

5 Min Survival Kit The Phone Call

English learning resource · FR

Key words & expressions · English + French

10 learning entries

Study task: Listen again and notice the expressions you studied.

1

Could you repeat that, please?

Peux-tu répéter ça, s'il te plaît ? · Répète, s'il te plaît · Répète ça

DEF

a polite request to hear something again because you did not hear or understand it the first time

Could you repeat that, please? is one of the most essential phrases for phone calls in English — phone audio is often imperfect and the absence of visual cues makes listening harder. Using this phrase confidently signals you are a competent speaker.

FR

Une demande polie pour entendre quelque chose à nouveau parce que tu ne l'as pas entendu ou compris la première fois.

C'est une phrase essentielle pour les appels téléphoniques en anglais — l'audio peut être imparfait et l'absence d'indices visuels rend l'écoute plus difficile.

If you miss something on the phone, say 'Could you repeat that, please?' — it is natural and polite.

Si tu rates quelque chose au téléphone, dis 'Peux-tu répéter ça, s'il te plaît ?' — c'est naturel et poli.

She used 'Could you repeat that, please?' three times on her first English phone call — and that was perfectly fine.

Elle a utilisé 'Peux-tu répéter ça, s'il te plaît ?' trois fois lors de son premier appel téléphonique en anglais — et c'était parfaitement acceptable.

2

to hold the line

Rester en ligne · Attendre · Ne pas raccrocher

DEF

to wait on the telephone without hanging up, usually while someone goes to find information or transfer you

Hold the line is essential phone English — you will hear it constantly from call centres, doctor's surgeries, and banks. The phrase comes from military communication (keep the connection open). Knowing how to respond confidently ('Of course', 'Certainly') is just as important as understanding it.

FR

Attendre au téléphone sans raccrocher, généralement pendant que quelqu'un cherche des informations ou te transfère.

C'est un anglais téléphonique essentiel — tu l'entendras constamment dans les centres d'appels, chez les médecins et dans les banques.

Could you hold the line for a moment while I check our records? — You will hear this on almost every English phone call.

Peux-tu rester en ligne un moment pendant que je vérifie nos dossiers ? — Tu entendras ça presque à chaque appel téléphonique en anglais.

She learned to say 'Of course, I'll hold' without panic — and it changed every phone call she made in English.

Elle a appris à dire 'Bien sûr, je reste en ligne' sans paniquer — et cela a changé chaque appel qu'elle a passé en anglais.



3

to put someone through*Transférer un appel · Mettre en relation · Connecter quelqu'un*

DEF

to connect a caller to another person or extension — by transferring the call

Put someone through is the telephone transfer phrase. When you call a company and are transferred, the phrase used is 'I'll put you through to...' or 'Let me put you through to the right department'. The equivalent response when waiting is 'I'm being put through'. This is a core telephone English phrase — knowing it signals professional telephone competence.

FR

Connecter un appelant à une autre personne ou extension en transférant l'appel.

C'est la phrase utilisée pour le transfert d'appel. Savoir répondre avec assurance est aussi important que de comprendre cette phrase.

When asked 'I'll put you through' — say 'Thank you' and wait; the silence is normal.

Quand on te dit 'Je te transfère' — dis 'Merci' et attends ; le silence est normal.

She was told the receptionist would put her through to customer services and was connected within thirty seconds.

On lui a dit que la réceptionniste la mettrait en relation avec le service client et elle a été connectée en trente secondes.

4

to leave a message*Laisser un message · Enregistrer un message · Communiquer un message*

DEF

to record or communicate information for someone who is unavailable — so they can receive it when they return

Leave a message is the voicemail and receptionist phrase. When someone is unavailable on the phone, you are typically asked 'Would you like to leave a message?' The response involves giving your name, number, and reason for calling, clearly and at a moderate pace. For English learners, leaving a clear, well-structured voicemail is a practical skill that requires specific formulaic language.

FR

Enregistrer ou communiquer des informations pour quelqu'un qui n'est pas disponible afin qu'il puisse les recevoir à son retour.

C'est la phrase utilisée pour les messages vocaux. Savoir laisser un message clair est une compétence pratique importante.

When leaving a message, state your name, number, and purpose clearly — and speak slower than you think you need to.

En laissant un message, indique clairement ton nom, ton numéro et ton but — et parle plus lentement que tu ne le penses.

She left a message with the receptionist and received a call back within the hour.

Elle a laissé un message à la réceptionniste et a reçu un appel de retour dans l'heure.

5

to be on hold*Être en attente · Être mis en attente · Attendre au téléphone*

DEF

to be waiting on a telephone line while the other party deals with something — typically with music or a recorded message playing

On hold is the telephone waiting state. Being put on hold is one of the most common telephone experiences and one of the most frustrating. Key phrases: 'You are being placed on hold', 'We will be with you shortly', 'Your call is important to us'. For English learners, the challenge of being on hold is that when the line finally connects, you must be ready to speak clearly and quickly.

FR

Attendre sur une ligne téléphonique pendant que l'autre partie gère quelque chose, généralement avec de la musique ou un message enregistré.

Être mis en attente est une expérience téléphonique courante et frustrante.

Stay focused while on hold — the connection can happen suddenly and you need to be ready.

Reste concentré pendant que tu es en attente — la connexion peut se faire soudainement et tu dois être prêt.

She was put on hold for twenty minutes and used the time to prepare exactly what she needed to say.

