

Module 2 - Boîte à outils pour accueillir et fournir des documents d'information

Situation:	Vous dites:	
Pour accueillir	<u>De « visu » :</u> -Bonjour, madame/ mademoiselle/ monsieur,	-Vous désirez ? -Que puis-je faire pour vous ? -Je peux vous aider ?-Puis-je vous aider ? -Puis-je vous être utile ?
	<u>Au téléphone :</u> -Agence/Hôtel, bonjour ! -Je vous écoute ? - à votre service ?	
Pour répondre affirmativement/accepter :	-Ah, bien sûr ! -...	
Pour donner de la documentation:	-Alors, voilà, je vous donne... -...	
Pour indiquer/montrer les informations:	-Regardez, il y a tout ce qu'il vous faut... -...	
Pour répondre aux remerciements:	-Je vous en prie madame/mademoiselle/ monsieur. -Il n'y a pas de quoi madame/mademoiselle/ monsieur. -À votre service madame/mademoiselle/ monsieur.	
Pour prendre congé:	-Au revoir madame/mademoiselle/ monsieur !	-Bonne journée! -Bonne soirée! -(Bon après-midi !)