



Ken's

# TURBO

# SITUATIONAL ENGLISH

## FOR ALL FRENCH PROFESSIONALS

**Astuce: Suivez mes posts journaliers sur LinkedIn ici:**  
<https://www.linkedin.com/company/80889256>

Vous souhaitez avoir la même aisance en anglais qu'en français pour vous exprimer de façon claire, efficace et nuancée, cet e-book s'adresse à vous !

Un e-book à lire, à consulter et à PARTAGER !

Cet e-book est à étudier, à garder et à partager!

**Auteur: Ken Fagan [double formation : MBA et Droit]**  
Legal English, HR English and Business English Trainer

### 3 RAISONS POUR LESQUELLES VOUS DEVRIEZ LIRE ET ETUDIER (ET GARDER !) CET E-BOOK

- 1** Vous apprendrez à vous exprimer avec précision, politesse et clarté dans vos relations avec des clients et/ou collègues étrangers, et ce dans un grand nombre de situations professionnelles différentes.
- 2** Vous serez capable de trouver (très rapidement) les phrases dont vous avez besoin dans des situations particulières.
- 3** Vous aurez donc plus de confiance en vous, vous serez moins stressés lorsque vous devrez vous exprimer en anglais dans le cadre professionnel.

## À PROPOS DE L'AUTEUR

Je suis né à New-York, que j'ai quitté en 1995 pour m'installer définitivement à Paris.

Après un MBA en Marketing aux USA, j'ai travaillé 3 ans à New York dans le secteur de l'« International Private Banking », où j'ai eu l'occasion de pratiquer quotidiennement le brésilien, l'espagnol et le français.

J'ai ensuite travaillé pendant 21 ans en tant que traducteur juridique / affaires, ce qui m'a permis de lier ma passion pour les langues à mon intérêt pour le droit et les affaires.

Cette longue expérience dans la traduction m'a permis de développer une expertise dans les deux mondes du *Common Law* et le Droit Civil. En parallèle, ma formation sur le monde de l'entreprise m'a permis de comprendre (et faire comprendre) tous les enjeux commerciaux des textes juridiques que je traduisais.

Début 2014, à la demande de mes clients en traduction juridique, j'ai commencé à donner des cours de *Legal English* aux avocats et juristes français.

J'avais déjà exercé en tant que professeur indépendant de *Business English*, au Brésil (1984-1985) et en France (1985-1986) à Paris Dauphine et à L'Institut d'études politiques de Paris (Sciences Po).

J'ai beaucoup apprécié cette expérience de professeur, une activité d'autant plus gratifiante que je pouvais constater les progrès réalisés par mes étudiants !

### **\*Ces cabinets d'avocats et ces juristes me font confiance :**

Depuis 21 ans, je travaille (directement ou indirectement) avec: Accenture, Air Liquide, Alstom, American Express, Ashurst, August Debouzy, Axa, Baker & McKenzie, BNP Paribas, Bouygues, Cap Gemini, Capstan, CMS-BFL, Clifford Chance, Cisco, Crédit Suisse, De Pardieu Brocas Maffei, Debevoise, Dentons, DLA Piper, Ernst & Young, Flichy, GE, Gide, Herbert Smith, ING, Jeantet, JP Morgan Chase, l'Institut (belge) des Juristes d'Entreprises, Latournerie Wolfrom, LVMH, Morgan Stanley, Nomos, Norton Rose, Orrick, Paul Hastings, Proskauer, Samsung, Sekri Valentin Zerrouk, Société Générale, Sony, Veolia, Willkie Farr et bien d'autres.

**Vous souhaitez progresser encore plus vite, avec des cours personnalisés ?**

**N'hésitez pas à me contacter !**



**Ken Fagan**  
**(kencfagan@gmail.com)**



## RÉSERVE

Chers apprenants ,

Félicitations ! En téléchargeant cet e-book, vous venez de réaliser une avancée positive pour votre carrière professionnelle.

Fort de mon expérience, je me suis efforcé de faire de cet e-book un ouvrage aussi précis, complet et utile que possible pour vous. Chacun ayant ses propres points forts et points faibles en anglais, la question de l'adaptation du niveau de difficulté des phrases et énoncés pour satisfaire le plus grand nombre d'apprenants a été soigneusement étudiée.

J'ai inclus les phrases les plus importantes dans cet e-book ; il n'en reste pas moins que certaines phrases ou expressions pourront vous sembler très évidentes quand d'autres seront manquantes. Il est naturellement impossible de satisfaire tout le monde.

Quoi qu'il en soit, soyez sûrs que si vous l'étudiez avec sérieux,

- 1** vous développerez votre maîtrise du vocabulaire professionnel courant et indispensable, ce qui ne peut être qu'un atout dans vos fonctions actuelles et futures,
- 2** vous gagnerez en assurance et en aisance dans vos communications avec vos clients et collègues étrangers.

Naturellement, tous commentaires et suggestions constructifs de votre part seront les bienvenus. Vous pouvez me les envoyer à l'adresse courriel suivante : [kencfagan@gmail.com](mailto:kencfagan@gmail.com). Merci d'avance !

Cet e-book vous a aidé ? Parlez-en autour de vous, à vos collègues et amis (par courriel, sur les réseaux sociaux, etc...).Maintenant, au travail !

*Ken*

[Coach (indépendant) en Anglais Juridique]

# TABLE DES MATIÈRES

<b>THEME</b>	<b>PAGE</b>
<b>AIDE</b>	
(Demander de l'aide)	8
(Proposer son aide)	8
<b>AVIS</b>	
(Demander un avis)	9
(Donner son avis)	9
<b>COMPLIMENTS</b>	
(Faire un compliment)	10
(Recevoir un compliment )	10
<b>DIPLOMATIE</b>	
(Savoir s'exprimer avec diplomatie)	11
<b>DIVERGENCES AVEC DES CLIENTS ET/OU FOURNISSEURS</b>	
(Pour répondre aux demandes déraisonnables d'un client)	12
(Face à un client insatisfait)	13
(Quand le client n'est pas content du fait d'une erreur)	13
(Quand le client se plaint d'un manque de réactivité)	14
(Pour communiquer une augmentation de tarifs)	14
(Pour communiquer avec un fournisseur qui ne respecte pas un accord)	15
(Quand un fournisseur ne résout pas un problème)	15
(Quand un fournisseur abuse de la situation)	15
<b>DIVERGENCES AVEC DES PAIRS</b>	
(Dans le cas d'une divergence d'opinion)	16
(Dans le cas d'une divergence d'opinions non résolue)	17
(Pour communiquer avec un collègue non réactif)	18
(Pour communiquer avec un collègue qui ne collabore pas)	18
<b>EXCUSES</b>	
(Présenter des excuses)	19
(Accepter des excuses)	20
<b>INVITATIONS</b>	
(Lancer une invitation)	21
(Accepter une invitation)	21
(Décliner une invitation)	21
(Demander des renseignements)	22
(Comment indiquer que l'on donnera sa réponse ultérieurement)	30

<b>MESSAGES</b>	
(Laisser un message)	23
(Prendre un message)	24
<b>NÉGOTIATIONS</b>	
(Général)	25
(Indiquer sa position de départ)	25
(Savoir clarifier les attentes et les interprétations)	25
(Essayer d'obtenir un meilleur accord)	26
<b>NOUVELLES</b>	
(Annoncer une bonne nouvelle)	26
(Annoncer une mauvaise nouvelle)	27
(Répondre à une bonne nouvelle)	27
(Répondre à une mauvaise nouvelle)	27
<b>PAIEMENTS (EFFECTUER/RECEVOIR UN PAIEMENT)</b>	
(Répondre à une demande de paiement)	28
(Dire que le règlement est en cours ou sera prochainement effectué)	28
(Indiquer que vous déjà avez effectué le paiement)	29
(Rappeler qu'une facture n'est pas réglée)	29
(Indiquer qu'une facture contient une/plusieurs erreurs)	30
<b>PRÉCISIONS</b>	
(Demander des précisions à qqn que vous ne comprenez pas bien)	31
(Donner des précisions qd votre interlocuteur ne vous comprend pas bien)	32
<b>QUESTIONS</b>	
(Comment répondre si vous connaissez la réponse)	32
(Une fois que vous aurez répondu à la question)	33
(Si vous n'avez pas compris une question)	33
(Comment y répondre si vous ne connaissez pas la réponse)	34
<b>RAPPELS</b>	35
<b>RENDEZ-VOUS</b>	
(S'accorder sur un jour/une heure)	35
(Modifier l'heure/le jour)	36
(Annuler)	36
<b>RÉUNIONS</b>	
(Initier une réunion)	36
(Souhaiter la bienvenue/présenter tout le monde)	37
(Excuser les absents)	37

(Définir l'objet de la réunion)	37
(Présenter l'ordre du jour)	37
(Compte-rendu)	38
(Durée)	38
<b>RÉVISION D'UN DOCUMENT</b>	
(Faire des commentaires positifs)	38
(Faire des commentaires mitigés)	39
(Répondre à des commentaires sur votre travail)	39
<b>S'EXCUSER</b>	40
<b>SE PRÉSENTER</b>	41
<b>SUGGESTIONS</b>	
(Faire une suggestion)	41
(Faire modestement une suggestion)	41
(Faire une suggestion de manière affirmée)	42
(Se déclarer d'accord avec une suggestion)	42
(Objection polie et ferme à une suggestion)	43
(Désaccord exprimé de manière diplomate)	43
(Interrompre quelqu'un qui vient de faire une suggestion)	44
<b>TÉLÉPHONE</b>	
(Émettre un appel)	44
(En cas de problèmes pendant un appel)	44
(Prendre congé)	45

## AIDE (demander/proposer son aide)

### [Demander de l'aide]

**Auriez-vous 20 minutes à m'accorder pour m'aider sur ce sujet ?**

Could you possibly spare 20 minutes to help me with this?

