas libre pour l'instant, souhaitez-vous patienter ou préférez-vous rappeler plus tard ?*

Ne quitte(z) pas !

Est utilisé pour demander à une personne d'attendre, de patienter.

- *Ne quittez pas, je vous le passe.*
- *Ne quittez pas, je vais la chercher.*
- *Ne quitte pas, je vais chercher de quoi noter.*
- *Ne quittez pas s'il vous plaît toutes les lignes sont occupées.*

Occupé

Contraire de libre en parlant du poste.

- *Je suis désolé(e) son poste est occupé, voulez-vous patienter ?*

Patienter

Synonyme de "attendre"

- *Son poste est occupé, si vous voulez bien patienter un instant.*
- *Il n'est pas à son poste. Patientez un instant s'il vous plaît, je vais le chercher.*
- *Elle est en ligne, elle en a pour 5 minutes, si tu veux bien patienter.*

Passer quelqu'un

Mettre en contact deux personnes par téléphone.

- *Un instant s'il vous plaît, je vous le passe.*
- *Salut Marie, tu peux me passer Pierre s'il te plaît ?*
- *Jeanne est là ? Tu peux me la passer ?*
- *Ne quittez pas, je vous la passe.*

Poste

Il s'agit du numéro d'une personne dans l'entreprise.

- *Bonjour, je voudrais parler à Nathalie Durand s'il vous plaît, poste 5224.*
- *Bonjour, le poste 5224 s'il vous plaît.*
- *Je vous donne son numéro de poste, si vous voulez bien noter ?*
- *Désolé(e) son poste est occupé.*

Raccrocher (au nez de quelqu'un)

Contraire de décrocher, terminer une conversation téléphonique.

- *Elle a raccroché et s'est mise à pleurer.*
- *Elle a été tellement mal aimable que je lui ai raccroché au nez.*
- *Je suis obligé de raccrocher j'ai un appel sur une autre ligne.*

Rappeler

Appeler plus tard

- *Rappelle-moi cet après-midi, nous aurons plus de temps pour parler.*

- *J'ai complètement oublié de la rappeler !*
- *Parfait. Je vous rappelle la semaine prochaine pour confirmer.*
- *Merci de me rappeler dès qu'il y aura du nouveau.*

Répondeur

Appareil destiné à laisser et à prendre un message.

- *Bonjour, vous êtes bien sur le répondeur de Jacques Perrin, je ne suis pas là pour le moment, laissez-moi un message, je vous rappellerai dès mon retour.*
- *Un instant, j'enregistre un message sur mon répondeur et j'arrive.*
- *Si je ne suis pas là, laissez-moi un message sur le répondeur, je te rappellerai.*

Standard

Appareil destiné à gérer tous les appels qui arrivent dans l'entreprise.

- *Nous avons reçu tant d'appels que le standard a été débordé.*
- *Une avalanche d'appels a fait "sauter le standard".*

Standardiste

Personne chargée de répondre au téléphone dans une entreprise.

- *Je suis désolé vous n'êtes pas au bon poste, je vous repasse la standardiste.*

Tomber sur quelqu'un

Parler à une personne à laquelle on n'avait pas prévu de parler.

- *J'ai appelé Marie ce matin, je suis tombé sur Pierre qui m'a dit qu'elle était sortie.*
- *Si tu tombes sur Pierre, fait attention, il n'est pas toujours sympa.*

Remarque : L'horrible expression "**Je reviens vers vous**" est très à la mode dans les entreprises françaises et est la traduction littérale de l'expression anglaise "*I'll get back to you by...*". Elle peut être avantageusement remplacée par "*Je vous rappelle ...*" ou encore "*Je vous contacte ...*".

Par Jean-Charles Blondeau : N'hésitez pas à me contacter si vous désirez partager ce document avec moi en mode "Edition" jean.charles.blondeau@gmail.com