

MÉMENTO DES ACTES DE PAROLE

AGIR

- Entrer en contact p. 214
- S'exprimer p. 214
- Informer p. 214

RÉAGIR

- Répondre p. 215
- Féliciter p. 215
- Exprimer des degrés de probabilité p. 215
- Exprimer une hypothèse / Indiquer une situation hypothétique p. 215
- Exprimer la déception ou le regret p. 215

COMMUNIQUER SUR L'ENTREPRISE

- Informer sur l'historique et le développement p. 216
- Informer de problèmes économiques p. 216
- Informer sur les conditions de travail p. 216
- Informer sur un conflit social p. 216

COMMUNIQUER EN ENTREPRISE

- Informer sur un profil / une carrière / une démission p. 217
- Informer / Expliquer p. 217
- S'informer p. 218
- Orienter p. 218
- Fixer un rendez-vous / Faire un planning p. 218
- Organiser son travail p. 218
- Travailler en équipe p. 218
- Accomplir des tâches p. 219
- Téléphoner p. 219
- Se réunir p. 220
- Faire un rapport / un exposé / un discours p. 220
- Discuter p. 221
- Acheter / Vendre p. 221
- Décrire un appareil / un service p. 221
- Décrire des problèmes p. 222
- Voyager p. 222

COMMUNIQUER PAR ÉCRIT

- Rédiger un courriel professionnel p. 222
- Rédiger une lettre professionnelle p. 223
- Rédiger une invitation p. 224

AGIR

Entrer en contact

Accueillir :

Bienvenue chez / parmi nous !
Bienvenue dans l'équipe !

Présenter des collaborateurs :

Je te présente (*prénom, nom*),
notre (*fonction*).
(*Prénom, nom*) est notre (*fonction*).

Interpeller / attirer l'attention de quelqu'un ou interrompre quelqu'un qui est occupé :

Excusez-moi.
Excusez-moi de vous déranger /
interrompre.
Au fait...

Inviter à faire quelque chose / donner des instructions :

Entrez. / Venez.
Je vous en prie, asseyez-vous.
Tu peux repasser tout à l'heure ?

Demander des nouvelles :

Tout se passe bien ?
Ça s'est bien passé ?
Et comment ça se passe avec vos
collègues ?

S'exprimer

Exprimer un souhait ou demander poliment :

J'aimerais (bien) /
Je souhaiterais / Je voudrais /
Je préférerais...
Pourriez-vous... ?

Exprimer sa volonté :

Je préfère / souhaite que...
Je tiens à...

Exprimer des sentiments :

Je suis très heureux(euse).
Je suis (vraiment) touché(e) de... /
que...
Je suis (particulièrement) fier(ère)
de... / que...
Je suis ravi(e) de... / que...

Exprimer son ressenti :

J'ai vraiment l'impression de...
Je me demande pourquoi /
ce que / ce qui...
Je me sens inutile.
Je n'arrive pas à...
Je ressens...
On a un sentiment de...

Exprimer sa satisfaction :

C'est parfait ! / Parfait !
Je suis très content(e).
Le travail est intéressant.
Ça se passe très bien !
Je suis ravi(e) pour vous !

Exprimer sa colère / son exaspération :

J'en ai assez !
Je ne peux plus continuer à...
Ce n'est plus possible de...
Ça commence à bien faire !
On en a marre !
C'est insupportable !
Ça ne peut plus continuer comme
ça !
Trop, c'est trop !

Faire des reproches :

Tu as vu...
C'est toujours moi qui...
Tu aurais pu / dû...
Ce n'est pas une raison pour...

Formuler des réserves :

Je t'avoue que...
Je reconnais que...
..., j'en conviens...

Justifier une action :

Cela me permet de...
Cela me donne l'occasion de...

Exprimer la crainte / l'inquiétude :

Je crains que...
J'ai bien peur que...
On peut craindre que...
On s'inquiète de...
... de crainte de / que...

Exprimer son mécontentement :

C'est incroyable que...

C'est anormal que...
C'est inadmissible que...

Exprimer son désarroi / sa détresse :

C'est catastrophique !
Ça ne peut plus durer !
C'est décourageant !

Exprimer de l'empathie :

Je te comprends.
Ne t'inquiète pas !

Exprimer une opinion / une convergence d'opinions :

Je suis sûr(e) que...
Je trouve que...
Je suis convaincu(e) que...
Je ne pense pas que...
C'est vrai / exact !
Je suis d'accord avec toi / vous.
Je suis de ton / votre avis.
Tu as / Vous avez raison.
C'est normal de...
C'est important de...
C'est toujours intéressant de...
C'est bien de...

Formuler une requête :

Vous serait-il possible de... ?
Ce serait possible de... ?

Proposer une idée :

Je pense à...
J'imagine...
Je verrais bien...
J'ai une idée ! Si on... ?

Informer

Rapporter des paroles / des propos :

Je lui ai expliqué que...
Je lui ai dit que...
J'ai ajouté que...
Je lui ai annoncé que...
Je lui ai promis que...
Je lui ai assuré que...
Il / Elle explique que...
Il / Elle demande combien de...
Il / Elle veut savoir qui /
quel(le)s / comment / où...
Il / Elle ajoute que...

Rapporter une information non confirmée :

... serait en train de... / discuterait de...