**Pourrais-je vous demander de ... ?**

Is there any way I could ask you to ...?

**Si vous avez un peu de temps, j'aimerais de l'aide pour ...**

If you have some time, I would love some help with this.

**Si vous n'êtes pas trop occupé(e), ce serait formidable !**

If you're not too busy, that would be great!

**Si cela ne vous embête pas, pouvez-vous m'aider ?**

If it's not too much trouble, could you help me?

**Je vous serais très reconnaissant(e) si vous pouviez m'aider...**

I'd be extremely grateful to you if you could help me...

**Je vous sais très occupé(e), mais j'apprécierais beaucoup si vous pouviez consacrer ne serait-ce que 10 minutes pour m'aider.**

I know how busy you are, but if you could find even 10 minutes to help me, that would be great.

**J'ai juste besoin d'un petit coup de main, ce ne sera pas long.**

I only need a little bit of help: I promise it won't take very long at all.

### [Proposer son aide]

**Bien sûr, je serais ravi(e) de vous aider.**

Of course, I'd be happy to help.

**Dites-moi si vous avez besoin d'aide.**

Let me know if you could use some help.

## AVIS

### [Demander un avis]

#### **Y a-t-il des commentaires ?**

Does anyone have any comments they'd like to make?

#### **Des commentaires sur ce point/sujet ?**

Would anyone like to comment on this?

#### **Avez-vous des suggestions ?**

Do any of you have any suggestions?

#### **David, quel est votre avis sur ce point ?**

David, would you like to comment on this?

#### **À votre avis, comment devrait-on procéder ?**

How do you think we should do this?

#### **Je suggère que nous... : qu'en pensez-vous ?**

I suggest that we \_\_\_\_: what do you think?

#### **J'aimerais entendre vos idées sur ce sujet.**

I'd like to hear your ideas on this point.

#### **Est-ce que l'un de vous... ?**

Do any of you...?

### [Donner son avis]

#### **Il me/nous semble que...**

It seems to me/us that ...

#### **Je suis plutôt d'accord avec le fait que....**

I share the view that...

## COMPLIMENTS

### [Faire un compliment]

**J'aimerais vous féliciter pour votre (rapport, présentation, prestation, idée, etc.).**

I'd like to compliment you on your (report, presentation, performance, idea, etc.).

**Votre compte-rendu/rapport était (impressionnant, très riche en informations, exceptionnel, remarquable).**

Your report was (impressive, very informative, exceptional, wonderful).

**J'ai été impressionné(e) par votre (rapport, présentation, performance ou prestation).**

I was impressed by your (report, presentation, performance or work).

**J'aimerais savoir (écrire, présenter, parler) aussi bien.**

I wish I could [write, present, speak] that well.

**Vos idées pour le projet sont (utiles, novatrices, inspirantes).**

Your ideas for the project are (useful, innovative, inspiring).

**Votre remarque/commentaire était très pertinent/e pendant la réunion d'aujourd'hui. Merci d'être intervenu.**

That was a valuable point at the meeting today. Thank you for sharing it.

### [Recevoir un compliment]

**Merci, c'est gentil à vous de dire cela**

Thank you, it is nice of you to say so.

**Merci, j'ai beaucoup travaillé sur ce rapport.**

Thank you, I worked really hard on this report.

**Je suis ravi(e) que vous ayez trouvé ce/tte rapport/présentation/meeting instructif/ve.**

I'm really glad you [liked, enjoyed, learned from] this [report, presentation, meeting].

**Je travaille beaucoup sur mon anglais [à l'oral, à l'écrit et la prononciation]. J'apprécie que vous l'ayez remarqué.**

I'm really working on my [English, oral, writing and pronunciation]. I appreciate the fact that you noticed it.

## DIPLOMATIE

### [Savoir s'exprimer avec diplomatie]

**Est-ce que cela vous gênerait si... ?**

Would you mind if...?

**Si cela ne vous gêne pas, j'aimerais...**

If you don't mind, I'd like to...

**J'espérais que nous pourrions ...**

I was hoping that we could...

**J'ai bien peur que...**

I'm afraid that...

**Je me demandais si vous pouviez...**

I was wondering if you could...

**Puis-je... ?**

May I...?

**Est-ce que cela aiderait si... ?**

Would it help if I...?

**Nous pourrions peut-être... ?**

Perhaps we could...?

**Pourquoi ne [verbe – ex. ferions-nous] pas... ?**

Why don't we (verb)...?

**Je vous serais reconnaissant de bien vouloir ...**

I would be grateful to you if you could...

**Il semble que votre facture comporte une erreur.**

There seems to be a mistake on the invoice.

**Ce chiffre semble un peu bas.**

That figure appears to be a little low.

**Ne serait-il pas préférable d'attendre ?**

Wouldn't it be better to wait?

**Je ne suis pas certain(e) que ce soit une bonne idée.**

I'm not sure that that is a good idea.

**J'entends bien, mais...**

I hear what you're saying, but...

**Il serait peut-être mieux de ...**

It might be better to...

## DIVERGENCES AVEC DES CLIENTS ET/OU DES FOURNISSEURS

### [Pour répondre aux demandes déraisonnables d'un client]

**Nous devons pouvoir trouver une solution. Sachez que nous concentrons nos efforts pour travailler de manière constructive, flexible et créative pour vous satisfaire.**

There must be something we can work out. I hope you know by now that we are positive, flexible, creative and customer-focused.

**Ce n'est pas aussi simple. Laissez-moi étudier cela. Je vais avoir besoin d'un peu de temps pour en faire part à mes collègues afin de vous apporter une solution adéquate.**

This is not as simple as it seems. Let me look into it that. It will take me [time] to research options, discuss ideas with colleagues, and prepare an effective response.

**D'après mon expérience et mes connaissances en la matière, cela va être difficile à réaliser. Mais laissez-moi faire quelques recherches avant de vous donner une réponse définitive.**

Based on my experience and knowledge in this area, that might be very difficult to achieve. But let me do some research before I give you a final answer.

**Pouvez-vous m'expliquer les raisons du niveau de qualité, des prix et délais que vous demandez ?**

Can you tell me more about why you need that quality/timeline/price?

**Laissez-moi étudier la question. Je vous recontacterai alors avec les éléments que j'aurai trouvés.**

Let me investigate and get back to you with what I discover.

**Nous pourrions convenir d'un rendez-vous téléphonique le [date] afin de discuter des différentes options. Est-ce que le \_\_\_\_\_ vous convient ?**

Why don't we schedule a follow-up call on [date] to discuss options. How about \_\_\_\_\_?

**J'ai étudié votre demande et voilà ce que j'ai trouvé/ce que j'en conclus ...**

I looked into your request and here is what I found/here are the conclusions I reached ...

**Lesquelles de ces options vous conviennent le mieux ? Apparemment, s'il nous pouvons faire \_\_\_\_\_, nous aurions notre solution .**

Which of these options would be best for you? It seems like if we can just do \_\_\_\_\_, we can make this work for you.

**Si j'ai bien compris, ce qui est le plus important pour vous c'est \_\_\_\_\_.**

It sounds like what is most important is \_\_\_\_\_.

**Je vais maintenant en faire part à \_\_\_\_\_.**

As a next step, I'm going to talk to \_\_\_\_\_

### **[Face à un client insatisfait]**

**Si j'ai bien compris, vous n'êtes pas satisfait de \_\_\_\_\_. Nous traitons ces questions avec tout le sérieux qu'elles méritent. Merci de nous en avoir fait part.**

If I understand you correctly, you are not happy about \_\_\_\_\_. We take these issues very seriously. Thank you for bringing this to my attention.

**Pouvez-vous m'expliquer ce qui s'est passé ?**

Could you please tell me what happened?

**Nous avez-vous déjà contactés à ce sujet ?**

Have you contacted us before about this matter?

### **[Quand le client n'est pas content du fait d'une erreur]**

**Je me permets de vous contacter car nous avons fait une erreur.**

I am taking the liberty of contacting you because we made a mistake.

**Nous avons procédé à des changements pour améliorer \_\_\_\_\_. Malheureusement, ces changements n'ont pas été fructueux. Ils ont en fait généré d'autres problèmes.**

We made changes to improve \_\_\_\_\_. Unfortunately, the changes did not work. In fact, they created other problems.

