

# COMMENT AMÉLIORER VOS AFFAIRES?



Petit guide pratique pour vous aider à améliorer  
votre service à la clientèle en français

## Le service à la clientèle : le moteur de votre commerce!

Si vous traitez bien vos clients, ils reviendront vous voir! Cela contribuera donc à augmenter vos ventes. Pour vos clients, se faire servir dans leur langue maternelle est très important. Cela représente pour eux une marque de respect qui orientera leur décision de revenir ou non dans votre commerce.

## Les francophones : la majorité de votre clientèle

Environ 2/3 de votre clientèle est francophone. Plusieurs francophones considèrent que l'utilisation du français est un moyen pour bénéficier d'un bon service. Certains clients hésitent d'ailleurs à retourner dans des commerces qui n'offrent pas de service en français et vont jusqu'à les critiquer auprès d'autres personnes; ce qui n'est pas très bon pour l'image de l'entreprise...

## Des touristes francophones

En plus des francophones du Québec, plusieurs touristes qui visitent notre ville et magasinent sur le boulevard Saint-Laurent viennent de pays francophones. Par exemple, on peut penser à la France, la Belgique, la Suisse, et certains pays d'Afrique du Nord comme le Maroc, la Tunisie, l'Algérie ou d'Afrique de l'Ouest, comme le Niger ou le Togo.

## Un outil pour vous aider

Pour vous aider à améliorer votre service à la clientèle, la Société de développement du boulevard Saint-Laurent, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française, a développé ce guide. Court et pratique, il vous permettra d'offrir un service de base en français. Dans les pages suivantes, vous retrouverez quelques formules de base que vous utilisez souvent dans votre service à la clientèle ainsi qu'un court lexique de mots choisis en fonction de vos besoins.

Nous vous invitons à conserver ce guide pour le consulter au besoin.

Gardez toujours en tête que servir les francophones en français :

Améliore votre service à la clientèle.

Incite vos clients à revenir vous voir.

Augmente vos ventes et votre chiffre d'affaires.

Servir en français, c'est donc bon pour les affaires!

Au début  
du service

Hello

Bonjour

Welcome

Bienvenue

My name is...

Je m'appelle...

How are you?

Comment allez-vous?

What can I do for you?

Que puis-je faire pour vous?

Are you looking for anything in particular?

Cherchez-vous quelque chose en particulier?

What would you like?

Que désirez-vous?

How can I help you?

Comment puis-je vous aider?

Please follow me

Suivez-moi s'il-vous-plaît

With pleasure

Avec plaisir

Do you have any questions?

Avez-vous des questions?

How many people?

Combien de personnes?

## Formules générales

For your information  
Pour votre information

I'll find out  
Je vais me renseigner

I'll be right back  
Je reviens dans un instant

Could you please wait?  
Pouvez-vous patienter?

Taxes are not included  
Les taxes ne sont pas incluses

The total amount of the bill is...  
Le montant total de la facture est...

The rate is...  
Le tarif est de...

The price is...  
Le prix est de...

Here is the men's/women's/children's section  
Voici la section pour : hommes/femmes/enfants

The washrooms are at the end of the hallway  
Les toilettes sont au fond du couloir

Left/right  
À gauche / à droite

Take the stairs  
Prenez l'escalier

Formules  
générales  
(suite)

Go up/go down

Montez / descendez

The nearest metro station is...

La station de métro la plus proche est...

I suggest...

Je vous propose...

Will you be paying

- cash?
- by debit card?
- by credit card?

Allez-vous payer

- en argent?
- par carte de débit?
- par carte de crédit?

We accept...

Nous acceptons...

May I take

- your reservation?
- your order?
- your measurements?

Puis-je prendre

- votre réservation?
- votre commande?
- vos mesures?

Restauration  
Épicerie  
Boulangerie

May I suggest...

Puis-je vous proposer...

May I serve you...

Puis-je vous servir...

Tips are not included

Le pourboire n'est pas inclus

Are you expecting anyone else?

Attendez-vous d'autres personnes?

We have X seats available

Nous avons X places disponibles

Inside/outside

À l'intérieur / à l'extérieur

Is it for takeout or to eat here?

Pour emporter ou manger ici?

Is everything to your liking?

Est-ce que tout est à votre goût?