... porterait sur...

Ce / Cet / Cette / ... , qui a peut-être déjà eu lieu, ...

... aurait souhaité...

Citer les auteurs d'une information :

... affirme le journal...

... explique que...

... rapporte que...

Décrire des situations prévisibles :

Il y a des risques que...

Il est probable que...

Il y a des chances que...

Indiquer une urgence :

N'attendez pas, ... immédiatement !

Il est nécessaire de... de manière urgente.

Vous pouvez... dans les meilleurs délais.

Répondre

Répondre à des présentations :

Enchanté.

Ravi(e) / Heureux(se) de vous

connaître / de faire votre

connaissance / de vous rencontrer.

Donner son accord :

C'est bon pour moi.

Ça me va / convient.

Exprimer une approbation / une convergence d'opinions / d'idées :

C'est un bon conseil, en effet !

C'est vrai que...

Vous avez (très) bien fait !

(Ça,) c'est (bien) vrai / exact !

Je suis d'accord avec toi / vous.

Je suis de ton / votre avis.

Tu as / Il a / Elle a / Vous avez raison.

Exprimer un désaccord / une divergence d'idées :

Je ne suis (absolument) pas d'accord.

Cela me paraît...

Ça ne me convient pas.

Il est difficile pour moi d'accepter de...

Refuser une requête / une demande :

Non, je suis désolée mais....

J'entends bien vos contraintes mais...

Admettre ou protester :

Oui / C'est (malheureusement)

vrai / en effet / tout à fait...

Non, pas du tout / c'est faux !

RÉAGIR

Exprimer la surprise :

Ah bon !

C'est étonnant !

Je suis étonné / surpris !

Exprimer une opposition / une objection :

C'est vrai que... mais...

Ça a l'air bien en effet mais...

Différer une réponse :

On verra.

Je vais réfléchir.

Je vais voir ce que je peux faire.

Reporter une décision :

Je veux réfléchir.

Je vous rappellerai si...

Émettre une réserve :

Ce n'est pas mal mais...

Vous avez raison mais cela

n'explique pas tout...

Peut-être mais...

Indiquer une bonne compréhension :

Si je comprends bien, ...

Je vois le problème...

En fait, vous...

C'est bien ça ?

C'est noté.

Je comprends vos attentes.

C'est entendu.

Féliciter :

Félicitations !

Bravo !

Je tiens / tenais à vous féliciter.

Exprimer des degrés de probabilité :

... est susceptible de...

... pourrait sans doute...

Il est possible que / probable que...

... va probablement...

Exprimer une hypothèse / indiquer une situation hypothétique :

Si on vous propose de..., vous pouvez...

Si vous devez..., faites attention à...

Je te / vous recommande de... au cas où...

Si jamais vous avez / n'avez pas..., vous pourrez... en cas de besoin...

Si c'était à refaire, je...

Je n'aurais pas pu...

À ta / votre place, je...

Si j'étais vous / à votre place, je...

Si j'ai un conseil à donner...

Si j'avais...

Exprimer la déception ou le regret :

Je regrette de...

Si j'avais su, je...

J'aurais préféré...

Quel dommage !

Quand je pense à tout ce qu'on aurait pu faire !

On aurait mieux fait de...

On aurait dû...

COMMUNIQUER SUR L'ENTREPRISE

Informer sur l'historique et le développement

Raconter l'historique / la création d'une entreprise :

J'ai décidé de me mettre à mon compte.

Je me suis lancé(e).

J'ai créé un site Internet.

J'ai monté mon projet.

J'ai ouvert mon commerce en...

J'ai commencé par...

J'ai testé...

Je bossais très dur.

Questionner sur les étapes d'une création d'entreprise :

Comment vous avez eu l'idée ?

Vous avez fait une étude de marché avant de vous lancer ?

Comment vous avez créé vos produits ?

Vous avez fait des tests ?

Comment vous avez trouvé le nom de votre boutique ?

Vous avez une clientèle spécifique ?

Quelles sont vos perspectives pour l'avenir ?

Indiquer des étapes :

Dès que vous avez... la première chose à faire, c'est de...

Une fois que...

Annoncer des réussites professionnelles :

Nous avons mobilisé...

Nous avons avancé sur...

Nous avons acquis...

Faire part de projets de développement / de projets commerciaux :

Le groupe s'en donne les moyens. Le groupe va créer... / mettre en place...

Le groupe a pour objectif de...

La direction a choisi de diversifier ses activités.

Il faut conduire un projet sur le long terme.

Nous voulons nous positionner sur...

Nous travaillons à...

Il est primordial que nous continuions de veiller à...

Nous allons enrichir notre offre / améliorer...

Nous procédons à... / mettons en œuvre / mettons en place...

Nous pensons développer...

Nous prévoyons...

Indiquer un succès d'entreprise / économique :

Le groupe a renoué avec la croissance..

L'action a gagné...

... a / ont le vent en poupe.

Tout semble aller pour le mieux.

... a / ont beaucoup de succès.

Indiquer des objectifs commerciaux :

Afin de / Pour fidéliser une clientèle, / répondre aux besoins de, nous...

Pour doper nos ventes, nous allons...

Informer de problèmes économiques

Souligner une opposition / des critiques :

... est sous le feu des critiques.