**Qui a été affecté par ce problème ?**

Who has been impacted by this problem?

**Nous sommes mobilisés pour garantir que cela ne se produise plus. Nous allons \_\_\_\_\_.**

We are committed to ensuring that this does not happen again. We are going to \_\_\_\_\_.

**Nous disposons dorénavant de plusieurs options pour traiter ce point/problème.**

We have several options to address this point/problem from now on.

**Vous pourrez constater la différence dès à présent.**

You will see a difference from now on.

**En gage de notre engagement envers vous et votre société, nous vous offrons \_\_\_\_.**

As a sign of our commitment to you and your company, we are going to offer you \_\_\_\_.

### **[Quand le client se plaint d'un manque de réactivité]**

**N'hésitez pas à me contacter en cas de problème, je tenterai d'y répondre rapidement.**

Please continue to let me know of any problems, so that I can address them right away.

**Je vous recontacte dans \_\_\_\_ jours/semaines pour prendre des nouvelles de la situation.**

I will check back in \_\_\_\_ days/weeks to see how things are going.

**Je vais en référer à mon supérieur : c'est un point important.**

I will bring this to my boss' attention: it is important feedback.

**Vraiment ? J'en suis désolé(e). Dites-moi ce qui s'est passé.**

Really? I apologize. Tell me more about what happened.

**Je suis désolé(e) que vous soyez déçu(e). Mais malheureusement, c'est le mieux que l'on puisse faire pour le moment.**

I am sorry you are disappointed. Unfortunately, this is the best we can do right now.

### **[Pour communiquer une augmentation de tarifs]**

**Vous recevrez prochainement un courrier (postal ou électronique) à ce sujet. Mais comme vous êtes un important client, je souhaitais tout de même vous informer que nous augmentons prochainement nos tarifs. Cette augmentation sera de \_\_\_\_.**

You will be receiving a letter/e-mail with all of the details on this matter. Since you are an important client, however, I wanted to alert you to the fact that we are introducing a price increase. We are increasing our prices by \_\_\_\_.

**Nos tarifs n'ont connu aucune augmentation depuis [année]. Nous augmentons aujourd'hui nos prix car \_\_\_\_.**

We have not had a price increase since [year]. The reason why we are raising prices now is \_\_\_\_.

**Vous avez raison, nous avons augmenté nos prix pour la dernière fois en [date]. Cependant, pour répondre à \_\_\_\_\_, nous sommes contraints de les augmenter de nouveau.**

You're right : we increased our prices most recently on (date). However, in order to address \_\_\_\_\_ we need to do it again.

**Je connais vos contraintes pour maîtriser vos coûts. Cette hausse de prix a été mise en place pour...**

- maintenir le niveau de service dont vous bénéficiez actuellement
- continuer de vous apporter le même niveau de qualité
- continuer à vous assurer des résultats fiables dans la durée

I know you are getting pressure to keep your costs down. This price increase has been instituted to...

- maintain the high level of service you have been receiving
- continue to provide the same level of quality.
- maintain consistently reliable delivery.

**Pour communiquer avec un fournisseur qui ne respecte pas un accord**

Il semble que les choses ne se passent pas aussi bien que par le passé, et je souhaiterais en discuter avec vous.  
It seems as though things are not running as smoothly as they have in the past, and I would like to discuss this with you.

**Il y a sûrement de bonnes raisons pour que \_\_\_\_\_, mais sans nouvelles de votre part, je ne peux pas savoir ce qui se passe de votre côté.**

There may be perfectly good reasons for \_\_\_\_\_, but since I haven't heard from you, I don't know what is happening on your end.

### [Quand un fournisseur ne résout pas un problème]

**J'apprécie notre relation professionnelle. Mais, en l'occurrence, j'ai l'impression que vous n'avez pas suffisamment œuvré/tout fait pour résoudre notre problème.**

I appreciate our business relationship. In this situation, however, I am under the impression that you haven't done anything/enough to address our problem.

**De quelle autre information avez-vous besoin pour pouvoir résoudre \_\_\_\_\_ ?**

What other information do you need from us so you can resolve \_\_\_\_\_?

**Dois-je m'adresser à quelqu'un d'autre pour résoudre ce problème ? À Qui ?**

Should I speak to another person in order to resolve this matter? With whom should I speak?

### [Quand un fournisseur abuse de la situation]

**Ceci est inacceptable. Si le problème n'est pas résolu avant [date], nous serons contraints de trouver un autre fournisseur.**

This is unacceptable. Unless this is resolved by [date], we will need to find another supplier.

**Nous tenons à vous exprimer notre plus vif désaccord sur cette situation.**

We wish to protest this situation in the strongest of terms.

**Nous ne pouvons continuer ainsi, que pouvez-vous faire pour moi ?**

We cannot go on like this: what can you do for me?

**Comment allons-nous surmonter ce problème ?**

How are we going to get past this problem?

**Que proposez-vous d'autres pour éviter que cela ne se reproduise ?**

What other ideas do you have to make sure that this doesn't happen again?

**Ce n'est pas ce que nous avons initialement convenu. Je vais devoir en informer mon supérieur afin de décider de ce que nous allons faire.**

You are not living up to our original agreement. I will have to inform my boss of the situation so we can decide what to do next.

## DIVERGENCES AVEC DES PAIRS

**[Dans le cas d'une divergence d'opinion]**

**Pouvez-vous développer un peu plus ?**

Tell me a little more about that.

**Qu'est-ce qui vous fait penser cela ?**

What makes you think that?

**Que voulez-vous dire par \_\_\_\_\_ ?**

What do you mean by \_\_\_\_\_?

**Qu'est-ce qui vous a amené à cette conclusion ?**

What led you to this conclusion?

**Cela a été recommandé par qui ?**

Who recommended that?

**Je vois les choses différemment.**

I see things differently.

**Avez-vous tenu compte de \_\_\_\_\_ ?**

Have you considered \_\_\_\_\_?

**Il y a d'autres façons de voir les choses.**

There are other ways of looking at things.

**Puis-je faire une autre suggestion ?**

May I make another suggestion?

**Laissez-moi vous expliquer pourquoi je pense cela.**

Let me explain why I think this.

### [Dans le cas d'une divergence d'opinions non résolue]

**Je vous remercie d'avoir pris le temps de discuter de \_\_\_\_ plus en détail avec moi.**

Thank you for having taken the time to discuss \_\_\_\_ with me in further detail.

**J'apprécie d'avoir eu l'occasion d'étudier plus en détail la question avec vous.**

I appreciate having the opportunity to further explore \_\_\_\_ with you.

**Il semblerait que nous ayons deux opinions affirmées mais opposées sur \_\_\_\_.**

It seems that we have two strong, but opposing, points of view on \_\_\_\_.

**Je sais que ce sujet est important pour nous deux. Je me réjouis que nous puissions prendre le temps de trouver des solutions à nos divergences.**

I know that this topic is important to both of us. I am glad we can take the time to resolve our differences.

**Nos objectifs respectifs semblent divergents/opposés du fait de nos fonctions dans l'organisation. Je pense que nous devrions d'abord réfléchir aux critères à définir pour nous permettre de prendre une décision commune avant de développer d'autres idées. Ainsi, nous pourrions consacrer notre énergie à trouver une solution plutôt qu'à débattre sur des questions de fonctions.**

We seem to have different or conflicting objectives based on our roles in the organization. I think we need to discuss what the criteria are for a decision we can both agree to before debating more ideas. This will enable us to spend our energy on coming up with a solution, rather than arguing about positions.

**Nous allons avoir un problème si nous ne le faisons pas, parce que \_\_\_\_.**

We will have a problem if we don't do this, because \_\_\_\_.

**J'aimerais que nous trouvions un accord, car \_\_\_\_.**

I would like us to reach an agreement because \_\_\_\_.

**Lors de notre dernière conversation, il était clair que vous pensiez que \_\_\_\_, alors que d'après moi, \_\_\_\_.**

**Avez-vous changé d'avis entretemps ?**

When we spoke last, it was clear that you thought \_\_\_\_, while my opinion was that \_\_\_\_\_. Have you changed your opinion in the meantime?

**Je pense que \_\_\_\_\_. La raison pour laquelle je pense cela est que \_\_\_\_.**

My opinion is \_\_\_\_\_. The reason I think this is that \_\_\_\_\_.

**Permettez-moi de résumer ce sur quoi je pense que nous nous sommes mis d'accord. Les prochaines étapes sont :**

Let me summarize what I think we have agreed to. The next steps are:

## [Pour communiquer avec un collègue non réactif]

**J'ai vraiment besoin de votre avis et de votre collaboration sur ce point.**

I really need your input and collaboration on this.

**Vous n'avez pas répondu à mes courriels ou messages. Je suppose que :**

- vous étiez en vacances.
- ce point n'est pas important pour vous.
- vous ne pouvez m'apporter la réponse que j'attends de vous.

