

Exercice accueil téléphonique : prendre note d'un message

Vous travaillez comme employé(e) à l'accueil auprès d'une PME de vente et réparation de matériel informatique. 3 techniciens sont chargés de la vente et de la réparation.

Tous les trois sont ce matin en déplacement. Le téléphone sonne, vous êtes en communication avec une cliente, Madame Delvaux qui vous demande de laisser un message à Ibrahim, l'un des techniciens.

A partir du texte ci-dessous (contenu du message de Madame Delvaux), veuillez compléter la note « message téléphonique » que vous allez transmettre à Ibrahim.

Contenu du message de Madame Delvaux :

« Votre technicien Ibrahim devait venir demain matin à 10h00 pour emporter mon ordinateur qui ne fonctionne plus. Mais comme je dois aller voir ma cousine qui vient d'accoucher à la Clinique de la Citadelle à Namur, je ne serai pas là demain. Ce sera mon mari qui sera présent. Pouvez-vous lui rappeler qu'il m'avait promis de m'amener un autre ordinateur afin que je puisse continuer à travailler pendant que le mien est en réparation. Il faudrait aussi qu'il configure l'imprimante pour que tout soit prêt à l'emploi. J'ai tellement de boulot en retard. Ah ! J'oubliais ... S'il pouvait venir à 10h15 au lieu de 10h00, cela arrangerait mon mari. Car à 10h00, c'est l'heure où il promène son chien.

Inutile de me rappeler aujourd'hui, je n'ai pas de gsm et je ne serai pas à mon domicile avant ce soir, 23h00.

Dites-lui de ne pas oublier d'apporter aussi le nouveau catalogue qu'il m'avait promis et les 2 cartouches d'encre que je lui avais commandées. C'est urgent car mon imprimante est presque à sec. N'oubliez pas de lui laisser mon numéro de téléphone au cas où il voudrait contacter mon mari, avant son passage, demain matin. C'est le 02/414 43 91 ».

Fiche message téléphonique à compléter:

Message	
Date:	Heure :
De: N° Tél. :	Pour :
Objet du message :	
<input type="checkbox"/> à téléphoné <input type="checkbox"/> s'est présenté à l'accueil <input type="checkbox"/> urgent <input type="checkbox"/> à contacter	