... est devenu(e) la cible préférée de...

... est / sont souvent décrié(e)(s).

Pointer des problèmes économiques :

Le groupe hôtelier était dans une situation économique désespérée...

Les pertes s'étaient accumulées...

La situation financière est catastrophique avec une baisse importante des marges...

Le groupe a subi des pertes.

Décrire une situation préoccupante :

... est à la traîne.

... constitue(ent) une menace.

Le point faible est / semble être...

... a pris du retard dans ce domaine.

C'est une perte de maîtrise de notre clientèle.

Informer sur les conditions de travail

Préciser les caractéristiques d'un contrat :

Le présent contrat est conclu pour...

Ce contrat est régi par...

Cet engagement est conclu sous réserve de...

Décrire une clause de mobilité :

(Nom) pourra être amené(e) à se déplacer / être affecté(e) à un autre établissement.

Décrire un salaire et des avantages financiers :

Le salaire mensuel forfaitaire est fixé à...

(Nom) bénéficiera de l'intéressement aux résultats de la société.

L'intéressement correspond à...

Cette somme est exonérée de...

Les frais professionnels seront pris en charge.

Informer sur un conflit social

Décrire un conflit social :

Les salariés sont en grève.

L'activité est complètement arrêtée.

Il y a eu une assemblée générale des salariés.

On a décidé de ralentir l'activité en organisant des débrayages.

Une manifestation est également prévue.

La direction a entamé des négociations.

Indiquer les raisons d'une contestation :

Nous sommes opposés à...

Nous protestons contre...

Nous réclamons...

Menacer :

Ils ont intérêt à... sinon...

Si nous n'obtenons pas satisfaction alors...

Exprimer la détermination :

Nous n'avons plus rien à perdre.

Nous sommes déterminés à nous...

COMMUNIQUER EN ENTREPRISE

Informer sur un profil / une carrière / une démission

Décrire un profil recherché :

Il nous faut quelqu'un qui ait...
C'est important que la personne ait travaillé dans... et qu'elle soit...
Il faut que ce candidat(e) ait acquis...
Il faut une personne qui soit dotée de... / puisse...

Décrire des fonctions d'encadrement :

Vous pilotez des projets.
Vous conduisez... en organisant, coordonnant et réalisant... nécessaires.
Vous orchestrez...
Vous assurez...
Vous contribuez à...

Décrire des qualités professionnelles :

Vous êtes autonome / adaptable / ponctuel(elle) / disponible.
Vous avez un excellent contact avec la clientèle.
Vous savez travailler en équipe.
Vous maîtrisez bien nos outils.

Parler d'un parcours professionnel :

Ça fait huit ans que je travaille / suis expatrié(e) à / au / en (+ ville ou pays / chez (+ nom de l'entreprise) / comme (+ fonction).
Pendant quelques années, j'ai travaillé...
Je suis arrivée à / en / chez... il y a deux ans.
J'ai suivi des cours de... pendant (durée).
En (durée), j'ai...
Ma mission se termine dans (durée).
De... à... (durée), j'ai travaillé au / à / chez / en (lieu) comme (fonction).
Je suis en mission au / à / chez / en (lieu) depuis...

Décrire un profil professionnel exceptionnel :

Il a livré divers projets d'envergure et s'est forgé une solide réputation par son professionnalisme, sa clairvoyance et son honnêteté.
Par sa feuille de route considérable en gestion stratégique et sa vaste expérience comme haut dirigeant d'entreprise...

Donner des éléments d'un parcours professionnel :

(Nom) qui œuvre chez... depuis (date) a été nommé au poste de...
Au fil de sa carrière, il fut / a été notamment (fonction) et dirigea / a dirigé...

Indiquer des qualités professionnelles :

J'ai un fort sens de...
Excellent(e) communicant(e), autonome et ouvert(e) d'esprit, je travaille en étroite collaboration...
Mon goût pour... , ma capacité à...

Indiquer des expériences professionnelles :

J'interviens dans...
J'ai piloté / mis en œuvre / dirigé / rédigé / industrialisé / assuré...
Je suis en charge de...
Je possède une expérience approfondie de...

Indiquer des avantages ou des motivations professionnelles à l'expatriation :

L'international permet d'acquérir de l'expérience.
... est la meilleure formation.
Je souhaite développer mes compétences.
C'est un défi formidable !
Mes motivations pour partir, c'est de...

Décrire les conditions d'une démission :

J'ai démissionné / donné ma démission.

J'ai rédigé une lettre de démission.
Je négocie un départ anticipé.
Je ne souhaite pas effectuer mon préavis.
Je ne fais qu'un mois de préavis.
Ils me paieront des indemnités de départ.
Je postule pour un autre poste.

Informer / Expliquer Indiquer de changements récents :

Nous venons de...
On vient tout juste de...

Rapporter des actions passées :

La semaine dernière, je suis allé à...
J'ai noté...
J'ai préparé...
J'ai rencontré...

Relater des faits passés :

J'avais prévu de... mais...
Vous aviez demandé à...
Nous avons pu...