You have not been responding to my e-mails or messages. My guess is that:

- you were on vacation.
- it's not important to you
- you don't have the answer I've been requesting from you.

**J'ai traversé une période difficile dernièrement. J'ai eu beaucoup de stress/une charge de travail très ou trop importante/j'ai été très frustrée par \_\_\_\_.**

I've been going through a difficult period recently. I've been under a lot of stress/my workload has been very heavy/too heavy/I've been frustrated by\_\_\_\_\_

**Cette situation est critique, car...**

This is a critical situation, because...

**J'ai fait mauvaise figure devant [nom] : j'ai donné l'impression de ne pas savoir ce que je faisais.**

I looked bad in front of [name] because it seemed that like I didn't know what I was doing.

**J'ai conscience que vous avez d'autres priorités.**

I recognize that you have other priorities.

**Je sais que vous avez beaucoup de choses en cours.**

I know you have a lot going on.

**Il doit certainement avoir de bonnes raisons pour ne pas avoir eu des nouvelles de votre part.**

I'm sure there are good reasons I haven't heard from you.

**J'ai conscience de la distance qui nous sépare, et communiquer par courriel est donc plus simple. Toutefois, j'aimerais en discuter par téléphone : quelle heure vous conviendrait le mieux ?**

I know we are in different time zones and, therefore, far away from each other. This makes e-mail easier. However I would like to speak to you by phone: what would be the best time for this for you?

**Quelles solutions proposez-vous pour améliorer la réactivité ?**

What alternatives can you suggest to improve responsiveness?

## [Pour communiquer avec un collègue qui ne collabore pas]

**J'aimerais vous faire part de quelque chose. Je vous demande de ne pas vous formaliser mais il semble que nous ayons un désaccord sur [projet]. J'aimerais qu'il en soit autrement.**

I want to bring something up with you. Please don't take this the wrong way. It seems like we are at odds with [project]. I would like things to be different.

**Laissez-moi vous donner quelques exemples.**

Let me share some examples with you.

**Je pense qu'en tant qu'équipe, nous avons plus à gagner en collaborant qu'en nous faisant concurrence.**

I think that as a team we can gain more by collaborating as colleagues than by competing.

**Que puis-je faire pour mieux collaborer ?**

What can I do to be more collaborative?

**Si nous ne pouvons parvenir à une solution, je vais devoir en informer notre responsable car je ne peux plus travailler ainsi.**

If we can't work this out, I'm going to need to speak with our manager because I cannot work this way anymore.

## EXCUSES

### [Présenter des excuses]

**Je suis/nous sommes vraiment désolé(s) d'entendre cela.**

I'm/we're very sorry to hear that.

**Veuillez accepter mes excuses pour le désagrément.**

I apologise for the inconvenience.

**Je suis vraiment confus(e), ...**

I can't apologise enough for...

**Je suis vraiment désolé(e), je/nous n'avais/n'avions pas l'intention de...**

I'm/we're sorry: I/we didn't mean to ...

**J'aimerais vous présenter mes excuses pour...**

I would like to apologise for...

**J'espère que vous me pardonneriez pour...**

I hope that you will be able to forgive me for...

**Veillez pardonner mon erreur.**

Please forgive me.

**Je n'aurais jamais dû...**

I should never have...

**Veillez accepter mes sincères excuses pour...**

Please accept my most sincere apologies for ...

**Je ne sais pas quoi dire.**

I don't know what to say.

**Je n'avais pas réalisé que...**

I didn't realise that...

**Je suis très embarrassé(e).**

I feel very uncomfortable.

### [Accepter des excuses]

**Aucun problème, je comprends tout à fait.**

That's quite all right: I totally understand.

**Ne vous excusez pas, il n'y a aucun souci.**

Don't apologise: it's perfectly fine.

**Il n'y aucune raison de vous excuser.**

There's no need to apologise.

**Il n'y a vraiment aucune raison de vous excuser.**

There's really no need whatsoever to apologise.

**Il n'y pas de mal.**

No harm done.

**Je vous en prie.**

Don't mention it.

**Il n'y a rien de grave.**

This is only a minor problem.

**Ce n'est visiblement pas de votre faute.**

It's obviously not your fault.

**Vous n'auriez rien pu faire pour l'empêcher.**

You couldn't have done anything to prevent this.

**Il n'y a vraiment aucune raison pour que vous sentiez mal à l'aise à ce sujet.**

There's no reason whatsoever for you to feel uncomfortable about this.

**Personne n'est parfait !**

No one's perfect!

**Essayez de faire plus attention la prochaine fois.**

Please be more careful next time.

## INVITATIONS

### [Lancer une invitation]

**Déjeunons ensemble. J'aimerais parler de la réunion/la présentation. Je ne l'ai absolument pas comprise.**

Let's have lunch together. I'd like to discuss the [meeting, presentation]. I didn't understand it all.

**Quand seriez-vous disponible pour déjeuner/dîner ensemble cette semaine/la semaine prochaine ?**

When are you free for lunch/dinner this week/next week?

**Vous seriez disponible pour aller boire un verre demain soir après le travail ?**

Would you like to go out for a drink tomorrow night after work?

**Je serais ravi(e) de vous compter parmi nous à déjeuner/dîner.**

I would really like you to join us for [lunch/dinner].

### [Accepter une invitation]

**Merci, je me joindrai à vous avec plaisir.**

Thank you, I'd really like to join you.

**Je m'en réjouis d'avance.**

I'm looking forward to it.

### [Décliner une invitation]

**Je regrette, mais je suis déjà pris(e)/j'ai un rendez-vous, je suis occupé(e).**

I'm sorry, but I have a previous engagement/another appointment, I'm busy.

**Je suis désolé(e), je suis pris(e) toute la semaine.**

I'm sorry, I'm booked all week.

**Désolé(e), je ne pourrai pas. À un autre moment peut-être ?**

Sorry, I can't make it. How about another time?

**Demain, je ne peux pas, mais je peux un autre jour.**

I can't tomorrow, but I can another day.

**Je suis désolé(e), mais je ne peux pas venir demain. Est-ce que la semaine prochaine serait possible pour vous ?**

I'm sorry, but I can't come tomorrow. Would next week work for you?

**Je serais ravi(e) de me joindre à vous la prochaine fois, mais [demain/la semaine prochaine/le jour en question], ce ne sera pas possible pour moi.**

I would love to join you next time. I won't be able to make it [tomorrow, next week, then].

**Cela aurait été formidable, mais je ne serai pas en ville. Est-ce que ...serait possible ?**

That would be wonderful, but I am out of town. How about...?

**J'espère que vous continuerez tout de même à m'inviter .**

Please ask me again in the future.

**Je suis désolé(e), mais je ne pourrai être là. Merci de votre invitation cela dit.**

I'm sorry, but I can't make it. Thank you for inviting me, though.

### **[Demander des renseignements]**

**Est-ce que cela est pris en charge par la société ?**

Is the company going to pay for this?

**Y-a-t-il des places de stationnement à proximité ?**

Is there a place to park?

**Quelle est la tenue recommandée pour l'évènement ?**

What is the dress code for this event?

**Comment les gens sont-ils généralement habillés à ce type d'évènements ?**

What do people usually wear to this kind of event?

## [Comment indiquer que l'on donnera sa réponse ultérieurement]

**Je dois consulter mon conjoint et nos emplois du temps.**

Let me check my agenda/my schedule (with my wife/husband).

**Je vous tiendrai informé tout à l'heure/demain/lundi.**

I'll let you know [later, tomorrow, Monday].

**Il est possible que je doive travailler/sois en déplacement/sois déjà pris(e). Je vous confirme cela dès que possible.**

I may [be working, be away, have a previous engagement]. Let me get back to you as soon as I have checked.

**Je suis désolé(e), je ne peux confirmer mon emploi du temps avant l'évènement . Dès que j'en sais plus, je vous recontacterai.**

I'm sorry, I can't confirm my schedule until the event is over. As soon as I know, I will tell you.

**J'aimerais y aller, mais je dois d'abord consulter mon agenda pour être sûr(e) que je n'ai pas d'empêchement.**

I'd love to go, but let me check my calendar first, to be sure I don't have a [conflict], an [obligation]

**Je ne sais pas quand ma réunion va se terminer : est-ce que je peux vous appeler/vous envoyer un SMS/ un email quand j'ai fini ?**

I'm not sure when my meeting will end: can I [call, text, e-mail] you when I'm done?

**Merci d'avoir pensé à moi, mais il est possible que je doive m'absenter. Laissez-moi vérifier et je vous recontacterai.**

Thank you for thinking of me, but I may have to go out of town. Let me check and get back to you.

## MESSAGES

### [Laisser un message]

**Je vous rappelle suite à votre appel de ce matin/cet après-midi/d'hier/de la semaine dernière.**

I'm returning your call from [this morning/this afternoon/yesterday/last week]

**Je sais que vous êtes très occupé(e), mais j'ai pensé que je pouvais tenter de ma chance, au cas où vous étiez présent.**

I know that you're extremely busy, but I thought I'd try to call you in case you were in.

