

Compréhension de l'oral

1. Écoutez et complétez les dialogues

Dialogue 1

- _____, service client TéléFrance, je peux vous aider ?
- + Bonjour, je voudrais résilier mon forfait téléphonique, s'il vous plaît.
- Très bien. Pouvez-vous me donner _____, s'il vous plaît ?
- + Oui, _____ Pierre Dupont.
- Merci. Et votre _____ ?
- + C'est le _____, je répète, c'est le _____.
- D'accord. Pourquoi voulez-vous résilier ?
- + Je déménage à l'étranger.
- Je comprends. Votre résiliation est enregistrée. Merci de votre appel.
- + _____.
- Au revoir, _____.

Dialogue 2

- Bonjour, service client SFR, comment je peux vous aider aujourd'hui ?
- + Bonjour, _____. Je voudrais résilier mon contrat téléphonique.
- D'accord. _____, s'il vous plaît ?
- + Je _____ Dominique _____.
- Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?
- + Oui, bien sûr, c'est _____ comme Marie, _____ comme Oscar, _____ comme Robert, _____ comme Éric, _____ comme Artur, _____ comme Ursule.
- Merci, monsieur. Quel est votre numéro de téléphone ?
- + C'est le _____.
- Je confirme _____.
- + Oui, c'est ça.
- D'accord, monsieur. Votre résiliation est enregistrée. Merci de votre appel.
- + Merci à vous, _____.
- Au revoir, bonne fin de journée.

2. Créez votre propre dialogue. Attention aux étapes :

- a. Appel entrant : Saluer, mentionnez l'entreprise...
- b. Identité : Nom, numéro de téléphone, numéro de contrat, numéro de carte d'identité...
- c. Raison : Pourquoi vous appelez ?
- d. Fin de l'appel