

EXPRESSION CORRECTE : CHOIX DES MOTS

Dans la liste suivante, vous devez choisir entre deux expressions, celle qui vous paraît correcte. A cet effet :

1. Barrez les expressions et mots à éviter au cours d'une communication téléphonique.
2. recopiez à droite les expressions dont mots corrects et apprenez-les afin de les employer spontanément lors d'une communication.

REGLES : Employer le présent, éviter les formules négatives, les interrogations à la forme affirmative ?

- a- C'est pourquoi ?
- b- En quoi puis-je vous aider ? En quoi puis-je vous aider
- a- Qui dois-je annoncer ?
- b- Vous êtes ? ou c'est de la part ? ... Qui dois-je annoncer
- a- Vous attendez ou vous rappelez ?
- b- Préférez-vous rester en ligne ou rappeler dans quelques instants ? Préférez vous rester en ligne ou rappeler, dans quelques instants
- a- Je lui dirai quand je le verrai
- b- Il aura votre message dès son retour Il aura votre message dès son retour
- a- Je ne peux lui passer la communication en ce moment. Souhaitez-vous que je vous rappelle ?
- b- Il ne peut pas vous prendre en ce moment Je ne peux lui passer la communication en ce moment. Souhaitez vous qu je vous rappelle
- a- En quoi puis-je vous aidez ?
- b- Expliquez-moi de quoi il s'agit En quoi puis je vous aider
- a- Vous est-il possible de rappeler le...
à ... ou souhaitez-vous que je vous rappelle ?

b- Essayer de rappeler le

a- Je vous le passe

b- Je vous passe le poste de M. X.

~~Je vous passe le poste de M. X.~~

a- Je ne peux joindre M. X. en ce moment

b- Il n'est pas là

~~Je ne peux joindre M. X. en ce moment~~

a- Il vous connaît ?

b- L'avez-vous déjà contacté ?

~~L'avez-vous~~

a- Vous avez mal compris

b- Je me suis mal exprimé

a- Dès le ... ou à partir du ...

b- Pas avant le ...

a- Ne vous inquiétez pas

b- Vous pouvez compter sur moi
