

Accueil & Secrétariat en anglais

GUIDE DE CONVERSATION
PROFESSIONNEL

LAETITIA PERRAUT

ISBN : 978-2-916298-60-3

© Laetitia PERRAUT Janvier 2017
9 TER avenue Michel Ricard
92270 BOIS-COLOMBES - France
laetitia.perraut@cafe-anglais.fr

Dépôt légal avril 2017

Chère lectrice, cher lecteur,

Comme pour beaucoup de métiers actuels, une bonne connaissance de l'anglais est demandée pour les emplois d'hôtesse ou d'hôte d'accueil.

De nos jours, les profils recherchés se rapprochent de ceux d'une assistante de direction, avec des travaux de secrétariat ou encore des tâches commerciales.


Nous avons donc recensé dans cet ouvrage un maximum de situations et de phrases correspondant à ce métier, à ses nouvelles exigences et à son vocabulaire spécifique.

Nous avons gardé à l'esprit qu'il vous faudrait, en tant qu'hôtesse d'accueil, pouvoir transposer en anglais vos atouts, votre sens du service, votre courtoisie, tout comme votre capacité à vous exprimer, à réagir en toutes circonstances.

Par ailleurs, nous avons prévu une partie "entretien d'embauche" et "descriptions de poste" car c'est souvent au cours d'un entretien d'embauche en anglais que l'on testera votre niveau.

Nous précisons que l'anglais retranscrit dans les dialogues est de l'anglais oral, c'est pour cela que vous lirez plutôt, par exemple, "I've" plutôt que "I have".

Enfin, les fichiers audio reprennent une grande partie des phrases du livre. Ils sont à votre disposition sur le site des Editions Café Anglais.

Le signe  vous indique l'existence d'un fichier audio et le numéro du fichier correspondant.

Bonne lecture!

Laetitia Perraut

laetitia.perraut@cafe-anglais.fr

Nous avons plaisir à remercier :

*Laurence et Virginie qui ont relu le livre et répondu
à toutes nos questions*

Michel Perraut qui a réalisé les illustrations et la maquette du livre

Gabriella Scuderi, pour sa présence encourageante

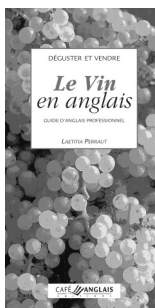
*Natasha Bryer pour ses traductions, son travail de relecture et sa jolie voix sur les
fichiers audio.*

Trevor Flory qui a également prêté sa voix pour l'audio.

Sylvie Séchet pour la relecture et les corrections.

DECouvrez NOS AUTRES TITRES

DÉGUSTER ET VENDRE LE VIN EN ANGLAIS



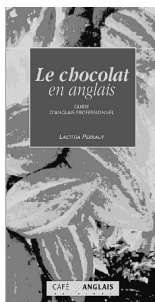
Le guide de conversation français-anglais des professionnels du vin. Plus de 800 phrases pratiques et 1300 termes du vocabulaire professionnel

LA LOGISTIQUE EN ANGLAIS



Destiné aux différents acteurs de la chaîne logistique, il permet une application directe, précise et efficace dans les conversations professionnelles en anglais.

LE CHOCOLAT EN ANGLAIS



Le guide de conversation de l'artisan chocolatier en 300 phrases pratiques : explication du savoir-faire, relations commerciales en boutique, dégustation.