Décrire une situation ou des habitudes anciennes :

Nos bureaux étaient sur un seul étage.
Nous étions deux ou trois par bureau.
Moi, par exemple, je partageais un bureau avec un(e) collègue.
C'était bruyant, on ne pouvait pas se concentrer surtout quand l'un de nous téléphonait ou recevait quelqu'un / un visiteur.
En plus, on entendait tout...
On ne travaillait vraiment pas dans de bonnes conditions.
Avant, nous organisions souvent nos réunions dans les bureaux.

Proposer une idée :

Je pense à...
J'imagine...
Je verrais bien...
J'ai une idée ! Si on... ?

Suggérer des solutions :

Le mieux est de...

MÉMENTO DES ACTES DE PAROLE

Le plus simple est de...
La meilleure solution est de...
N'hésitez pas à...
Il suffit que...

Décrire un succès :

Ça s'est très bien passé.
Tout s'est déroulé comme nous l'avions prévu.
Nous avons eu beaucoup de succès.

Émettre une réserve :

Ce n'est pas mal mais...
Vous avez raison mais cela n'explique pas tout...
Peut-être mais...

Indiquer une bonne compréhension :

Si je comprends bien, ...
Je vois le problème...
En fait, vous...
C'est bien ça ?
C'est noté.
Je comprends vos attentes.
C'est entendu.

S'informer

Demander à être mis au courant :

Il ne vous a rien dit d'autre ?
Tenez-moi au courant / informé(e).
Merci de me tenir informé(e) / au courant.

Interroger sur les objectifs commerciaux :

Est-ce que vos objectifs annuels ont été atteints ?
Quels sont vos résultats ?
Comment expliquez-vous ces résultats ?

Orienter

Indiquer l'emplacement d'un bureau :

Votre bureau n'est pas très loin du mien.
Ici, c'est... Ensuite, il y a...
Le / La... se trouve juste après...
Au bout du couloir, il y a...

Fixer un rendez-vous / Faire un planning

Suggérer une date / heure de rendez-vous ou indiquer ses préférences :

Est-ce que (*date / jour / heure*) ça vous conviendrait ?
Je préférerais (*date / jour / heure*).
Ça m'arrangerait plus (*date / jour / heure*).
Plutôt (*jour*), disons (*heure*).
Et (*date / jour / heure*) vous seriez disponible ?
(*date / jour / heure*), ça vous irait ?
(*date / jour / heure*), si vous voulez.

Indiquer un empêchement :

(*date / jour / heure*), c'est impossible.
Non, ça ne m'arrange pas.
Merci de reporter le rendez-vous à...

Organiser son travail

Décrire sa gestion du temps :

J'aime faire mon travail dans les temps.
Je prévois du temps pour...
Je garde des créneaux libres pour...
Je peux m'accorder du temps pour...
Ça me permet de quitter mon travail à l'heure.
Pour gagner du temps, je...
J'ai... C'est un gros gain de temps.

Décrire son organisation au travail :

Je commence par...
Je traite en priorité...
J'ai appris à déléguer.
J'ai pris l'habitude de...
Je ferme ma porte et personne ne doit me déranger.
J'ai organisé...
J'ai synchronisé... et j'utilise...

Décrire des problèmes d'organisation au travail :

On n'est pas assez nombreux. / On a un problème d'effectif.
Personne ne répond au téléphone.
Il y a le problème des retards / des absences.
Les personnes n'arrivent pas à l'heure au bureau.

Les dossiers des clients ne sont pas traités.

Travailler en équipe

Parler de ses collègues :

Ils sont sympathiques / très compétents.
Je m'entends bien avec (*prénom / nom de la personne*).

Préciser les rôles de chacun :

Qui sera responsable de... ?
(*prénom, nom*) s'occupera de...
(*prénom, nom*) sera en charge de...
Vous vous chargez de... ?

Indiquer des intentions :

Qu'est-ce que qui est prévu pour... ?
Nous comptons...
Nous avons l'intention de...
Nous avons prévu de...

Donner des conseils / faire des recommandations / indiquer des nécessités :

Essayez de...
Vous devez... / devriez...
N'oubliez pas de...
Il est indispensable de...
Il faut (que)...
Il est nécessaire de / que...
Il est important de / que...
Faites attention à...
Si j'ai un conseil à donner, ...
Si j'étais vous, je...
À votre place, je...

Faire un retour positif :

Bravo !
C'est exactement ce dont on a besoin.
C'est bien.
Ça correspond bien à...
C'est bien construit.
Ça couvre bien le / les...
... me convient.
... ça va / c'est bon.
C'est très intéressant.

Insister :

Je pense qu'il faut vraiment...
Il faut absolument que...

Formuler des préférences :

Il vaut mieux...
Préférez...
Il est préférable de...

Signaler des difficultés possibles :

Attention, pour... , il faut...
... , ce n'est pas toujours simple.
... , même si c'est difficile parfois.

Suggérer / proposer / imaginer des solutions :

Si on... , ...
Et si vous... ?

Suggérer des modifications :

Il y a quelques modifications à faire.
Je choisirais...
Je pense aussi à une autre possibilité.
Je te propose de...
On peut supprimer...
Je préfère « ... » à « ... ».
... (me) pose un (petit) problème.
Il vaut mieux proposer...
Je te laisse apporter les corrections / modifications.

Décrire un arrangement :

Il faut qu'on s'organise.
On arrive toujours à s'arranger.
On a dit que ce serait chacun son tour.
On peut trouver un arrangement.
On se débrouillera.
Il faut / faudra une bonne répartition des tâches.

