

VOCABULAIRE ANGLAIS ACCUEIL & SECRÉTARIAT

Fiche pratique bilingue - design Clic Campus



Objectifs de ce guide

- ✓ Accueillir des clients étrangers avec aisance
- ✓ Communiquer efficacement en anglais au quotidien
- ✓ Gagner en professionnalisme à l'accueil et au secrétariat
- ✓ Travailler dans le secteur du tourisme international

Sommaire



- 1 Lexique général d'orientation
- 2 Expressions — Accueil événementiel
- 3 Vocabulaire téléphonique
- 4 Réservations & Rendez-vous
- 5 Vocabulaire administratif
- 6 Rédiger des e-mails professionnels

1 Lexique général d'orientation



 FRANÇAIS	 ENGLISH
Un hôtel	A hotel
L'accueil	The front desk
L'entrée principale	The main entrance
La sortie	The exit
La salle de réunion	The meeting room
Le premier étage	The first floor
Le standard	The switchboard
À droite	On the right
À gauche	On the left
Au bout de la rue	At the end of the street
À l'angle	At the corner
À l'intérieur / Dehors	Inside / Outside
Dépliant, brochure	Brochure
La tonalité	The tone
La ligne est occupée	The line is engaged

2 Expressions courantes — Accueil événementiel

Salutations de base

 FRANÇAIS	 ENGLISH
Bonjour (matin)	Good morning
Bon après-midi	Good afternoon
Bonsoir	Good evening
Au revoir	Goodbye
S'il vous plaît	Please
Merci	Thank you

Questions et phrases utiles

 FRANÇAIS	 ENGLISH
Comment s'est passé votre vol ?	How was your flight?
Avez-vous besoin de quelque chose ?	Do you need something?
Voulez-vous un café ?	Would you like a coffee?
Voulez-vous boire quelque chose ?	Would you like something to drink?
Avez-vous besoin d'une connexion internet ?	Do you need an internet connection?
Les toilettes sont juste sur la droite	There are bathrooms just on the right
Le restaurant est au rez-de-chaussée	The hotel restaurant is located on the ground floor
C'est un salon privé réservé aux professionnels	This private salon is reserved for professionals
Auriez-vous un plan du salon ?	Do you have a map of the salon?
Pourriez-vous remplir le formulaire ?	Could you fill out the form?
Pourriez-vous me fournir la liste des noms et fonctions ?	Could you provide me with a complete list of names and functions?

 **Notes personnelles :**



Actions clés

FRANÇAIS	ENGLISH
Passer un coup de téléphone	To make a phone call
Répondre au téléphone	To answer the phone
Rappeler quelqu'un	To call somebody back
Laisser un message	To leave a message
Prendre un message	To take a message
Faire savoir quelque chose à quelqu'un	To let somebody know something
Patienter	To hold the line
Mettre quelqu'un en communication	To put somebody through / To transfer

Vous recevez un appel

FRANÇAIS	ENGLISH
Allô	Hello
Qui est à l'appareil ?	Who's speaking, please?
Comment puis-je vous aider ?	How can I help you?
Un instant, s'il vous plaît	One moment, please
Ne quittez pas	Hold on the line / Hold on a minute
Merci d'avoir patienté	Thank you for holding
Je tente de vous mettre en contact	I'm trying to connect you
Je vous passe M. John	I'll put you through to Mr John
M. John est en réunion	Mr John is in a meeting
M. John est au téléphone	Mr John is on the phone

Vous passez un appel

FRANÇAIS	ENGLISH
J'aimerais parler à la personne responsable de...	I would like to speak to the person in charge of...
Pourrais-je parler à M. John ?	May I speak to Mr John, please?
Excusez-moi, M. John est-il disponible ?	Sorry to trouble you, is Mr John available?


Notes personnelles :







Réservations

Rendez-vous & formalités

 FRANÇAIS	 ENGLISH
Réservation	Reservation / Booking
Réservation en ligne	Online booking
Annuler une réservation	To cancel a reservation
Réservation pour une nuit	A reservation for one night
Date d'arrivée	Arrival date
Date de départ	Departure date
Séjourner dans un hôtel	To stay at a hotel
Caution	Deposit
Complet	No vacancies / Fully booked
Politique de remboursement	Refund policy

 FRANÇAIS	 ENGLISH
Prendre un rendez-vous	To make an appointment
Repousser un RDV	To postpone / To push back
Annuler un rendez-vous	To cancel an appointment
Une réunion	A meeting
Remplir un formulaire	To fill in a form

5 Vocabulaire administratif

 FRANÇAIS	 ENGLISH	 FRANÇAIS	 ENGLISH
Accusé de réception	Acknowledgement of receipt	Modalité	Terms and conditions
Ci-dessus	Above	Ordinateur	Computer
Ci-dessous	Below	Périodique	Periodical
Ci-joint	Attached	Pièce jointe	Attachment
Confidentiel	Confidential	Privé	Private
Compte	Account	Procuration	Proxy
Conforme	Compliant	Public	Public
Contrat	Contract	Reporter	To postpone / Reschedule
Coordonnées	Contact details	S'acquitter	To fulfill
Courrier	Mail	S'inscrire	To sign up
Dater	To date	Semestre	Semester
Démarche	Procedure	Siège	Head office
Destinataire	Recipient	Société	Company / Firm
Disponible	Available	Statut	Status
Dossier	Folder	Syndicat	Trade union
Indisponible	Unavailable	Tampon	Stamp
Inscription	Registration	Temporaire	Temporary
Lettre	Letter	Transférer	To transfer / Forward
Obligatoire	Mandatory	Trimestre	Quarter / Trimester

6 Rédiger des e-mails professionnels

Vocabulaire technique

 FRANÇAIS	 ENGLISH
Adresse e-mail	E-mail address
Expéditeur	Sender
Destinataire	Recipient
Envoyer / recevoir un e-mail	To send / receive an e-mail
Arobase (@)	At
Pièce jointe	Attached file / Enclosed file
Sujet	Subject / Subject line
Boîte de réception	Inbox
Spam, pourriel	Spam
Brouillon	Draft

Formules de politesse

 CONTEXTE

 ENGLISH

OUVERTURE

Cher Monsieur / Chère Madame

Dear Sir / Madam

Bonjour (matin)

Good morning

Bon après-midi

Good afternoon

Bonsoir

Good evening

CLÔTURE

Excellente fin de journée

Have a good rest of your day

Bien à vous, cordialement

Yours faithfully / Yours sincerely

Meilleures salutations

Best regards / Kind regards / Best wishes

 **Astuce** : Utilisez "*Yours faithfully*" quand vous ne connaissez **pas** le nom du destinataire, et "*Yours sincerely*" quand vous le connaissez.

 **Notes personnelles** :