

## FICHE ÉTUDIANT

Thématique : **AFFAIRES**

Auteur : **Yefusu MAMUDU (Nigéria)**

## SE PRESENTER / REPONDRE AU TELEPHONE

---

**Public :** Etudiants en français des affaires

**Niveau :** A1

**Durée :** 1 heure 30

**Tâche à réaliser :** Débuter et conclure une conversation téléphonique

### 11

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du [Français des affaires](#) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

## Étape 1 - DÉCLENCHEUR

**Mise en route**

Découvrez !

### Activité 1 Mise en route : au secrétariat

**Consigne : C'est où ? Qui est-elle ? Que fait-elle ? A votre avis, que dit-elle ?**



# 1. LES ETAPES D'UNE CONVERSATION TELEPHONIQUE

## Étape 2 - CONCEPTUALISATION

**Comment ça marche ?**  
Repérez, observez et réfléchissez !

### Activité 2 Qui est qui ? Qui fait quoi ?

### Compréhension globale

Ecoutez les deux dialogues et répondez aux questions

#### Dialogue 1

1. Qui appelle ?
2. Qui répond ?
3. Pourquoi Bello appelle ?

#### Dialogue 2

4. Qui appelle ?
5. Qui répond ?
6. Pourquoi Bello appelle ?

### Activité 3 Les étapes de la conversation

### Repérage

Réécoutez les deux dialogues et numérotez les étapes de la conversation.

- ☐ Remercier
- ☐ Se présenter
- ☐ Saluer
- ☐ Prendre congé
- ☐ Donner l'objet de son appel

## 2. LES FORMULES-TYPES AU TELEPHONE

### Étape 2 – CONCEPTUALISATION (suite)

**Comment ça marche ?**  
Repérez, observez et réfléchissez !

#### Activité 1 Qu'est-ce que vous dites ?

**Repérage**

**Consigne :** Réécoutez le dialogue 1 et complétez avec les formules suivantes.

Bonne journée

Que puis-je faire pour vous ?

Je vous remercie

Je vous en prie

C'est

Je voudrais

**Rahila :** Rahila, service ventes, Nigeria Trading Company Ltd.

.....

**Bello :** Bonjour, .....Bello, secrétaire à la société Nestlé.

.....un renseignement sur vos prix.

**Rahila :** Je vous écoute, Monsieur.

[...]

**Bello :** C'est bien. ...., Madame.


**Rahila :** .....

**Bello :** Au revoir.

**Rahila :** ....., Monsieur.

## Activité 2 Boîte à outils

Consigne : A l'aide des étapes de la conversation (*activité 1.3*) et des formules-types (*activité 2.1*), complétez la boîte à outils ci-dessous.

 <b>Etapes et formules-types d'une conversation téléphonique</b>		
	Appeler	Répondre
➔ <b>Saluer</b>	..... Madame/Monsieur.	Société X, bonjour. Amina .....
➔ <b>Se présenter</b>	..... Patrick Bello, de la société X. Je suis M. Bello, de la société X.	
➔ <b>Demander/ Donner l'objet de l'appel</b>	..... / <b>Je souhaiterais</b> avoir des informations sur...	..... Je vous écoute.
➔ <b>Remercier</b>	..... Merci !	Je vous en prie. .....
➔ <b>Prendre congé</b>	Au revoir ! Bonne journée ! .....	

## Étape 3 - SYSTÉMATISATION

Entraînez-vous !

### Activité 3 A vous !

### Systématisation

**Complétez le dialogue ci-dessous avec les bonnes formules.**

Secrétaire : Société RIT, bonjour. Sarah ..... !

Client : Bonjour Madame. Je suis Monsieur Davilo, de la société APPRA.  
..... des informations vos produits.

Secrétaire : Oui, Monsieur.

Client : C'est parfait ! ..... !

Secrétaire : ..... , Monsieur.

Client : Au revoir.

Secrétaire: ..... , Monsieur.

### 3. MISE EN SITUATION : TACHE FINALE

#### TÂCHE FINALE

*Descriptif de l'activité pour l'enseignant : cette activité vise à faire réutiliser l'ensemble des contenus travaillés dans la séance pédagogique.*

#### Situation :

Vous êtes ou allez être client d'une entreprise. Vous souhaitez obtenir plus de renseignement. Choisissez la carte de visite d'une entreprise.

#### Tâche :

Vous appelez une entreprise. En fonction de l'objet de l'appel, vous questionnez le réceptionniste.

**Paulina ARENAS**

**Société ARKA**

**07. 43. 57. 67. 81**

OBJET DE L'APPEL :

Avoir des renseignements sur les produits

**Peter BRACO**

**Société PRATIK**

**01. 73. 76. 77. 89**

OBJET DE L'APPEL :

Parler au responsable du service des ventes

**Estelle PARIS**

**Société MESTI**

**01. 23. 47. 97. 65**

OBJET DE L'APPEL :

Avoir le numéro du Service après-vente

**Simon HAMS**




**Société TRIKO**

**01. 89. 99. 08. 06**

OBJET DE L'APPEL :

Avoir des renseignements sur les prix

## Grille d'évaluation

			
<b>Posture professionnelle</b> <i>(respect des étapes de la conversation)</i>			
<b>Clarté des informations transmises</b>			
<b>Capacité à saluer</b>			
<b>Capacité à se présenter</b>			
<b>Capacité à donner/demander l'objet de l'appel</b>			
<b>Capacité à remercier</b>			
<b>Capacité à prendre congé</b>			