Parler des congés :

Je prends mes congés en...
Les dates sont imposées.
Je partirai du ... au
Tu pourras donc être en vacances à partir du...
Je prends trois semaines d'affilée.
Tu as / Vous avez bien raison de partir hors saison.
Je (re)pose une semaine pour la rentrée.
Je serai / Nous serons absent(e) (s)...

Indiquer des oppositions :

Toi, tu peux... par contre / tandis que moi... !
Contrairement à vous, je...

Décrire des problèmes d'organisation :

On travaille dans l'urgence.
On n'anticipe pas.
Tout le monde est débordé.
On manque de visibilité sur les objectifs.

Décrire des problèmes de collaboration / une situation difficile au travail :

Il n'y a pas d'esprit d'équipe, il n'y a pas d'entraide.
Il n'y a pas de communication / d'écoute.
Il n'y a pas de soutien hiérarchique.
Il y a un manque de reconnaissance / de confiance.
J'ai des problèmes avec certains collègues.
L'ambiance et le stress sont insupportables.
Je ne suis plus motivé(e).

Exprimer des difficultés :

On n'y arrive pas.
J'ai des difficultés à...
Les gens ont du mal à...

Indiquer des contraintes :

Il va falloir...
On est dans l'obligation de...
Il faut...

S'opposer à la proposition de quelqu'un :

Le client n'acceptera jamais...
Il n'est pas question de...

Proposer une idée :

Je pense à...
J'imagine...
Je verrais bien...
J'ai une idée ! Si on... ?

Demander un avis :

Qu'en penses-tu ? / Qu'est-ce que tu en penses ?
J'aimerais avoir ton avis.

Accomplir des tâches**Indiquer une fonction / une mission :**

Nous avons besoin de vous pour...
Votre mission / travail consiste à...
Vos missions : ...

Expliquer des tâches en cours :

Je suis en train de revoir toutes les procédures / de faire / rédiger un compte rendu.
Je vérifie le respect de la sécurité.

Conseiller la vigilance :

Faites attention à...
Veillez à...
Soyez attentif(ive) à...
Évitez de...

Formuler des préférences :

Il vaut mieux...
Préférez...
Il est préférable de...

Indiquer l'importance :

Il est indispensable de...
Il est important de...
Il est essentiel de...

Parler d'un état d'avancement de projet / travaux :

Vous en êtes où de... ?
C'en est où pour... ?
Ça a demandé plus de temps que prévu.
À cause de ça, on a pris énormément de retard.
Ça devrait être prêt...
On s'était engagés pour...

Téléphoner**Se présenter et saluer :**

(*nom / société*), bonjour !
Allô, bonjour (*nom / société*).
Bonjour, c'est (*nom*) de (*société*).
(*Bonjour.*) Ici, (*nom*) de la (*nom de la société*).
Allô, bonjour. Vous êtes bien monsieur, madame... ?
Bonjour, je suis (*nom*) de (*société*).
Vous êtes sur la boîte vocale de...

Donner / Demander le motif d'un appel :

Je vous appelle au sujet de... / parce que...
Je vous téléphone parce que... / pour...
C'est à quel sujet ? C'est pour quoi ?

Proposer de prendre / laisser un message / de rappeler :

Vous pouvez laisser un message

MÉMENTO DES ACTES DE PAROLE

après le bip sonore ou renouveler votre appel du... au... , de... à...
Laissez-nous un message, nous vous contacterons dans les plus brefs délais.

Demander un rappel téléphonique :

J'attends votre appel / votre réponse.
Pouvez-vous me rappeler (rapidement), s'il vous plaît ? Merci.
Merci de me rappeler au...
Rappelez-moi au...

Informé d'une indisponibilité :

Nos bureaux sont actuellement fermés.
Nous ne sommes pas disponibles pour le moment.
Le poste ne répond pas.
Il / Elle est en ligne / en réunion.

Se réunir

Expliquer le déroulement d'un plan action / d'un programme / d'une réunion :

(Tout) D'abord / Pour commencer / En premier lieu / Premièrement
Ensuite / Après / En deuxième lieu / Deuxièmement
Pour finir / terminer / conclure / Enfin / En conclusion

Annoncer l'ordre du jour :

Nous sommes réunis pour...
Notre réunion a pour objet / but de...

Annoncer un plan / un développement :

Pour commencer, je vais laisser la parole à...
Ensuite, nous verrons / aborderons...
Puis nous terminerons par...
Pour conclure, ...

Donner la parole :

Je vais laisser / céder la parole à...
Nous allons écouter...
Vous pourrez / pouvez poser vos questions / faire des remarques / donner votre avis.
Oui, (*nom*), tu veux / vous voulez intervenir ?
À propos, (*nom*), tu peux /

vous pouvez nous en parler ?
Je voudrais revenir vers vous (*nom*).
(Je vous en prie,) Allez-y !

Prendre la parole :

Pardon / Vous permettez ? / Excusez-moi de vous couper la parole.
Je voudrais ajouter une précision / faire une remarque / un commentaire / dire quelque chose.

Poser une question :

Je peux vous poser une question ?
J'ai une question.
Je voudrais savoir combien / où / quand / comment...

