

# Problèmes au téléphone - Solutions

## Avant :

Quels renseignements sont importants quand on téléphone ?

**Le nom du correspondant, le numéro de téléphone, le poste de la personne qu'on veut joindre, son service, la date, ce qu'on veut.**

Quels types d'erreurs ou de problèmes peut-on rencontrer lors d'un appel téléphonique ?

**La personne est absente. On a fait un faux numéro....**

## Ecoutez les 5 appels à la suite en prenant des notes.

1. Quel est le point commun à ces 5 conversations téléphoniques ?  
**Il s'agit d'erreurs.**
2. A quel appel correspondent les affirmations suivantes ? cochez.

	Numéro de l'appel				
	1	2	3	4	5
1. L'erreur n'est pas due à la personne qui appelle		X			X
2. La personne qui appelle a un mauvais numéro.				X	X
3. Le numéro du correspondant n'est plus le même.					X
4. La personne qui appelle cherche à joindre une entreprise mais fait un numéro privé.	X				
5. La personne qui appelle s'est trompée de numéro.	X		X		
6. La personne qui appelle veut parler à une personne inconnue du correspondant.		X	X		

3. Complétez le tableau

Que dit-on ?	
Pour s'excuser	Pour répondre aux excuses
- Excusez-moi, je me suis trompée.	- Ce n'est pas grave.
- Excusez-moi de vous avoir dérangé.	- Je vous en prie.
- Pardonnez-moi.	- Ce n'est rien.

4. Problèmes au téléphone. Dans quels cas entendez-vous ceci. Faites correspondre les 2 colonnes.

Vous entendez...	Quel est le problème ?
1. « Par suite <u>d'encombres</u> votre appel ne peut aboutir. Veuillez rappeler ultérieurement. » → c	a. faux numéro → 3
2. « Vous êtes bien au 01.42.23.23.30. Je suis absent pour le moment. <u>Laissez votre message</u> après le bip sonore et je vous rappellerai dès mon retour. » → d	b. mauvaise liaison → 4
3. « Le numéro que vous avez demandé <u>n'est pas en service</u> actuellement. Nous regrettons de ne pouvoir donner suite à votre appel. » → a	c. ligne bloquée du fait de trop d'appels. → 1
4. « Allô...Allô ? Je n'entends rien ! Il y a <u>de la friture</u> sur la ligne ! » → b	d. répondeur automatique → 2