Scénario : Communicating 2
Office phone conversations

1. *Complete the introduction using the words from the box*

If you want to……a phone call, first ……the number. If the line is not ……or busy, you ……..and may speak to the ……. You may ask her for the person you want to speak to. Give his/her name or his ……number if you know it. If the person can't be ……you will be asked to ……a message.

reached, make, switchboard operator, engaged, get through, dial, extension, , leave.

2. *Listen to the various recordings:*

Audio1:
Name of firm:…….
Caller's name:…….
Reason for calling:……..

What do you say in English to:

S'identifier et proposer de l'aide
…….

Demander l'identité de l'appelant
…….

Demander de patienter
…….

Dire que le correspondant est absent
…….

Demander de rappeler ultérieurement
…….
Proposer de prendre un message
…….

Demander un interlocuteur
……

S'identifier
……

Audio 2:

what does William want?

…….

When does he want it?

…….

When is the appointment?

…….

Which document does Mr Blake want?

…….

S'identifier

……

Demander si l'interlocuteur est disponible

……

Audio 3:

Whose office is it?…….

Can he speak to the man on the phone? …….

Comment dire que l'interlocuteur est absent pour le moment :

…….

Mais qu'il va bientôt revenir :

…….

Comment dire que l'on reste en ligne :

…….

Comment dire que l'on passe une communication à quelqu'un :

…….

Pairwork : You answer the phone

Vous travaillez pour Oscar Renting, une société de location de voiture.
Mrs Toper vous appelle. Elle veut parler à Miss Cartoon.

- Miss Cartoon n'est pas là vous lui proposez de rappeler plus tard.
- Miss Cartoon n'est pas là mais vous prenez un message : elle veut un rendez-vous lundi à 10h
- Miss cartoon est là et vous lui proposez de lui passer et lui demandez de ne pas quitter

Audio 4:

PLAN DU MESSAGE SUR REPONDEUR	MESSAGE IN ENGLISH
1 : saluer et présenter l'entreprise	
2 : informer le correspondant de l'absence ou de la fermeture et indiquer les heures d'ouverture	
3 : inviter le correspondant à laisser un message. Demander au correspondant de préciser ses coordonnées. Indiquez à quel moment il peut parler	
4 : conclure en remerciant et en prenant congé	

Now record your own welcoming messages:

Vous travaillez au bureau de Mrs Brown. Elle est absente. Vous demandez à votre correspondant de laisser un message	Mrs X's office
Vous travaillez pour Olymp'Sports Vos bureaux sont fermés Les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h Vous invitez votre correspondant à laisser un message	Closed Day to day From…to….

Audio 5 :

Name of the company :…….
Que se passe-t-il si vous composez les chiffres suivants (répondez en français) :

1:…….

2:…….

3:…….

4:…….

0:…….

Audio 6:

You are Mrs Scott assistant, you take the message:

To: Date:

Time: called

Caller's number is:

Message:

Message taken by:

Audio 7:

You are The Dance Academy manager's personal assistant, you take the message:

To: Date:

Time: called

Caller's number is:

Message:

Message taken by: