

## FICHE ENSEIGNANT

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

### 2

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

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** cette activité de mise en route vise à contextualiser la séance et à faire le point sur le lexique relatif à la communication téléphonique.

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



### 3

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. ».

# 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

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** activité de compréhension globale.

**Consigne :** Ecoutez les deux dialogues et répondez aux questions.

#### Transcription

##### Dialogue 1

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

*Que puis-je faire pour vous ?*

*Bello : Bonjour, c'est Bello, secrétaire à la société Nestlé.*

*Je voudrais un renseignement sur vos prix.*

*Rahila : Je vous écoute, Monsieur.*

[...]

*Bello : C'est bien. Je vous remercie Madame.*

*Rahila : Je vous en prie.*

*Bello : Au revoir.*

*Rahila : Bonne journée, Monsieur.*

##### Dialogue 2

*Amina : Société NBL, bonjour. Amina à l'appareil.*

*Yusufu : Bonjour Madame. Je suis un client de votre entreprise.*

*Je voudrais des informations sur vos produits.*

*Amina : Oui, Monsieur.*

[...]

#### 4

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. ».

Yusufu : J'ai compris. Merci beaucoup !

Amina : À votre service, Monsieur.

Bello : Au revoir.

Rahita : À bientôt, Monsieur.

## Dialogue 1

1. Qui appelle ?

**C'est Bello. Il est secrétaire à la société Nestlé.**

2. Qui répond ?

**C'est Rahila, du service ventes, de Nigeria Trading Company Ltd.**

3. Pourquoi Bello appelle ?

**Il veut connaître les prix.**

## Dialogue 2

1. Qui appelle ?

**Un client de la société.**

2. Qui répond ?

**C'est Amina, de la société NBL.**

3. Pourquoi Bello appelle ?

**Il veut des informations sur les produits de la société.**

## Activité 3 Les étapes de la conversation

## Repérage

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** cette activité vise à faire identifier aux apprenants les différentes étapes d'une conversation téléphonique.

**Consigne :** Réécoutez les deux dialogues et numérotez les étapes de la conversation.

- 4** Remercier
- 2** Se présenter
- 1** Saluer
- 5** Prendre congé
- 3** Donner l'objet de son appel

## 5

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. ».

## 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

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** cette activité vise à faire repérer aux apprenants les formules-types d'une conversation téléphonique.

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

**Que puis-je faire pour vous ?**

**Bello :** Bonjour, **c'est** Bello, secrétaire à la société Nestlé.

**Je voudrais** un renseignement sur vos prix.

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

[...]

**Bello :** C'est bien. **Je vous remercie**, Madame.

**Rahila :** **Je vous en prie**.

**Bello :** Au revoir.


**Rahila :** **Bonne journée**, Monsieur.

## Activité 2 Boîte à outils

## Observez et réfléchissez

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** cette activité vise à faire repérer aux apprenants les formules-types d'une conversation téléphonique.

**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   | <b>Bonjour</b> Madame/Monsieur.  | Société X, bonjour.<br>Amina <b>à l'appareil.</b>       |
| ➔ Se présenter   | <b>C'est</b> Patrick Bello, de la société X.<br>Je suis M. Bello, de la société X. |   |
| ➔ Demander/<br>Donner l'objet<br>de l'appel  | <b>Je voudrais/Je souhaiterais</b><br>avoir des informations sur...                | <b>Que puis-je faire pour vous ?</b><br>Je vous écoute. |
| ➔ Remercier  | <b>Je vous remercie.</b><br>Merci !  | Je vous en prie.<br><b>A votre service !</b>            |
| ➔ Prendre congé  | Au revoir !<br>Bonne journée !<br><b>A bientôt !</b>                               |   |

### 7

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 3 - SYSTÉMATISATION

**Entraînez-vous !**

### Activité 3 A vous !

### Systématisation

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** cette activité vise à faire systématiser les formules-types d'une conversation téléphonique.

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

Secrétaire : Société RIT, bonjour. Sarah **à l'appareil** !

Client : Bonjour Madame. Je suis Monsieur Davilo, de la société APPRA.

**Je voudrais** des informations vos produits.

Secrétaire : Oui, Monsieur.

Client : C'est parfait ! **Je vous remercie** !

Secrétaire : **A votre service**, Monsieur.

Client : Au revoir.

Secrétaire : **Bonne journée**, 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

### Conseil aux enseignants :

*Vous pouvez / Le groupe peut évaluer la production à l'aide de la grille d'évaluation proposée ci-dessous.*

|  |  |  |  |
|--|---|---|---|
| <b>Posture professionnelle</b><br><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>  |   |   |   |