

— CONVERSATION

Le vocabulaire de la vidéo

► REAL French Phone Conversation with a Customer Service Center 📞

Chaque mot de la vidéo, avec sa définition en français et sa traduction en anglais. Garde cette fiche, imprime-la, relis-la tranquillement.



► Revoir la vidéo



Parle de cette vidéo avec Jean. Trois minutes à l'oral : il te pose des questions sur la vidéo, te corrige au fur et à mesure et te ramène un bilan honnête à la fin. Gratuit, sans carte bancaire : [ecol](https://ecole.hellofrench.com/fiche/french-phone-conversation-with-a-customer-service-center)
[e.hellofrench.com/fiche/french-phone-conversation-with-a-customer-service-center](https://ecole.hellofrench.com/fiche/french-phone-conversation-with-a-customer-service-center)



SCANNE LE QR CODE

LES MOTS À RETENIR 29 MOTS

le temps d'attente 01

waiting time

C'est le temps que tu dois patienter avant que quelque chose se passe. Exemple "Le temps d'attente chez le dentiste peut être long. N'oublie pas d'apporter un livre à lire !"

prévu 02

expected

Pensé à l'avance, attendu ou planifié au départ. Exemple "Le temps d'attente est plus long que prévu. Nous avons annoncé cinq minutes. Vous devez maintenant attendre 10 minutes."

Prénom + à votre écoute (expression) 03

how can I help you? / ready to help / at your service.

C'est une phrase qu'on prononce souvent au téléphone pour montrer qu'on est prêt à aider. Exemple "Bonjour, David à votre écoute. Comment puis-je vous aider ?"

annuler, supprimer (verbe) 04

cancelled

Quand quelque chose devait avoir lieu, mais finalement, il n'a plus lieu. Exemple "Mon train a été supprimé trois heures avant le départ. La SNCF a annulé mon train. Je vais devoir louer une voiture pour faire le trajet."

procéder 05

to proceed to do

Effectuer, faire en langage soutenu. Exemple "Nous allons procéder à un échange de vos billets. Je vais échanger vos tickets pour un autre train."

un échange 06

an exchange

On a remplacé une chose (un vêtement, un ticket de train...) par autre chose. Exemple "J'ai échangé mes billets de train pour partir un jour plus tard."

la référence 07

the reference number

C'est une information qui aide à identifier quelque chose, un achat ou un numéro de dossier, par exemple. Exemple "La référence de ce livre à la bibliothèque est B1234."

le voyageur, le passager. 08

the passenger

Une personne qui se déplace via un transport, qui voyage d'un endroit à un autre. Exemple "J'ai une réservation de trains pour deux voyageurs."

aller-retour 09

round trip

Un trajet qu'on fait dans un sens et dans un autre. Exemple "J'ai payé 600 euros mon trajet Paris-New York, aller-retour."

un petit instant 10

a moment

Un moment bref, quelques secondes ou minutes. Exemple "Laissez-moi un petit instant. Je regarde votre dossier sur mon ordinateur."

les disponibilités

11

the availabilities

Quelqu'un ou quelque chose de libre. Exemple "Il n'y a plus de disponibilités pour le 12 juin. Tous les trains sont complets."

Les frais

12

the fees

Quelque chose à payer qui n'était pas prévu. Exemple "J'ai commandé une robe en Chine. Le livreur m'a dit que je devais payer 20 euros de frais de douane en plus !"

additionnel (adjectif)

13

extra

En plus, un surcoût. Exemple "Il n'y a pas de frais additionnels. Vous n'avez rien à payer."

régler

14

to pay

Payer. Exemple "J'ai réglé l'addition pendant que tu étais aux toilettes."

modifiable

15

Quelque chose qu'on peut changer. Exemple "Les billets sont modifiables jusqu'à 2 heures avant le départ. Vous pouvez changer votre réservation."

Bien entendu

16

of course

Bien sûr, évidemment. Exemple "Bien entendu, c'est moi qui t'invite pour ton anniversaire ! Je t'offre le repas au restaurant."

en dernière minute

17

last-minute

Au dernier moment. Exemple "J'avais trois semaines pour faire mon devoir de français, mais je l'ai fait la veille, en dernière minute."

l'après-vente / le service après-vente.

18

after-sales

C'est le service client après la vente, s'il y a un problème.

La boîte mail

19

the inbox

Le site où on reçoit tous nos e-mails.

les coordonnées

20

contact details

les renseignements de contact (nom, adresse, numéro de téléphone...) Exemple "Pouvez-vous me donner vos coordonnées, afin que je vous envoie votre colis ?"

la confirmation

21

the

L'affirmation de quelque chose. Après avoir vérifié, on confirme / on valide une information. Exemple "Je vous envoie une confirmation par e-mail avec vos nouveaux tickets de train."

le billet

22

the ticket

Un ticket. Exemple "J'ai acheté des billets pour l'exposition Dali à Paris."

la taille

23

the size

La grandeur / hauteur de quelqu'un ou d'un animal. Exemple "Quelle taille fais-tu ? Je mesure 1 mètre 64."

le poids

24

the weight

Le nombre de kilos que fait quelqu'un ou un animal. Exemple "Quel est ton poids ? Je pèse 75 kilos."

vérifier

25

to check

Contrôler une information, s'assurer de quelque chose. Exemple "Je vais vérifier s'il reste des places disponibles dans le train du 13 avril, à 15 heures."

gratuitement (adverbe)

26

for free

C'est gratuit, vous ne devez pas payer. Exemple "Vous pouvez échanger gratuitement vos billets de train. Vous n'avez rien à payer."

Moins de...

27

Less than...

Plus petit que. En dessous de. Exemple "Le chien peut voyager gratuitement s'il pèse moins de 6 kilos. S'il est petit."

une cage

28

a cage

Un endroit où on met un animal. Un sac ou une boîte pour transporter un animal. Exemple "Mon chien voyage dans une petite cage dans le train."

Je vous en prie

29

You're welcome

De rien, tout le plaisir est pour moi. C'est une formule de politesse pour réponse à quelqu'un qui nous dit "merci", quand on lui a rendu un service. Exemple "- Merci pour votre aide ! - Je vous en prie !"



ET MAINTENANT ?

Tu connais ces mots. Mais quel est ton vrai niveau de français ?

En 3 minutes, parle avec Jean (mon assistant) et reçois un bilan honnête de ton niveau, à l'oral comme à l'écrit. Gratuit, sans carte bancaire.

Scanne le QR code

ou clique : <https://ecole.hellofrench.com/evaluation-niveau>



Ou teste tout le cours : 7 jours gratuits sur 360 French Immersion

Mon cours best-seller. Sans engagement, annulable en 1 clic.

<https://ecole.hellofrench.com/360-french-immersion>