**Mon numéro de portable est le [numéro]. Pourriez-vous me donner le vôtre ?**

(US!) My cellphone number is [number]. Could you please give me your cellphone number?

(UK!) My mobile phone number is [number]. Could you please give me your mobile phone number?

### **[Prendre un message]**

**Puis-je prendre votre nom et votre numéro de téléphone ?**

May I please have your name and telephone number?

**Quand puis-je vous rappeler ?**

When can I return your phone call/call you back?

**Où puis-je vous joindre ?**

Where can I reach you?

**À quelle heure (au plus tôt/au plus tard) puis-je vous appeler (le matin/la soirée) ?**

How [early/late] can she call you [in the morning/in the evening]?

**Puis-je l'informer de l'objet de votre appel ?**

May I tell [him, her] what your phone call is in reference to?

**Puis-je vous demander de répéter ?**

Could I trouble you to repeat that?

**Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît ?**

Could you please repeat that?

**Pourriez-vous m'épeler votre nom, s'il vous plaît ?**

Would you mind spelling your name for me, please?

**Pourriez-vous patienter le temps que j'en prenne note ?**

Could you hold a moment while I write that down?

**Je ne manquerai pas de lui transmettre votre message.**

I'll make sure she gets the message.

**Je ne manquerai pas de vous rappeler dès son retour au bureau.**

I'll make sure that he calls you as soon as he gets back to the office.

**Je ne sais pas quand elle sera de retour au bureau.**

I have no idea when she will get back to the office.

**Je vais reprendre votre message et votre numéro de téléphone pour m'assurer d'avoir bien tout noté.**

Let me repeat your message and telephone number back to you to make sure I understood everything.

**Avez-vous besoin de précisions sur un point ?**

Is there anything that wasn't clear?

## NÉGOCIATIONS

### [Général]

**Nous sommes prêts à accepter... si...**

We are willing to accept... if ...

**Malheureusement, nous ne pouvons accepter ces conditions.**

I'm afraid that we couldn't agree to those terms.

**Nous nous engageons à trouver une solution acceptable pour les deux parties/tout le monde.**

We are committed to finding a solution that is acceptance for both/all parties.

**Je crois que nous avons bien avancé.**

I believe that we have made some good progress.

**Comment pourrait-on résoudre cette situation au plus juste selon vous ?**

What do you think would be a fair way to resolve this situation?

**Nous espérons que ce sont les débuts d'une relation commerciale fructueuse.**

We are looking forward to a successful business relationship.

### [Indiquer sa position de départ]

**Je souhaitais juste préciser nos principales conditions pour...**

I just wanted to outline our main conditions for ...

**Nous avons pensé qu'il vous serait utile de savoir au préalable que...**

We thought that it might be useful for you to know in advance that...

### [Savoir clarifier les attentes et les interprétations]

**Nous comprenons que vous êtes intéressés par...**

Our understanding is that you are interested in...

**Nous pouvons donc penser que... ?**

So, are we right in thinking that...?

**Pourriez-vous simplement vérifier que... ?**

Could you just verify that...?

**Pouvons-nous faire un point afin de nous assurer que nous sommes sur la même ligne pour ... ?**

Can we just check to make sure that we have the same understanding of...?

**Nous comprenons votre position sur..., mais quelles seraient vos attentes en termes de... ? Mais quel chiffre aviez-vous en tête précisément ?**

We understand your position on ... but what would you expect from us in terms of ...? But what precise figure were you thinking of?

**[Essayer d'obtenir un meilleur accord]**

**Nous ne sommes toujours pas convaincus par...**

We are still not convinced by...

**Comment pouvez-vous être aussi sûr de... ?**

How can you be so sure that...?

**Même si nous sommes ravis de voir que vous pouvez..., cela reste insuffisant.**

Although we are pleased that you are able to ..., this is still insufficient.

**Malheureusement, nous ne pouvons modifier notre offre.**

I'm afraid that we cannot change our offer.

**Je suis désolé(e), mais nous ne pouvons pas faire davantage de concessions.**

I'm sorry, but we are unable to make any more concessions.

**Nous avons déjà fait de très grandes concessions...C'est notre dernière offre.**

We have already made very significant concessions... This is our final offer.

## **NOUVELLES**

**[Annoncer une bonne nouvelle]**

**J'ai vraiment de très bonnes nouvelles pour vous.**

I have some really good/great news for you.

## [Annoncer une mauvaise nouvelle]

**Je suis désolé(e) de devoir vous informer que...**

I'm sorry I have to tell you this, but...

**Je regrette, mais...**

I hate to tell you this, but ...

**Je ne sais pas comment vous le dire, mais...**

I don't know how to tell you this, but...

**Je suis désolé(e) d'avoir à le dire, mais...**

I'm sorry to have to say this, but...

**Malheureusement, j'ai des mauvaises nouvelles.**

I'm afraid I have some bad news.

**J'aimerais pouvoir vous donner de bonnes nouvelles, mais la réalité est que...**

I wish I could give you some good news, but the truth is that...

## [Répondre à une bonne nouvelle]

**C'est une très bonne nouvelle !**

That's great news!

**Formidable !**

Sounds great!

**Quelle chance tu as !**

Lucky you!

**Je ne peux pas le croire. C'est presque trop beau pour être vrai.**

I can't believe it: it's almost too good to be true.

## [Répondre à une mauvaise nouvelle]

**Je suis vraiment désolé(e) d'apprendre cela.**

I've very sorry to hear that.

**Mon/ma pauvre !**

Poor you!

**Je compatis sincèrement.**

I really sympathise with you.

**Je n'ose même pas imaginer ce que vous traversez en ce moment.**

I can't even imagine how you're feeling right now.

**Cela doit être terrible.**

That must be awful.

**Est-ce qu'il y a quelque chose que je puisse faire pour aider ?**

Is there anything I can do to help?

**Je suis /Nous sommes là si vous avez besoin de moi/nous.**

I'm/we're here if you need me/us.

## PAIEMENTS

**[Répondre à une demande de paiement]**

**S'excuser pour un retard de paiement**

**Je/nous présente/ons mes/nos excuses pour ce retard de paiement.**

I/we would like to apologise for this payment delay.

**Veuillez accepter mes/nos excuses pour ce retard de paiement.**

Please accept my/our apologies for this payment delay.

**Nous avons posté le chèque aujourd'hui/nous vous ferons parvenir le chèque dès demain.**

We posted the cheque today/we will send you the cheque tomorrow.

**Je/nous suis/sommes au regret de vous informer que je/nous ne suis/sommes pas en mesure de payer votre facture à la date prévue.**

I/we regret to inform you that I/we are unable to pay your invoice by the agreed date.

**Maintenant que nous avons vos coordonnées bancaires, il ne devrait plus y avoir de problèmes de paiement à l'avenir.**

Now that we have your full bank account details, there shouldn't be any payment problems in future.

**[Dire que le règlement est en cours ou sera prochainement effectué]**

**Nous avons donné l'ordre à notre banque de transférer les fonds sur votre compte demain.**

We have instructed our bank to wire the funds to your account tomorrow.

**Veillez trouver ci-joint notre chèque qui couvre le montant total de votre facture numéro...**

Please find enclosed herein our cheque to cover the full amount of your invoice number...

**Nous allons traiter votre facture cette semaine/la semaine prochaine.**

We will process your invoice this week/next week.

**Je vous garantis que votre facture sera payée aujourd'hui/demain/la semaine prochaine.**

I guarantee you that your invoice will be paid today/tomorrow/next week.

### **[Dire que le règlement a déjà été effectué]**

**Nous vous informons que votre facture a été réglée ce matin/la semaine dernière.**

We are pleased to inform you that your invoice was paid [this morning/last week].

**Nous avons déjà réglée votre facture. Je suis à votre disposition pour vous envoyer la preuve de notre paiement.**

We have already paid your invoice. If you would like, I would be happy to send you a confirmation of our payment.

### **[Pour rappeler qu'une facture n'a pas été réglée]**

**Veillez ne pas tenir compte de ce rappel si vous avez déjà réglée cette facture.**

Please disregard this reminder if you have already paid this invoice.

**Selon nos rapports, notre facture n° (numéro) est toujours impayée.**

According to our records, our invoice number [number] is still outstanding.

**Je souhaite porter à votre connaissance que notre facture n° (numéro) est toujours impayée.**

May I remind you that our invoice number [number] is still outstanding?

**Nous sommes au regret de vous informer que notre facture n° [numéro] échue le [date] reste impayée.**

**Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir procéder à son règlement dans les meilleurs délais.**

We regret to inform you that our invoice number [number], which should have been paid by [date], is still outstanding. We would be very grateful if you could please pay this invoice at your very earliest convenience.

**Nous constatons que notre facture n° (numéro) n'a toujours pas été réglée et nous nous demandons si vous avez rencontré un quelconque problème. N'hésitez pas à nous informer de tout éventuel problème et vous prions de bien vouloir nous confirmer une date de paiement.**

We noticed that our invoice number [number] still has not been paid and we were wondering if this is because there is a problem. Could you please let us know if there is a problem and give us a date by which this payment will be made?

**Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir régler cette facture immédiatement.**

We would greatly appreciate it if you could please pay this invoice immediately.

**Malgré notre relance du [date], nous constatons que notre facture n° [numéro] échue le [date] n'a toujours pas été réglée.**

Despite an earlier reminder, dated [date], we note that our invoice number [number], which should have been paid by [date] at the latest, still has not been paid.

**Malgré nos deux rappels en dates des [date] et [date], notre facture n° [numéro] reste impayée. Sans règlement de votre part avant le [date], nous serons contraints de recourir à des moyens légaux pour récupérer les sommes en souffrance. Nous sommes naturellement certains que vous procéderez au paiement dans les meilleurs délais et nous éviter ainsi une situation déplaisante pour les deux parties.**

We have already sent you two reminders, dated [date] and [date] concerning our invoice number [number], which is still outstanding. If you do not pay this invoice by [date], we shall have no choice but to initiate legal proceedings in order to collect the full amount in question. Naturally, we are sure that you will make prompt payment, so as to avoid such an unpleasant situation for both of us.

### **[Pour indiquer qu'une facture contient une ou plusieurs erreurs]**

**Nous pensons que votre facture du [date] contient une erreur/quelques erreurs. Pourriez-vous vérifier votre facture afin de garantir que les montants sont exacts ?**

We believe that your invoice of [date] contains an error/some errors: would it be possible for you to check your invoice to make sure that the figures are correct?

**Pourriez-vous émettre à nouveau la facture, nous veillerons ainsi à la régler rapidement.**

If you could please reissue the invoice, we will then ensure prompt payment.

**Le nombre d'heures d'intervention ne correspond pas à ce que nous avons convenu.**

The amount/number of hours of work does not correspond to what we had agreed.

**Nous avons remarqué que la donnée suivante est incorrecte : elle devrait être ...**

We noticed that the following figure is incorrect: ... The correct figure is ...

**Vous serait-il possible de corriger cette erreur et de nous envoyer dans les meilleurs délais une facture avec le montant correct ?**

Would it be possible for you to correct this error and send us an invoice with the correct amount at your earliest convenience?

## PRECISIONS

### [Demander des précisions à quelqu'un que vous ne comprenez pas bien]

**Je suis désolée, mais mon anglais n'est pas très bon: pouvez-vous parler plus lentement, s'il vous plaît ?**

I'm sorry, but my English isn't very good: could you please speak more slowly?

**Sans vouloir paraître impoli(e), pourriez-vous parler plus lentement, s'il vous plaît ?**

I don't want to sound rude, but could you please speak more slowly?

**Je ne suis pas sûr(e) de vous suivre.**

I'm not sure I follow you.

**Excusez-moi, mais je ne comprends pas ce que vous voulez dire. Pouvez-vous reformuler, s'il vous plaît ?**

Excuse me, but I don't know what you mean. Could you please rephrase that?

**Pouvez-vous répéter, s'il vous plaît ?**

Would you mind repeating that?

**Pourriez-vous me dire comment se prononce votre nom ? Je ne voudrais pas l'écouter.**

Could you please tell me how to pronounce your name correctly? I really want to say it correctly.

**Donc, si je comprends bien...**

So if I understand correctly...

**Que voulez-vous dire exactement par... ?**

What exactly do you mean by...?

**Pouvez-vous clarifier un point pour moi, s'il vous plaît ?**

Could you please clarify one point for me?

**Quand vous dites..., voulez-vous dire... ?**

When you say..., do you mean...?

**Pouvez-vous en dire un peu plus sur... ?**

Could you please say a little more about...?

**Quel est le point/la chose le/la plus important(e) pour vous ?**

What is the most important point/thing for you?

**Pouvez-vous me donner une idée de ... ?**

Can you give me an idea about...?

## [Donner des précisions quand votre interlocuteur a du mal à vous comprendre]

**Parfois mon accent est difficile à comprendre.**

Sometimes my accent is difficult to understand.

**Pourriez-vous répéter ce que je viens de vous dire que je vérifie si j'ai été clair(e) ?**

Could you please repeat what you heard me say, so that I know I have been clear?

**J'ai peut-être parlé trop vite ; je vais répéter ce que je viens de dire.**

I might have spoken too quickly; let me repeat what I said.

**N'hésitez pas à me dire si je ne suis pas clair(e).**

Please tell me if I'm not being clear.

**Je peux peut-être reformuler.**

Perhaps I can rephrase that.

**Êtes-vous sûr(e) d'avoir compris ce que je viens de dire ?**

Are you sure you understood what I said?

**Voulez-vous que je clarifie cela pour vous ?**

Would you like me to clarify that for you?

**Avez-vous compris ?**

Did you get that?

**N'hésitez pas à m'interrompre (en posant des questions), si vous ne m'avez pas compris(e), si vous souhaitez que je répète ou que j'épelle un mot.**

Feel free to interrupt me [with questions], if you don't understand me, if you want me to repeat or spell something.

## QUESTIONS

### [Comment répondre si vous connaissez la réponse]

**La réponse à votre question est que...**

The answer to your question is that...

**Je crois/pense/sais/suis sûr(e) que la réponse est...**

I believe/think/know/I'm sure that the answer is..

**Je suis ravi(e) que vous évoquiez ce point/ce problème.**

I am [glad, happy, delighted, pleased] that you [brought that point up, raised that issue].

**Vous évoquez un point important auquel je suis ravi(e) de répondre.**

You raise an important point that I am happy to address.

**Je suis content(e) que vous souleviez ce point : je peux vous répondre simplement en disant que...**

I'm glad you brought that up: I can answer you simply by saying that...

**J'aimerais répondre à cette question/traiter ce point/problème.**

I would like to answer/address that question/point/issue.

### [Une fois que vous avez répondu à la question]

**Cela répond-il à votre question ?**

Does that [answer/address] your question?

**Est-ce cela que vous voulez dire/Est-ce à cela que vous faites référence/Est-ce cela que vous souhaitez/vouliez savoir ?**

Is that what you [mean, are referring to, needed to know, wanted to know]?

**Je crois/pense que la réponse à votre question est... [réponse].**

I [think, believe] the answer to that question is... [answer]

**J'espère que cela répond à votre question.**

I hope that that answers your question.

**Ai-je répondu correctement à votre question ?**

Have I adequately addressed your question?

### [Comment demander des précisions si vous n'avez pas compris une question]

**Pourriez-vous répéter cette question/répéter ce que vous venez de dire/parler un peu plus fort/un peu plus lentement ?**

Could you please [repeat that question, say that again, speak a little more loudly, speak more slowly]?

**Je suis désolé(e), je n'avais pas saisi/entendu/compris cela.**

I'm sorry, I did not [get that, hear that, understand that]. [N.B. "to get" = "comprendre" = en anglais informel mais très comun]

**Si je vous comprends bien, vous me demandez si... ?**

If I understand you correctly, you are asking me if \_\_\_\_\_

**Si je vous comprends bien, vous dites que... ?**

Let me see if I understand you: you're saying that \_\_\_\_\_

**Pourriez-vous m'en dire plus sur/m'expliquer plus en détail/développer ce point ?**

Could you tell me more/explain that in more detail/expand on that?

**Pourriez-vous formuler cette question autrement/plus simplement ?**

Would you be able to put that question in other words/simpler terms?

**Pourriez-vous épeler ce nom/répéter ce nom/épeler ce mot/répéter cela ?**

Would you please spell that name for me/repeat that name for me/spell that word for me/say that again?

**Comme vous pouvez le constater, l'anglais n'est pas ma langue maternelle.**

As you can tell, English is not my native language.

**J'apprécie beaucoup votre patience ; l'anglais n'est pas ma langue maternelle.**

I really appreciate your patience; English is not my native language.

**Merci pour votre compréhension ; je travaille encore mon anglais.**

Thank you for your understanding; I'm still working on my English.

**J'espère que mon accent français ne vous empêche pas de me comprendre.**

I hope that my French accent doesn't prevent you from understanding me.

**Je sais qu'il est parfois difficile de comprendre mon accent français.**

I know that it's sometimes hard to understand my French accent.

**[Comment y répondre si vous ne connaissez pas la réponse]**

**Je ne dispose pas de cette information (tout de suite, maintenant, à ce moment précis).**

I don't have that information [here, now, at this time].

**Je ne sais pas, j'en ai bien peur.**

I'm afraid I don't know that.

**Je vérifie ce point et vous recontacterai avec plaisir.**

I would be glad to check it out and get back to you.

**Je ne manquerai pas de vous recontacter sur ce point.**

Please let me get back to you on that.

## RAPPELS

**Merci de noter que notre réunion est prévue pour mardi prochain à 15h.**

Please note that our meeting is scheduled next Tuesday at 3 pm.

**Je souhaitais vous envoyer un petit rappel : nous devons nous rencontrer dans nos bureaux lundi matin.**

I just wanted to send a quick reminder: we are scheduled to meet at our office on Monday morning.