LISTE DES FICHIERS AUDIO



- 1 Avant-propos
- 2 Mémo accueil
- 3 Mémo standard
- 4 Accueil d'un visiteur qui a rendez-vous
- 5 Accueil d'un visiteur qui n'a pas rendez-vous
- 6 Accueil d'une visite personnelle
- 7 Taxi
- 8 Expliquer comment se rendre au métro
- 9 Présentations
- 10 Un visiteur est-il passé?
- 11 Répondre à diverses demandes
- 12 Réception d'un appel audio
- 13 Réception d'un appel pour une personne absente
- 14 Filtrer
- 15 Demande de plan d'accès
- 16 Transfert d'un poste vers le standard
- 17 Difficultés de communication
- 18 Réservation d'une voiture de location
- 19 Réservation d'un billet d'avion
- 20 Prise de rendez-vous
- 21 Une personne appelle pour prendre rendez-vous
- 22 Frappe de documents 1
- 23 Frappe de documents 2
- 24 Événementiel - badge
- 25 Événementiel - accueil des groupes
- 26 Renseigner et orienter
- 27 Entretien d'embauche

MEMO ACCUEIL MEMO STANDARD

ACCUEIL

1. Accueil d'un visiteur qui a rendez-vous – remise d'un badge
2. Accueil d'un visiteur qui n'a pas rendez-vous
3. Accueil d'une visite personnelle
4. Taxi
5. Expliquer comment se rendre en salle de réunion
6. Expliquer comment se rendre au métro
7. Indiquer les moyens de transport à proximité du site
8. Accompagner un visiteur et discuter de la pluie et du beau temps
9. Présentations : se présenter - présenter quelqu'un
10. Remettre de la documentation
11. Transmission d'un message, description physique d'une personne
12. Un visiteur est-il passé ?
13. Badges du personnel
14. Répondre à diverses demandes

STANDARD

15. Réception d'un appel
16. Transfert au bon interlocuteur
17. Réception d'un appel pour une personne absente
18. Réception d'un appel pour une personne qui est en congés
19. Appel d'une personne mécontente
20. Filtrer
21. Candidature spontanée
22. Personne ne faisant plus partie de l'entreprise
23. Demande de plan d'accès
24. Orienter : comment arriver en voiture
25. Orienter : comment arriver en transports en commun
26. Réponse à une demande d'informations et prise de coordonnées
27. Transfert d'un poste vers le standard et transmission d'instructions

- 28. Difficultés de communication
- 29. Réception et envoi d'un pli ou d'un colis

SECRETARIAT

- 30. Réservation d'une salle de réunion
- 31. Réservation d'une voiture de location
- 32. Réservation d'un billet d'avion, d'une chambre d'hôtel
- 33. Réservation de billets de train
- 34. Réserver une table au restaurant
- 35. Organisation du séjour d'un visiteur
- 36. Prise de rendez-vous
- 37. Une personne appelle pour prendre rendez-vous
- 38. Avancer ou reporter un rendez-vous
- 39. Passer un fax
- 40. Réception d'un fax
- 41. Frappe de documents
- 42. Notes de frais
- 43. Fournitures
- 44. Mémos internes
- 45. Envoi du courrier
- 46. Problèmes avec les machines

EVENEMENTIEL

- 47. Accueil, formulaires et badges
- 48. Renseigner et orienter

ENTRETIEN D'EMBAUCHE

- 49. Entretien d'embauche
- 50. Descriptions de poste

ANNEXES

- Alphabet téléphonique international
- Epeler une adresse web ou e-mail
- Donner une adresse postale
- Enoncer un numéro de téléphone
- Calculer
- Date et heure

ACCUEILLIR

- ✓ **L'accueil** : *the front desk, the reception desk*
- ✓ **Bonjour (le matin)** : *good morning*
- ✓ **Bonjour (l'après-midi)** : *good afternoon*
- ✓ **Bonsoir** : *good evening*
- ✓ **Au revoir** : *Goodbye (UK), Good-bye (US)*

Note : l'usage de "Hello" est plus informel.