Garder la parole :

S'il vous plaît, je peux terminer ?
Je peux ajouter quelque / autre chose ?

Limiter le temps de parole :

Je vous demanderais d'être bref car il nous reste peu de temps.
Le temps qui nous est imparti est bientôt écoulé.
Il nous reste juste quelques minutes pour des questions...

Inciter à faire des propositions :

Une autre idée ?
Vous avez des idées pour... ?

S'expliquer ou reformuler ses propos :

Excusez-moi, je me suis mal exprimé(e). Je m'explique : ...
Pardon, je veux dire : « ... ».

Conclure :

Ce sera tout pour aujourd'hui.
Je vous remercie.

Faire un rapport / un exposé / un discours

Donner / Commenter des chiffres / des données économiques :

Le salon a réuni / a accueilli... exposants / visiteurs...
... est supérieur à...
Une grande majorité de...
Nombreux sont les...
Une moyenne de...

Le chiffre d'affaires s'élève à...
Le taux de croissance s'établit à...
Nous comptons...
Nous tablons sur...
Une activité en progression de...
Les résultats de l'année sont excellents / encourageants.
Ces chiffres représentent une progression de... par rapport à...
Ce chiffre reste stable / est en hausse / en baisse.
Ce qui correspond à une hausse / une baisse de...
Ce qui représente une progression / diminution de...
Le début de l'année a été difficile avec un recul de...
Cette hausse / baisse s'explique par une activité en progression / en baisse.
Le chiffre d'affaires a considérablement baissé / augmenté / stagné suite à une baisse / hausse notable de...
La marge commerciale a progressé / diminué de... / ne cesse de...
L'année a été marquée par...

Pointer des dysfonctionnements :

Les critères de choix ne sont pas formellement définis.
Il n'y a pas de procédure de...
On ne sait pas sur quels critères...
... ne permet pas d'assurer...
Aucune mention ne permet...
... n'est pas optimale.
... est / sont trop succinct(e)(s).
... ne fait pas l'objet de...
... montre quelques failles.
Il n'y a pas de garantie que...
Les données ne sont pas analysées régulièrement.
Il n'existe aucun...

Décrire des points satisfaisants :

... est / sont réalisé(e)(s) dans de bonnes conditions.
... permet bien de...
... est / sont systématique(s).
... est / sont bien entretenu(e)(s).
... se fait dans des conditions tout à fait satisfaisantes.

Indiquer la finalité d'une formation / des précisions :

Il s'agit d'une formation qui t'apprend à...
On te donne des pistes pour...
On t'explique comment...
Tu acquières...
Tu pourras exercer avec plus de diplomatie / formuler des demandes et des critiques de manière constructive.

Décrire une formation :

Une formation absolument passionnante et bénéfique / très dense et très prenante / composée d'un savant mélange de... / des séquences inattendues et surprenantes.
C'est très efficace.
Tout se fait dans une ambiance très sympathique et propice aux échanges.
Les formateurs étaient très pros.
L'organisme de formation était très sérieux et compétent.

Proposer de boire en formulant un vœu ou en l'honneur de quelqu'un :

Je vous invite à lever votre verre à...
Je vous propose de trinquer en l'honneur de...
Portons un toast à... !
Buvons à...

Discuter

Introduire des explications ou des exemples :

Autrement dit, ...
En effet, il vaut mieux...
Par exemple, ...
Cela veut dire que...

Acheter / Vendre

Proposer de l'aide :

Je peux vous aider ?
Qu'est-ce que je peux faire pour vous ?

Indiquer une utilité / un besoin :

Il permet de se...
Vous voulez vous en servir comme... ?

J'en ai besoin pour...
C'est pour...
J'aimerais l'utiliser pour...

Parler de conditions de vente :

Avez-vous votre facture et votre bon de garantie ?
Je ne peux plus appliquer la clause de remboursement ou d'échange...
Il est sous garantie « pièces et main d'œuvre ».

Interroger sur des besoins :

Quels sont vos besoins ?
Dans quel but voulez-vous... ?
Pouvez-vous (me) décrire... ?
Quelle est votre problématique ?
Quelle serait pour vous... ?
Qu'attendez-vous de... ?

Inciter / convaincre :

C'est parfaitement adapté à votre situation / vos besoins.
C'est vraiment bien pour...
C'est une bonne occasion de...
Vous avez à votre disposition...
Vous disposez d'...
Je vous propose de profiter d'...
Vous avez également la possibilité de...
Je peux vous faire bénéficier de / Vous bénéficiez de...

Exprimer des réticences :

Ça ne m'intéresse pas.
C'est beaucoup trop cher pour mon budget.
Ce n'est pas ma priorité aujourd'hui.

Répondre à des objections :

Je vous comprends mais...
Ce serait dommage de ne pas profiter de...
Ça ne vous engage à rien.

Indiquer une recherche de solution :

Je vais essayer de trouver une solution.
Je vais voir avec ma responsable ce qu'on peut faire.

Proposer un arrangement :

Nous allons faire un geste commercial.

Nous acceptons exceptionnellement de vous rembourser.

Décrire des conditions de vente (en ligne) :

Pour passer commande, ...
Une commande validée ne peut plus être annulée.
Le client doit vérifier les marchandises à la réception.
Les articles commandés sur la boutique en ligne peuvent être retournés dans un délai de (*délai*) après la date de réception.

Interroger sur des conditions de vente en ligne :

Est-ce que ... restent bien confidentielles / la livraison est gratuite / je peux annuler ma commande ?
Je peux annuler ma commande ?
J'ai des frais supplémentaires à payer ?
Je veux savoir quand je recevrai les articles.
Comment je sais que ma commande a bien été enregistrée ?

Formuler une promesse / un engagement :

... garantit que...
... s'engage à...
Tous les produits bénéficient de la garantie légale de conformité / de la garantie de vices cachés.

Décrire un appareil / un service

Décrire les caractéristiques et les fonctionnalités d'un ordinateur ou d'un outil informatique :

Il est pratique.
Il pèse moins d'un kilo.
Il a une batterie avec une autonomie de 3 h 30.
La page d'accueil s'affiche en moins de trente secondes.
Vous avez des applications et des logiciels très utiles.
L'écran est petit / large.
Le disque dur a une faible / grande capacité.

MÉMENTO DES ACTES DE PAROLE

Vous pouvez brancher un disque dur externe.

Il y a plusieurs ports USB.

Décrire un excellent service :

Ils / Elles font le maximum pour...

Ils / Elles offrent un(e) / de vraies...

Tout est fait pour...

Il(s) / Elle(s) est / sont la / le(s)

champion(ne)s de...

Vanter les caractéristiques spécifiques d'un produit :

Il faut... grâce à un emballage efficace / une couleur attrayante / un matériau inattendu / une forme inhabituelle / un produit haut de gamme / original.

Indiquer des critères d'excellence :

Ils offrent / proposent / servent :

– le / la meilleur(e)...

– le / la / les...

– le / la / les plus (*adjectif*)

Décrire des problèmes

Décrire des problèmes concernant des articles :

En cas d'articles manquants, non conformes ou défectueux...

La lampe ne fonctionne pas.

Il y a trois assiettes cassées.

Décrire une situation problématique :

Rien n'est...

Nous n'avons que...

Ce n'est pas toujours facile de...

Il y a vraiment trop de...

Notre assistant(e) perd énormément de temps à...

Nous avons de plus en plus de... et de moins en moins de...

On ne retrouve pas toujours...

C'est embêtant pour...

Indiquer des problèmes :

On a mal évalué...

On n'a pas pu respecter... et on a dû...

Nous avons sous-estimé...

Il y a eu un problème de...

Il a fallu que...

On ne savait pas très bien ce que / qui...

Nous n'avions pas anticipé...

Nous avons passé beaucoup de temps et d'énergie à...

Voyager

Détailler un programme de voyage :

Vous séjournerez à (*lieu*) du ... au ... (*date*).

Notre guide local vous accueillera à l'aéroport et vous accompagnera à votre hôtel.

La première journée sera libre et vous pourrez profiter de la ville.

Vous logerez dans des hôtels de charme.

Vous vous envolerez pour... / Vous prendrez votre vol pour...

Vous resterez trois nuits à (*ville / région*)...

Vous continuerez votre circuit en mini-bus climatisé. / Vous irez jusqu'à... / Vous embarquerez à bord d'un...

Vous visiterez un site.

Vous découvrirez un paysage grandiose.

Proposer des services :

Nous organiserons pour vous... /

Nous pouvons nous charger de...

Nous pourrions vous aider à...

Nous assurerons pour vous une assistance 24 h/24 h. / Nous vous proposons un service d'assistance.

Nous nous occuperons de tout.

Vous pouvez compter sur nous pour...

Décrire des problèmes en déplacement :

Le vol a été annulé.

À l'arrivée à ... , ma valise était manquante.

Je me suis retrouvé(e) sans mes effets personnels.

Ce vol est parti avec plus de (*durée*) de retard.

J'ai raté ma correspondance.

J'ai manqué un rendez-vous important.

J'ai dû acheter un autre billet d'avion.

Je n'ai pas pu...

Résultat, je me suis retrouvé(e) sans mes effets personnels.

COMMUNIQUER PAR ÉCRIT

Rédiger un courriel professionnel

Commencer :

Très formel (ton distant)

Madame, Monsieur

Chère Madame, cher Monsieur

Neutre

Bonjour

Amical

Bonjour (+ *prénom*)

Prénom

Prendre congé :

Très formel (ton distant)

Je vous prie de / Nous vous prions de recevoir / d'agréer,

cher Monsieur / chère Madame, mes / nos meilleures salutations.

Formel

Sincères salutations.

Neutre

Cordialement.

Bien à vous.

Bonne journée.

Rédiger une lettre professionnelle

Faire référence à une lettre / à une demande / un appel téléphonique / un événement :

Je vous remercie de / Nous vous remercions de / Merci de votre intérêt / confiance / demande...
Comme suite à votre demande / offre / proposition / notre conversation téléphonique...
J'ai bien reçu / Nous avons bien reçu / votre demande / offre / documentation / devis...
Le (*date*), nous avons / j'ai commandé...
À la lecture de...
J'ai constaté / Nous avons constaté... concernant / relatif(ive) à...
J'accuse réception / Nous accusons réception de...

Exprimer l'intérêt porté à une demande :

Nous avons lu avec la plus grande attention / le plus grand intérêt votre lettre.
Votre courrier a retenu toute notre attention.