Fresh daily

Frais du jour

Made this morning/today

Préparé ce matin / aujourd'hui

Here's the menu for today

Voici le menu du jour

Restauration  
Épicerie  
Boulangerie  
(suite)

Is this okay?

Est-ce que cela vous convient?

The waiting time is...

Le temps d'attente est de...

Today's special is...

Le special du jour est...

Are you finished?

Avez-vous terminé?

May I clear away the dishes?

Puis-je desservir?

Would you like anything else?

Désirez-vous autre chose?

Would you like the bill?

Désirez-vous l'addition?

## Commerce de détail

For new arrivals, see the X section  
Pour les nouveautés, voir la section...

Sale items are in the section...  
Les articles en solde sont dans la section...

This item is in aisle X...  
Cet article se trouve dans la rangée...

Would you like to try them on?  
Voulez-vous les essayer?

We do alterations  
Nous pouvons faire des retouches

It's a new trend  
C'est une nouvelle tendance

This item costs X dollars  
Cet article coûte X dollars

We have several sales on right now  
Nous avons plusieurs soldes présentement

There is a X % discount on this item  
Il y a X pourcent de rabais sur cet article

This item is half price  
Cet article est à moitié prix

Buy one, get one free  
Achetez-en un et obtenez l'autre gratuitement

Commercé  
de détail  
(suite)

May I have the bill for the refund?  
Puis-je avoir la facture pour le remboursement?

You have X days to obtain a refund  
Vous avez X jours pour vous faire rembourser

We can't give you a refund if you don't have your bill  
Nous ne pouvons pas vous rembourser  
si vous n'avez pas votre facture

This item is not exchangeable/refundable  
Cet article n'est pas échangeable/remboursable

This is a final sale  
C'est une vente ferme

Would you like a bag?  
Désirez-vous un sac?

Do you need anything else?  
Avez-vous besoin d'autres choses?

À la fin  
du service

Thank you  
Merci

Thank you very much  
Merci beaucoup

See you again  
À la prochaine

Come back and visit us  
Revenez-nous voir

It was a pleasure serving you  
Ce fut un plaisir de vous servir

## Mots souvent utilisés dans le commerce de détail

add (up)  
ajouter

debit card  
carte de débit

advice  
conseils

discard  
jeter

amount  
montant

discount  
rabais

card  
carte

door  
porte

cash  
comptant

enjoy  
apprécier

cashier  
caissier

ground floor  
rez-de-chaussée

change  
monnaie

half  
moitié

charges  
frais

hallway  
couloir

credit card  
carte de crédit

know  
savoir

customer  
client(e)

miss  
manquer

## Mots souvent utilisés dans le commerce de détail (suite)

leave laisser / partir	push pousser
like aimer	put mettre
local régional	ready prêt(e)
low-fat allégé	recommend recommander
manager directeur / gérant	remove retirer
money argent	share partager
no entry accès interdit	start commencer
no parking stationnement interdit	sub-total sous-total
open ouvrir	take care of s'occuper de
pull tirer	tip pourboire

## Mots souvent utilisés dans le commerce de détail (suite)

use  
utiliser

grey  
gris(e)

various  
varié

label  
marque / étiquette

wait  
attendre

large  
grand(e)

water  
eau

medium  
moyen(ne)

white  
blanc

red  
rouge

window  
fenêtre

remove  
enlever

black  
noir(e)

repair  
réparer

brown  
brun(e)

silver  
argent

colour  
couleur

small  
petit(e)

green  
vert(e)

take off  
enlever

## Mots souvent utilisés dans le commerce de détail (suite)

tear déchirer	untie dénouer / détacher
thick épais(se)	waist taille
tie nouer / attacher	vest gilet
tight étroit(e)	wallet portefeuille
tights collants	watch montre
top haut	wear porter (vêtements)
trendy à la mode	white blanc / blanche
try on essayer	yellow jaune
undo défaire	



Pour toute question ou commentaire,  
vous pouvez communiquer avec nous.



**SDBSL** SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT  
DU BOULEVARD SAINT-LAURENT

Société de développement du boulevard Saint-Laurent (SDBSL)  
4398, boulevard Saint-Laurent bureau 309  
514.286.0334  
info@boulevardsaintlaurent.com  
www.boulevardsaintlaurent.com