- ✓ **Madame Chumley** : *Ms Chumley*
(très courant, se substitue à "Miss" ou "Mrs", évite de faire référence au statut marital de la personne. Se prononce "Miz")
- ✓ **Madame Simonet** : *Mrs Simonet*
(si vous savez que cette personne est mariée)
- ✓ **Monsieur Barnes** : *Mr Barnes*
- ✓ **Mademoiselle Crystal** : *Miss Crystal*
- ✓ **Bienvenue aux Editions Café Anglais**
Welcome to Editions Café Anglais
- ✓ **Puis-je vous renseigner ?**
May I help you?
- ✓ **Que puis-je faire pour vous ?**
What can I do for you?
- ✓ **Avez-vous rendez-vous ?**
Do you have an appointment?
- ✓ **Je suis désolée, mais il faut prendre rendez-vous.**
I'm sorry, but you need to make an appointment.
- ✓ **Madame Chumley ne reçoit que sur rendez-vous.**
Ms Chumley only sees people by appointment.

ANNONCER

- ✓ **Je vais la (le) prévenir de votre arrivée.**
I'll tell her (him) you're here.



Accueil d'un visiteur qui a rendez-vous

- ✓ **Bonjour Madame.**
Good morning (le matin).
("Good afternoon" l'après-midi)
- ✓ **Bonjour Mademoiselle, j'ai rendez-vous avec M. Barnes.**
Good morning. I have an appointment with Mr Barnes.
- ✓ **Je vais le prévenir de votre arrivée. Quel est votre nom, s'il vous plaît ?**
I'll tell him you're here. What is your name, please?
- ✓ **Audrey Simonet.**
- ✓ **M. Barnes? Bonjour, c'est Odile à l'accueil. Votre rendez-vous est arrivé, Mme Simonet.**
Mr Barnes? Hello, this is Odile at the front desk. Your appointment Ms Simonet (ou "Ms Simonet") has arrived.
- ✓ **Merci Odile. Pourriez-vous la faire patienter quelques minutes et lui dire que j'arrive le plus vite possible ?**
Thank you, Odile. Could you please ask her to wait for a few minutes? Tell her I'll be right down (Or: I'll be right there).
- ✓ **Oui, bien sûr.**
Yes, of course.
- ✓ **Monsieur Barnes sera là dans quelques minutes. Je vous en prie, installez-vous. Désirez-vous une boisson ? un café ?**
Mr Barnes will be with you in a moment. Please take a seat. Can I get you something to drink? A coffee?

- ✓ **C'est très aimable. Si vous pouviez simplement m'offrir un verre d'eau. Je vous en serais reconnaissante.**

Thank you. A glass of water would be fine.

- ✓ **Je vous l'apporte tout de suite.**

I'll be right back.

Monsieur Barnes est sur boîte vocale audio

- ✓ **Boîte vocale : Bonjour, vous êtes sur la boîte vocale de George Barnes. Je suis absent ou déjà en ligne, ...**

Voice mail: Hello, you've reached the voice mail of George Barnes. I am either on the phone or away from my desk...

- ✓ **M. Barnes est sur boîte vocale. Je vais essayer auprès de son assistante.**

I'm getting Mr Barnes' voice mail. I'll try his assistant.

- ✓ **Evelyne ? C'est Odile à l'accueil. Le rendez-vous de Monsieur Barnes est arrivé, mais je n'arrive pas à le joindre : il est sur boîte vocale.**

Evelyne, this is Odile at the front desk. Mr Barnes' appointment is here but I can't reach him. I'm getting his voice mail.

- ✓ **Je viens juste de le voir passer. Je pense qu'il est allé dans le bureau de Margaret Chumley. Je vais aller voir si tu veux.**

I just saw him walk by. I think he went into Margaret Chumley's office. I can check if you like.

- ✓ **Non, ne te dérange pas. Je vais appeler Mme Chumley directement.**

No, it's all right. I'll call Ms Chumley.

- ✓ **Très bien. Sinon, tu peux toujours essayer son portable. Il l'a sur lui en permanence. Tu as le numéro ?**

Okay. Otherwise you can always try his cell phone.