Indiquer la prise en compte d'un problème :

Nous avons tout de suite contacté...
Nous cherchons à satisfaire au mieux notre clientèle.
Soyez assuré(e)s que nous ferons tout notre possible pour...

Faire part d'un mécontentement :

Nous tenons / Je tiens à vous faire part de mon mécontentement.
Nous avons / J'ai le regret de vous faire part de ma très grande insatisfaction.

Donner un renseignement / annoncer un envoi :

Je vous envoie / Je vous fais parvenir / Nous vous envoyons / Nous vous faisons parvenir / Je vous adresse / Nous vous

adressons une proposition / une offre / un devis... dans les meilleurs délais.

J'aimerais / Nous aimerions vous envoyer / J'ai / Nous avons le plaisir de vous envoyer / adresser / faire parvenir...

Demander un renseignement / un service :

Je vous demande de / Nous vous demandons de / Je vous prie de / Nous vous prions de bien vouloir nous envoyer / adresser / faire connaître...
Je vous invite à / Nous vous invitons à...
Je vous remercie de / Nous vous remercions de / Merci de... / J'aimerais... / Nous aimerions... / Je voudrais... / Nous voudrions... / Je désirerais... / Nous désirerions... / Pourriez-vous... / Serait-il possible de...

Informez d'un désagrément / d'un inconvénient :

Ce retard / Cet incident / Ce contretemps m'a / nous a causé de nombreux désagréments...
Or, j'ai eu / nous avons eu la mauvaise surprise de constater que...
Malgré ma / notre vive contestation, j'ai été obligé(e) de / nous avons été obligé(e)s de / contraint(e)s de / j'ai été / nous avons été dans l'obligation de...

Expliquer les motifs d'une réclamation :

Or, je n'ai / nous n'avons toujours pas reçu...
Contrairement à vos conditions de vente, ...
Malheureusement, j'ai constaté / nous avons constaté que... / alors que...
Il y a une erreur.
Vous avez omis de déduire...
Vous avez débité mon compte de... au lieu de le créditer de...

Rappeler des engagements pris :

Vous m'aviez promis / Vous nous aviez promis de...
Vous vous étiez engagé(e) à...
Vous deviez...

Demander une indemnisation / une réparation pour un préjudice

Je vous demande de me / Nous vous demandons de nous rembourser la totalité des frais et de faire un geste commercial pour me / nous dédommager du préjudice subi.
Par conséquent / En conséquence, je vous demande / nous vous demandons le remboursement de tous les frais engagés.

Indiquer des conséquences :

Ce retard / Ce contretemps / Cet incident me / nous cause un important préjudice.
Nous ne pouvons pas honorer nos propres engagements.

Demander une suite :

Je compte / Nous comptons sur...
En conséquence, je vous saurais / nous vous saurions gré de...
J'attends...
Je vous prie / Nous vous prions donc de...
Merci de...

Informez d'un document joint :

Vous trouverez ci-inclus(e) / ci-joint(e).

Présenter des excuses :

Je vous prie / Nous vous prions d'accepter toutes mes / nos excuses / de m'excuser / de nous excuser pour l'incident / le retard / le dommage / le désagrément subi / l'erreur...
Je suis désolé(e) / Nous sommes désolés de...
Avec toutes mes / nos excuses renouvelées...

Exprimer l'espoir de garder de bonnes relations :

Nous espérons que vous continuerez à nous accorder votre confiance.

MÉMENTO DES ACTES DE PAROLE

Nous espérons que nous continuerons à vous compter parmi nos fidèles clients.

Conclure / remercier :

Je reste / Nous restons à votre entière disposition.

Je vous remercie de... / Nous vous remercions de... / Merci de votre aide / attention / compréhension / collaboration...

Demander une réponse :

Dans l'attente d'une réponse rapide de votre part / d'un prompt règlement...

Je compte / Nous comptons sur une prompt réponse de votre part.

Prendre congé (formules de politesse) :

Je vous prie / Nous vous prions de recevoir / d'agréer, Madame / Monsieur / cher Monsieur / chère Madame mes / nos meilleures

salutations / mes / nos sentiments (très) distingués.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, ...

Je vous prie / Nous vous prions de croire, cher(ère) client(e) à nos sentiments dévoués.

Je vous prie / Nous vous prions d'agréer, Madame le directrice / Monsieur le directeur, mes / nos respectueuses salutations.

Rédiger une invitation

Formuler une invitation :

Nous sommes heureux de vous inviter...

Vous êtes convié(e) au / à...

Rigeco a le plaisir de vous convier / inviter à...

Vous êtes les bienvenus à...

Donner des indications sur le lieu et le moment d'un événement :

(*nom de l'événement*) se tiendra /

aura lieu du ... au ... / le (*date*) à (*lieu*).

Un pot de clôture sera organisé à l'issue de...

Indiquer le thème et / ou le programme d'un événement :

(*nom*) organise une journée d'information et d'échanges.

Le matin, une table ronde réunira...

L'après-midi s'ouvrira sur / débutera par...

Différents ateliers se dérouleront tout au long de l'après-midi.

Demander une confirmation de présence :

Nous vous remercions de nous confirmer votre présence avant le (*date*).

Inscrivez-vous par email.