



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







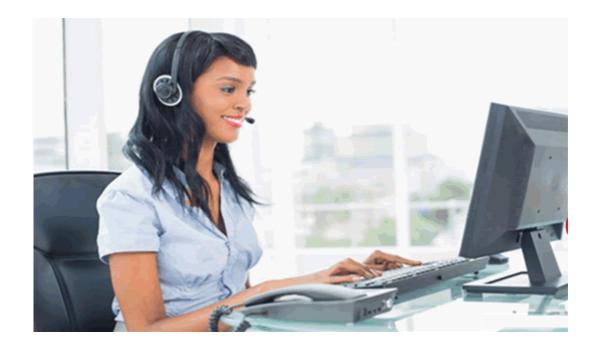
Étape 1 - DÉCLENCHEUR

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 c	onversation.
·	
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.

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





Étape 3 - SYSTÉMATISATION

Entraînez-vous!

Activité 3 A vous !	Syst	émati.	sati	on
---------------------	------	--------	------	----

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

Estelle PARIS

Société MESTI

01. 23. 47. 97. 65

OBJET DE L'APPEL:

Avoir le numéro du Service après-vente

Peter BRACO

Société PRATIK

01. 73. 76. 77. 89

OBJET DE L'APPEL:

Parler au responsable du service des ventes

Simon HAMS

Société TRIKO

01. 89. 99. 08. 06

OBJET DE L'APPEL:

Avoir des renseignements sur les prix

INSTITUT FRANÇAIS CCI PARIS ILE-DE-FRANCE





Grille d'évaluation

	9.0	
Posture professionnelle		
(respect des étapes de la conversation)		
Clarté des informations transmises		
Capacité à saluer		
Capacité à se présenter		
Capacité à donner/demander l'objet de l'appel		
Capacité à remercier		
Capacité à prendre congé		