

Les mots qui « tuent »

Évitez

C'est pourquoi ?



Quittez pas !



Bougez pas !



Un petit instant.



C'est de la part ?



Préférez

Quel est l'objet de votre appel ?

Un instant, je vous prie.

Merci de rester en ligne.

Merci de patienter.

Qui dois-je annoncer ?

**Pouvez-vous me rappeler
votre nom ?**

Les mots qui « tuent »

Evitez

Il vous connaît ? →

Vous pouvez parler
→ plus fort ?

Je vais voir si je → peux
le déranger.

Préférez

Avez-vous déjà été en contact avec ?

Excusez-moi de vous interrompre, mais je ne vous entends pas très bien.

Merci de rester en ligne, je vérifie si Monsieur X. a terminé sa séance.

Je me renseigne.

Les mots qui « tuent »

Évitez

Quel est votre
problème ?

Je ne suis pas au
courant.

Il ne peut pas vous
prendre maintenant.

Je lui dirai quand je le
verrai.

Préférez

→ Je vous écoute.

→ En quoi puis-je vous aider ?

→ Je me renseigne.

→ X. est en séance. Puis-je prendre un message ?

→ Je lui transmets votre message dès son retour

Les mots qui « tuent »

Évitez

Je vais le noter.

De rien.

Je vous dérange ?

Vous êtes la première à nous dire ça.

Préférez

- → Je note.
- → J'ai pris note.

- → Je vous en prie.

- → Avez-vous quelques minutes à m'accorder ?

- → Vous avez bien fait de m'en parler.

Les mots qui « tuent »

Evitez

Vous êtes le premier à ●————→ nous dire ça.

Je n'y peux rien. ●————→

Préférez

Je vous remercie de votre remarque.

Je vais vous aider à trouver une solution.

...

Evitez

C'est hors de question.

Oui, mais ... Vous m'avez mal comprise.

Si j'étais à votre place...



Préférez

Nous allons étudier votre proposition.



Je vous comprends, cependant ... Je me suis mal exprimée.

Je vous conseille de ...

Je vous conseille de ...

Je vous invite à ...

Le mieux est de ...

Préférez

Besoins

Objectifs, souhaits

Les mots qui « tuent »

Evitez

On	→ Je / nous / vous
Pas compliqué	→ Simple
Sans danger /sans risque	→ Fiable
Sans doute	→ Certainement

Préférez

→ le jargon technique
→ **Evitez** les acronymes
→ les anglicismes