

Les mots qui « tuent »

Evitez

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.



Je vais voir si c'est possible.



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 »

Evitez

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.**

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

- **Je lui transmets votre message dès son retour**

Les mots qui « tuent »

Evitez

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. →

Pas avant le ... →

Préférez

Je vous remercie de votre remarque.

Je vais vous aider à trouver une solution.

Dès le ...

A partir du ...

Les mots qui « tuent »

Évitez

C'est hors de question.

Oui, mais ...

Vous m'avez mal comprise.

Si j'étais à votre place...

Vous ne devez pas ...

Vous devez ...

Il faut que vous ...

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 ...**

Les mots qui « tuent »

Evitez

Auriez-vous l'obligeance
de ...

On vous recontactera.

Ne vous faites pas de
souci.

Il n'y a aucun problème !

Pas de problèmes !

Préférez

•————→ **Pouvez-vous s'il vous plaît ...**

•————→ **M. X. vous contactera.**

•————→ **Vous pouvez compter sur moi.
Nous faisons le nécessaire.**

•————→ **C'est très simple !**

•————→ **Tout à fait !**

Les mots qui « tuent »

Evitez

Vous ne serez pas déçu.

Merci et au revoir.

Préférez

Vous en serez content.

**Je vous remercie de votre appel et
vous souhaite**

- une bonne journée

-

Les mots qui « tuent »

Évitez

Prix, coût, dépense

Concurrent

Connu

Besoins

Préférez

•→ Montant, investissement

•→ Collègue, confrère

•→ Réputé

•→ Objectifs, souhaits

Les mots qui « tuent »

Evitez

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

Préférez

Evitez

- le jargon technique
- les acronymes
- les anglicismes