**Un petit rappel pour vous indiquer que nous attendons les documents au plus tard vendredi après-midi. Merci d'avance.**

This is a friendly reminder that we expect to receive the documents from you by Friday afternoon. Thanks in advance.

## RENDEZ-VOUS

### [S'accorder sur un jour/une heure]

**Peut-on fixer un rendez-vous ?**

Can we schedule an appointment?

**Idéalement, quand aimeriez-vous venir/que nous nous rencontrions ?**

Ideally, when would you like to come/meet?

**Pensez-vous avoir un peu de temps libre/être disponible ce vendredi ?**

Do you think you'll have some/any free time on Friday?

**Où pouvons-nous nous rencontrer ? Votre bureau ? Le mien ? À quel endroit ?**

Where shall we meet? Your office? My office? Somewhere else? If so, where?

**Est-ce que mardi vous conviendrait ? Mardi me convient très bien.**

How does Tuesday sound? Tuesday sounds good to me.

**Oui, vendredi à 9h/15h me convient.**

Yes, Friday at 9 am/3 pm works for me.

**Oui, lundi matin à 10h me va bien.**

Yes, Monday morning at 10 would be fine for me.

**Je ne peux pas vendredi à 15h ; est-ce que 17h vous irait ?**

I can't make it on Friday at 3 pm: how about 5 pm on Friday?

**Je suis désolé(e), mais je ne peux pas mardi 15h.**

I'm sorry, but Tuesday 3 pm doesn't work for me.

### [Modifier l'heure/jour]

**Serait-il possible de déplacer notre rendez-vous/réunion à vendredi matin ?**

Would it be possible to move our appointment/meeting to Friday morning?

**Serait-il possible de reprogrammer notre réunion un autre jour/à un autre moment ?**

Would it be possible to reschedule our meeting on another day/at another time?

**Serait-il possible de repousser notre réunion à mardi ?**

Would it be possible to move our meeting up to Tuesday?

**Serait-il possible d'avancer notre réunion à lundi ?**

Would it be possible to move our meeting back to Monday?

**Je ne pense pas être prêt(e) d'ici là ; seriez-vous d'accord pour modifier la date de notre réunion ?**

I don't think that I'll be ready by then: do you mind if we change the date of our meeting?

**Je suis désolé(e), mais une urgence s'est présentée : pouvons-nous reporter notre réunion à un autre jour/moment ?**

I'm sorry, but I have an emergency I need to attend to: can we agree on another day/time for our meeting?

### [Annuler un RDV]

**Je suis désolé(e), mais je dois annuler notre réunion car nos besoins ont évolué.**

I'm sorry, but I need to cancel our meeting, because our needs have changed.

**Je dois annuler notre réunion, car j'ai un contretemps. Pour le moment, je ne suis malheureusement pas en mesure de vous proposer une autre date.**

I have to cancel our meeting, because I won't be able to make it and right now, I'm unable to suggest another date.

## REUNIONS

### [Initier une réunion]

**Est-ce que tout le monde est là/présent ou attend-on encore quelqu'un ?**

Is everyone here/present, or do we need to wait for anyone?

**Si tout le monde est prêt, commençons.**

If everyone is ready, let's begin

### [Souhaiter la bienvenue/présenter tout le monde]

**J'aimerais tout d'abord vous souhaiter à tous la bienvenue.**

I'd like to begin by welcoming everyone.

### [Excuser les absents]

**Malheureusement, [nom(s)] ne pourra(ont) être/n'est(ne sont) pas/n'a (ont) pu être parmi nous aujourd'hui car...**

I'm afraid that [name(s)] cannot be with us today/was/were unable to be with us today because...

### [Définir l'objet de la réunion]

**Notre objectif aujourd'hui est de...**

Our objective today is to...

**Cette réunion a pour objectif de ...**

The goal of this meeting is to...

**J'ai convoqué cette réunion afin de...**

I called this meeting in order to ...

### [Présenter l'ordre du jour]

**Est-ce que tout le monde a pris connaissance de l'ordre du jour ?**

Has everyone seen the agenda?

**Est-ce que quelqu'un souhaite ajouter un point à l'ordre du jour ?**

Does anyone want to add any points to the agenda?

**Je suggère que nous suivions l'ordre du jour suivant.**

I suggest that we follow the following agenda.

**Pouvons-nous commencer par \_\_\_\_\_, puis poursuivre avec \_\_\_\_ et terminer par \_\_\_\_ ?**

Can we start with \_\_\_\_\_, then go to \_\_\_\_\_ and finish with \_\_\_\_\_?

**Y-a-t-il d'autres sujets \_\_\_\_ à aborder ?**

Is there other business to cover?

## [Compte-rendu]

**George sera chargé du compte-rendu.**

George will be taking the minutes.

**Barbara, pourriez-vous faire le compte-rendu ?**

Barbara, could you please take the minutes?

## [Durée]

**J'aimerais terminer la réunion pour 15h.**

I would like to finish the meeting by 3 pm.

**La fin de cette réunion est prévue à 11h, mais nous pouvons déborder si besoin.**

This meeting is scheduled to end at 11 am, but we can continue past that time if we need to.

**Comme nous manquons de temps, je vais demander à chacun de vous d'être brefs.**

Since we're short of time, I would like to ask each of you to be brief.

**Est-ce que quelqu'un doit quitter la réunion à un moment donné ?**

Does anyone have to leave the meeting by a certain time?

**Est-ce que quelqu'un voit un inconvénient à ce que nous dépassions 18h ?**

Does anyone mind if we go past 6 pm?

## REVISION D'UN DOCUMENT

(un document écrit par quelqu'un d'autre)

### [Faire des commentaires positifs]

**J'ai revu votre document. C'est très bien écrit/argumenté. Je n'ai pas grand-chose à ajouter.**

I reviewed your document. It's very well written/argued. I/we don't really have very much to add.

**J'ai lu votre document et je suis d'accord avec quasiment tous vos points. Les quelques points avec lesquels je ne suis pas d'accord restent mineurs.**

I read your document and I agree with nearly all of the points you make. The few points with which I disagree are minor.

## [Faire des commentaires mitigés]

**J'ai lu votre document et je ne suis pas d'accord avec certains des points développés. Par exemple, bien que je sois d'accord avec votre argument sur [sujet], je ne suis, en revanche, pas tout à fait d'accord sur [sujet].**

I read your document and disagree with some of the points you make. For example, although I agree with your point about [subject], I don't agree with you completely about [subject].

**Je suis d'accord avec certains de vos arguments, mais pas tous. Serait-il possible de les revoir un à un ?**

I agree with some, but not all, of the points you make. Would it be possible to go over each point, one-by-one?

**Je suis/nous sommes d'accord avec tous vos commentaires sauf celui sur [sujet].**

I/we agree with all of your comments, except for your comment about [subject].

**Je pense/nous pensons que vous auriez pu mieux faire sur [sujet].**

I/we think that you could have done a better job on [subject]

**J'avais espéré/nous avons espéré que vous auriez mis l'accent davantage sur [sujet] que sur [sujet]. Je/Nous pense/pensons qu'il serait utile que de revoir le document ensemble.**

I was hoping/we were hoping that you would focus more on [subject], instead of on [subject]. I/we think that it would be useful to go over the document together.

## [Savoir répondre à des commentaires faits par un collègue/un client sur votre document]

**Merci beaucoup de vos commentaires utiles sur mon dossier.**

Thank you very much for your helpful comments regarding my file.

**Merci de vos commentaires bienveillants sur mon document.**

Thank you for your very kind comments concerning my document.

**Merci d'avoir pris le temps de lire et de commenter mon dossier.**

Thank you for taking the time to read and comment on my file.

**Merci de vos commentaires extrêmement pertinents et de vos suggestions concernant mon dossier.**

Thank you for these extremely pertinent comments and suggestions regarding my file.

**J'apprécie beaucoup vos suggestions, elles vont m'aider à améliorer/parfaire mon travail.**

I really appreciate your suggestions: they will help me to make this much better/even better.

**Je me réjouis de vous avoir sollicité(e) avant d'envoyer le document !**

Thank goodness I asked you for your input before sending the document!

**Merci d'avoir revu mon/notre document. J'ai été/nous avons été surpris de voir autant de commentaires négatifs/si durs.**

Thank you for having reviewed my/our document. I was/we were surprised to see so many negative comments/such harsh comments.

**Sur la base de vos commentaires sur mon courriel/document, je crois qu'il y a un malentendu sur l'objet/le sujet principal de ce courriel/document. J'avais compris devoir.../que vous souhaitiez que je.., mais vous semblez dire que...**

**Pourquoi ne pas en discuter afin de nous assurer d'être, à partir de maintenant, sur la même longueur d'ondes ?**

Based on your comments in reaction to my e-mail/document, I believe that there was a misunderstanding regarding the purpose/main subject of that e-mail/document. My understanding was that I was supposed to.../you wanted me to..., but you seem to be saying that...