Elle a été mise en attente pendant vingt minutes et a utilisé ce temps pour préparer exactement ce qu'elle devait dire.



6

to get cut off

Être coupé · Se faire déconnecter · Être interrompu

DEF

to be suddenly disconnected during a telephone call

Get cut off is the call disconnection phrase. In telephone English, being cut off means the call ended unexpectedly — not that the other person hung up deliberately. It is useful to distinguish: 'We got cut off' (technical disconnection) versus 'They hung up on me' (deliberate ending). If you get cut off mid-conversation, standard practice is for the person who placed the original call to call back.

FR

Être soudainement déconnecté pendant un appel téléphonique.

Être coupé signifie que l'appel s'est terminé de manière inattendue, pas que l'autre personne a raccroché délibérément.

If you get cut off, call back immediately — it signals competence and commitment.

Si tu es coupé, rappelle immédiatement — cela montre de la compétence et de l'engagement.

She got cut off in the middle of explaining the problem and had to call back and start again.

Elle a été coupée en plein milieu de l'explication du problème et a dû rappeler et recommencer.

7

to speak up

Parler plus fort · S'exprimer clairement · Augmenter le volume

DEF

to talk more loudly or clearly — often because the other person cannot hear well

Speak up is the volume request phrase. On the telephone, background noise, poor connections, and differences in accent can all reduce intelligibility. 'Could you speak up?' is a polite, professional way to ask someone to be louder. For English learners, it is important to know both how to make this request ('Could you speak up a little?') and how to respond to it without becoming flustered.

FR

Parler plus fort ou plus clairement, souvent parce que l'autre personne ne peut pas bien entendre.

C'est une demande de volume. Savoir faire cette demande et y répondre sans stress est important.

If you cannot hear, say 'Could you speak up a little? I'm having trouble hearing you' — it is polite and professional.

Si tu ne peux pas entendre, dis 'Peux-tu parler un peu plus fort ? J'ai du mal à t'entendre' — c'est poli et professionnel.

She asked the caller to speak up because the background noise on their end made it impossible to hear.

Elle a demandé à l'appelant de parler plus fort parce que le bruit de fond de leur côté rendait impossible l'audition.

8

to call back

Rappeler · Devoir rappeler · Retourner un appel

DEF

to return a telephone call — either because you missed the original call or because you were asked to call again later

Call back is the return call phrase. It is used in two directions: 'I'll call you back' (the person you are speaking to will call you again later) and 'Could you call back tomorrow?' (you are asking the caller to try again). Knowing the difference between 'call back' and 'call again' is a small but important telephone competence detail.

FR

Devoluer un appel téléphonique, soit parce que tu as raté l'appel original, soit parce qu'on t'a demandé de rappeler plus tard.

C'est la phrase pour un appel de retour. Savoir la différence entre 'call back' et 'call again' est important.

If someone says 'I'll call you back' without a time — it is polite to ask 'When can I expect your call?'

Si quelqu'un dit 'Je te rappellerai' sans préciser d'heure — il est poli de demander 'Quand puis-je attendre ton appel ?'

She was unable to speak at that moment and asked the caller to call back in twenty minutes.

Elle n'a pas pu parler à ce moment-là et a demandé à l'appelant de rappeler dans vingt minutes.



9

to spell something out

Épeler quelque chose · Dire lettre par lettre · Clarifier par lettres

DEF

to say each letter of a word individually — so that the listener can write it down correctly

Spell something out (telephone sense) — on the telephone, names and addresses must often be spelled out letter by letter. The NATO phonetic alphabet (Alpha, Bravo, Charlie...) is often used for professional clarity. Standard English telephone spelling uses everyday words ('S for Sierra, or S for sugar'). Being able to spell your name confidently on the phone is a basic but important telephone competence for language learners.

FR

Dire chaque lettre d'un mot individuellement pour que l'auditeur puisse l'écrire correctement.

Épeler est essentiel au téléphone, surtout pour les noms et adresses. Savoir épeler son nom avec confiance est une compétence de base.

When giving your name on the phone, offer to spell it out before being asked — it prevents errors.

En donnant ton nom au téléphone, propose de l'épeler avant d'être demandé — cela évite les erreurs.

She spelled her surname out letter by letter and used simple words to make each letter clear.

Elle a épélé son nom de famille lettre par lettre et a utilisé des mots simples pour rendre chaque lettre claire.

10

to wrap up a call

Conclure un appel · Terminer un appel · Finir une conversation

DEF

to bring a telephone conversation to a conclusion — signalling that you are about to end the call

Wrap up a call is the telephone closure phrase. Ending a phone call gracefully in English requires specific phrases: 'Well, I think that covers everything', 'Is there anything else I can help you with?', 'Thanks for calling, I'll let you go'. These phrases signal closure without abruptness. Many non-native speakers end calls too abruptly or struggle to find the exit — knowing these phrases makes the ending as smooth as the beginning.

FR

Amener une conversation téléphonique à sa conclusion, signalant que tu es sur le point de terminer l'appel.

Conclure un appel nécessite des phrases spécifiques pour une fermeture douce.

Wrap up a call with a clear summary of what was agreed — it prevents misunderstandings and sounds professional.

Conclure un appel avec un résumé clair de ce qui a été convenu — cela évite les malentendus et sonne professionnel.

She wrapped up the call by confirming the next steps and thanking the client for their time.

Elle a conclu l'appel en confirmant les prochaines étapes et en remerciant le client pour son temps.