Accueil d'un visiteur qui n'a pas rendez-vous

- ✓ **Bonjour, je suis Eric Malblanc de la société Toutbureau, voici ma carte.**
Good morning. My name is Eric Malblanc from the Toutbureau company. Here is my card.
- ✓ **Que puis-je pour vous M. Malblanc ?**
What can I do for you, Mr Malblanc?
- ✓ **Je viens voir Madame Dumont du service achats.**
I'm here to see Ms Dumont in the purchasing department.
- ✓ **Vous avez rendez-vous ?**
Do you have an appointment?
- ✓ **Non, mais je pense qu'elle me recevra, si vous voulez bien la prévenir. Je viens pour l'entretien de nos machines.**
No, but I think she'll see me if you let her know I'm here. I have come to do some maintenance work on the machines.
- ✓ **Je la préviens de votre visite. Si vous voulez bien patienter un instant.**
I'll tell her you're here. Please wait a moment.
- ✓ **Mme Dumont, c'est Odile à l'accueil. J'ai devant moi M. Malblanc de chez Toutbureau. Il souhaiterait vous rencontrer à propos de l'entretien des machines.**
Ms Dumont, this is Odile at the front desk. Mr Malblanc is here from Toutbureau. He would like to see you about the maintenance of the machines.
- ✓ **Oh, Odile, non ce ne sera pas possible aujourd'hui. Dites-lui de repasser un autre jour, pas avant le mois prochain en fait. Je suis très occupée. Et c'est mieux s'il prend rendez-vous.**



Taxi

#1

- ✓ **Odile, pourriez-vous appeler un taxi pour Miss Jones ?**
Odile, could you call a taxi for Miss Jones?
- ✓ **Oui, certainement.**
Yes, of course.
- ✓ **Miss Jones, notre hôtesse s'occupe de vous appeler un taxi.**
Miss Jones, our receptionist is calling a taxi for you.
- ✓ **Vous m'avez bien commandé un taxi ? Il sera là dans combien de temps ?**
Did you call a taxi for me? How long will it take?
- ✓ **Votre taxi sera là dans cinq minutes.**
Your taxi will be here in five minutes.
- ✓ **Odile, pourriez-vous nous réserver un taxi pour dans une heure. Nous serons 6.**
Odile, could you reserve a taxi for an hour from now? There will be six of us.
- ✓ **Je vais demander un monospace.**
I'll ask for a minivan.

#2

 7

- ✓ **Odile, pourriez-vous commander un taxi pour Miss Jones qui assiste à la réunion. Elle doit se rendre à l'aéroport, son avion est à 18 heures. Je pense qu'un taxi pour 16h00 sera bien.**
Odile, could you arrange a taxi for Miss Jones, who will be attending the meeting? She has to go to the airport and her flight is at 6:00 p.m. I think that a taxi for 4:00 p.m. will work.
- ✓ **Oui, au plus tard car nous sommes vendredi et il y a toujours plus de monde sur les routes. Je vous conseillerais plutôt 15h45.**



STANDARD SITUATION 16

Transfert au bon interlocuteur

- ✓ **Oui, bonjour, je souhaite parler à une personne du service commercial, s'il vous plaît.**
Good morning. I would like to speak to someone in your sales department, please.
- ✓ **C'est à quel sujet ?**
And what is this about?
- ✓ **Une demande de devis.**
A quotation.
- ✓ **Un devis que vous avez déjà reçu ou bien que vous souhaitez recevoir ?**
Is this a quotation that you have already received or one that you would like to receive?
- ✓ **Que je souhaiterais recevoir. Mais, je voudrais avoir quelques précisions avant de faire ma demande.**
One I would like to receive. But I would like to have some more information before I can submit my request.
- ✓ **Oui, bien sûr. Je vous mets en relation avec Madame Blanchie, elle s'occupe des devis. Elle vous enseignera.**
Yes, of course. I'll put you through to Ms Blanchie. She handles quotations, and she can answer your questions.

#

- ✓ **Vous désirez quel service ?**
What department would you like?