Why don't we speak about this, so that we make sure that from now on, we'll be on the same wavelength?

## S'EXCUSER

**Veillez accepter mes/nos excuses.**

Please accept my/our apologies.

**Je suis /nous sommes confus de ce qui s'est passé.**

I am/we are very embarrassed about what happened.

**Nous n'avons pu vous envoyer le(s) fichier(s), notre système informatique étant indisponible depuis [heure]/était hors service pendant x heures/quelques heures.**

We weren't able to send you the file(s) because our IT system has been down since [time]/was down for [number] hours/several hours.

**Je souhaite m'excuser pour la gêne que cela a pu vous occasionner.**

I want to apologize for any inconvenience this has caused you.

**Je n'avais/nous n'avions pas réalisé que vous vouliez que je/nous \_\_\_\_.**

I/we didn't realise that you wanted me/us to \_\_\_\_\_

**Je/nous conviens/convenons que cela est inexcusable.**

I/we agree that this is inexcusable.

**Nous regrettons de ne pas vous avoir donné satisfaction/entière satisfaction.**

We are very sorry to hear that you are not satisfied/completely satisfied with our work.

**Comment pouvons-nous y remédier ?**

How can we make this up to you?

**Comment pourrions-nous nous rattraper ?**

Is there some way we could make this up to you?

**Je vous garantis/Nous vous garantissons que cela ne se reproduira pas.**

I/we promise you that this will never happen again.

## SE PRESENTER

**C'est un plaisir de pouvoir enfin vous rencontrer, j'ai beaucoup entendu parler de vous !**

It's a pleasure to finally meet you: I've heard so much about you!

**J'ai entendu beaucoup de bien à votre propos.**

I've heard a lot of good things about you.

**Je souhaitais vous rencontrer depuis longtemps.**

I've wanted to meet you for some time now.

## SUGGESTIONS

### [Faire une suggestion]

**Que pensez-vous de... ?**

What about...?

**Pourquoi ne pas [verbe]... ?**

Why don't we...?

**Je pense que nous devrions....**

What I think we should do is to...

**Je recommande/suggère de...**

I recommend/suggest that we/you ...

### [Faire modestement une suggestion]

**Nous pourrions toujours...**

We could always...

**Si je peux me permettre, j'aimerais suggérer que vous/nous...**

If I may, I'd like to suggest you/we...

**Si je peux me permettre de faire une suggestion...**

If I may take the liberty of making a suggestion...

**Accepteriez-vous une suggestion de ma part ?**

Would you mind terribly if I make a suggestion?

**Je me demande si nous pouvons...**

I wonder if we could...

**Y-a-t-il une raison nous empêchant de ... ?**

Is there any reason why we couldn't/shouldn't...?

**Cela pourrait-être une bonne idée de...**

It might be a good idea to...

**Avez-vous pensé à... ?**

Have you thought of...?

**Une des solutions possibles/envisageables pourrait/serait de...**

One possible/potential solution could/would be to ...

**[Faire une suggestion de manière affirmée]**

**Il n'y a pas d'autre solution que...**

There is no alternative but to...

**Je ne vois pas/nous ne voyons pas d'autres solutions que celle de ...**

I/we see no other alternative than to...

**[Se déclarer d'accord avec une suggestion proposée]**

**Je suis/Nous sommes totalement d'accord avec cela.**

I/we totally agree with that.

**Je ne peux/Nous ne pouvons qu'être d'accord.**

I/we couldn't agree more.

**Je suis /Nous sommes totalement en phase avec ce que vous avez dit.**

I am/we are in complete agreement with what you said.

## [Objection polie et ferme à une suggestion]

**Je suis désolé(e), mais je ne peux/nous ne pouvons accepter cela.**

I'm afraid I/we can't accept that.

**Cela ne sera pas acceptable pour nous, j'en ai bien peur.**

I'm afraid that that wouldn't be acceptable to us.

**Je suis désolé(e), mais j'ai quelques réserves.**

I'm sorry, but I have some reservations about that.

**Je suis désolé(e), mais je ne pense pas que ce soit vraiment pratique.**

I'm sorry, but I don't think that that is very practical.

**Je pense/nous pensons réellement que nous devons nous concentrer/focaliser sur...**

I/we really think that we should instead concentrate/focus on...

**Je suppose que oui, mais je pense toutefois que...**

I suppose so, but I still think that...

**Je ne suis pas totalement convaincu(e) que ce soit la bonne approche/stratégie.**

I'm not fully convinced that that is the best approach/strategy.

## [Désaccord exprimé de manière diplomate]

**Je comprends bien ce que vous voulez dire mais je ne suis pas totalement d'accord.**

Although I see your point, I don't fully agree

**Vous avez raison, mais...**

You've got a point, but...

**Vous avez peut-être raison, mais personnellement, je pense que...**

You may be right, but personally, I think that...

**Je ne veux décourager personne, mais...**

I don't want to sound discouraging, but...

**D'accord, mais que se passerait-il si... ?**

OK, but what if...?

**Oui, mais avez-vous pensé à ... ?**

Yes, but have you thought about...?

**Je ne suis pas certain(e) que ce soit faisable... ?**

I'm not sure if that's feasible

**J'apprécie ce que vous dites, mais...**

I appreciate what you're saying, but...

## **[Interrompre la personne qui vient de faire une suggestion]**

**Excusez-moi de vous interrompre mais...**

Excuse me for interrupting you, but...

**Puis-je donner mon avis ?**

May I give my opinion?

**Si je peux me permettre de vous interrompre une seconde...**

If I could just interrupt you for a second...

**Est-ce que je peux dire quelque chose ?**

Do you mind if I say something?

## **TÉLÉPHONE**

### **[Émettre un appel]**

**Est-ce le bon moment pour discuter brièvement de... ?**

Is this a good time to speak briefly about...?

**Quand pourrais-je vous rappeler à propos de... ?**

When would be a better time to call about...?

**Quel serait le meilleur moment pour appeler au sujet de... ?**

What is the best time to call about...?

**L'indicatif pour la France est le 33. L'indicatif pour la Belgique est le 32. L'indicatif pour la Suisse est le 41.**

The country code for France is 33. The country code for Belgium is 32. The country code for Switzerland is 41.

### **[En cas de problème pendant un appel]**

**J'ai perdu la ligne pendant 10 secondes.**

I didn't hear you speak for about 10 seconds.

**Il semble y avoir une mauvaise connexion : raccrochons et je vous rappelle tout de suite.**

We seem to have a bad connection: let's hang up and I'll call you back right away.

**Je risque de perdre la ligne d'un moment à l'autre.**

I may lose my connection any second now.

**Il y a un bruit étrange sur la ligne.**

There's a strange noise on the line.

**Ma batterie est pratiquement à plat.**

My battery is almost dead.

**Pourriez-vous parler un peu plus fort ?**

Could you please speak a little louder?

**C'est très bruyant ici.**

It's very noisy here.

**Je suis désolé(e), je n'ai pas une bonne connexion réseau ici.**

I'm sorry: my phone network seems to be bad here.

**C'est un faux numéro/Vous avez le mauvais numéro .**

You have the wrong number.

**Pour une raison que j'ignore, nous avons été coupés.**

For some reason we lost the connection.

**Je ne vous entendais plus, c'est pourquoi j'ai raccroché avant de vous rappeler.**

I couldn't hear you anymore, so I hung up my phone and called you back.

## **[Prendre congé]**

**Je vous recontacterai à ce sujet.**

I will get back to you about that.

**Nous reparlerons de cela.**

We will speak about this again.

**J'en parle avec mon supérieur/département/équipe.**

Let me clear it with my boss, department, team.

**Je vous recontacte dès que j'ai une réponse.**

I will get back to you as soon as I have an answer.

**Préférez-vous que je vous l'envoie par courriel ?**

Would you prefer that I e-mail it to you?

**J'ai été ravi(e) de vous parler.**

It was very nice to speak with you.

**Merci de votre appel/de m'avoir rappelé(e).**

Thanks for calling/returning my call/getting back to me.

**Merci de m'en avoir informé(e). Je vais le modifier.**

Thank you for bringing this to my attention/pointing this out. I will change it.

**Je vous remercie d'avoir pris le temps de ces explications.**

Thank you for having taken the time to give these explanations.

**Merci de cette discussion. Je comprends maintenant. Je ferai suite à notre conversation avec un courriel reprenant ce que nous avons arrêté.**

Thank you for going over this with me. I understand that now. I will follow up his conversation with an e-mail that summarizes our decisions.

**Je fais part à mon supérieur de ce que nous avons discuté et vous recontacte en fin de semaine.**

I will tell my boss what we have discussed and get back to you at the end of the week.

**Pouvez-vous me tenir informé avant la fin de journée/vendredi ?**

Can you let me know by the end of the day/Friday?

**Je dois en discuter avec mes collègues/partenaires avant de décider et vous tiens informé avant [date/heure].**

I have to discuss this with my [colleague(s)/partner] before I can decide, but I will let you know by [date/time].