

Mots ou expressions noires	Mots ou expressions fortes
Ennui, soucis, problème	Solution
Soyez sans crainte, ne vous inquiétez pas	Rassurez-vous ou je vous rassure
Peut-être, il se peut, possible, sans doute, je crois, à mon avis, Il me semble, à peu près, pourquoi pas, probablement, apparemment, éventuellement, un peu , assez.	« Les enlever tout simplement »
Ne pensez-vous pas, ne voulez-vous pas	Vous pensez que , vous voulez que...
Pas de problème	Certainement, immédiatement
Je ne sais pas, je ne crois pas	Je vérifie, je vous confirme
N'hésitez pas à nous rappeler	Puis-je permettre de vous rappeler ou vous pouvez me joindre au ...
Ne quittez pas, attendez un peu, attendez-moi j'arrive tout de suite... Je m'excuse	Puis-je vous demander un instant ?...je vous remercie...et quand on reprend le téléphone ou quand on est de nouveau disponible : je vous remercie de votre patience, que puis-je pour vous ?
Annuler	Reporter, remplacer ou si elle appelle pour annuler un rendez-vous : c'est noté, je vous remercie d'avoir appelé et vous lui dite que vous êtes disponible quand elle le souhaite
Produit	Crème, sérum, gommage, bref appelez un chat un chat...
Petit échantillon, dose d'essai	je vous invite à découvrir ou essayer ce sérum
Signature	Approbation, accord, autorisation
Notre produit est le moins cher	Notre produit est plus économique