Mémos internes

- ✓ **Je vous rappelle que vos demandes de congés payés doivent être faites avant le...**

A reminder that your requests for paid vacation must be submitted before...

- ✓ **Les utilisateurs de voiture de location doivent rapporter les justificatifs de location aux services généraux à la fin de chaque mois.**

Staff using rental cars must submit the rental receipts to the general services department at the end of each month.

- ✓ **La femme de ménage a retrouvé dans la salle de réunion 245 une boucle d'oreille. Sa propriétaire peut venir la récupérer à l'accueil.**

The cleaning woman found an earring in meeting room 245. Its owner can pick it up at the front desk.

VOCABULAIRE AUTOUR DE L'E-MAIL

Adresse e-mail : *e-mail address*

Destinataire : *recipient*

Envoyer un e-mail à : *to send an e-mail to*

Mettre en copie : *to send a copy, to carbon copy someone, to CC someone*

Objet du message : *the subject line*

Signature : *signature*

Répondre : *to answer*

Transférer : *to forward*

Rediriger : *to redirect*

Mettre en pièce jointe un fichier : *to attach a file*

Pièce-jointe : *attachment*



ÉVÉNEMENTIEL SITUATION 48

TRADE SHOWS AND EVENTS

Renseigner et orienter 26

- ✓ **A quelle heure a lieu la conférence sur le droit d'auteur ?**
What time is the conference on author royalties?
- ✓ **Elle commence dans moins d'une demi heure, à 14h30.**
It will start in less than half an hour, at 2:30.
- ✓ **Dans quelle salle a lieu la conférence ?**
What room is the conference in?
- ✓ **Elle a lieu dans la Salle Bleue qui se trouve de l'autre côté du salon. Juste en face du point presse.**
In the Blue Room, which is on the other side of the exhibit hall right across from the press room.
- ✓ **Je souhaiterais m'inscrire à la conférence.**
I would like to sign up for the conference.
- ✓ **Je vais prendre votre nom et vous remettre le programme.**
I will take your name and give you a program.
- ✓ **Où se trouve le point presse ?**
Where is the press room?
- ✓ **Je cherche le stand des Editions Café Anglais.**
I'm looking for the Editions Café Anglais stand.
- ✓ **Les Editions Café Anglais, je vais regarder sur la liste des exposants... ah, voilà, ils sont au stand L12. C'est une allée au fond, vers la gauche. Vous voyez les allées sont indiquées par des panneaux en hauteur. Ici, nous sommes juste devant l'allée A. Les numéros sont croissants de la gauche vers la droite.**
I'll check my exhibitor list. Let's see, Editions Café

L'alphabet téléphonique international

"A comme Alpha..." :

"A as in Alpha ..."

A : Alpha	J : Juliet	S : Sierra
B : Bravo	K : Kilo	T : Tango
C : Charlie	L : Lima	U : Uniform
D : Delta	M : Mike	V : Victor
E : Echo	N : November	W : Whiskey
F : Foxtrot	O : Oscar	X : Xray
G : Golf	P : Papa	Y : Yankee
H : Hotel	Q : Quebec	Z : Zulu
I : India	R : Romeo	

Epeler une adresse web ou e-mail

Le site web de notre entreprise est :

<http://www.cafe-anglais.fr> : cafe

(en minuscules et sans accent- tiret-anglais-point-f-r

Our company's website is

W-W-W dot café (all lower case, no accent) dash/hyphen anglais dot F-R

L'adresse e-mail de Lucy Honeychurch est "lucyhoneychurch-tout-attaché" @ cafe-anglais.fr

Lucy Honeychurch's email address is lucyhoneychurch (all one word) at café dash/hyphen anglais dot F-R

L'adresse e-mail de Maggie Chumley est :

Maggie3C@cafe-anglais.fr

Maggie Chumley's email address is:

maggie (M-A-double g-I-E), the number three, the letter C at café dash/hyphen anglais dot F-R

.

CAFÉ  ANGLAIS
É D I T I O N S