

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АЭРОКОСМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени академика С.П. КОРОЛЁВА»

Л.П. Меркулова

УПРАЖНЕНИЯ НА ФОРМИРОВАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МОБИЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ
ТЕХНИЧЕСКОГО ВУЗА

*Утверждено Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия по французскому языку*

САМАРА
Издательство СГАУ
2009

ББК СГАУ: Ш 147.11

УДК 43

М523

Рецензенты: д-р филол. наук, проф. М.М. Х а л и к о в,
канд. пед. наук О.Н. М а р т ы н о в а

Меркулова Л.П.

М523 **Упражнения на формирование профессиональной мобильности студентов технического вуза: учеб. пособие по франц. яз. / Л.П. Меркулова** – Самара: Изд-во Самар. гос. аэрокосм. ун-та, 2009. – 88 с.

ISBN 978-5-7883-0767-1

Предлагаемое учебное пособие состоит из 9 уроков, включающих в себя тексты, диалоги, деловые письма, упражнения на закрепление грамматики. В нём используются материалы из аутентичных источников. Направлено на развитие профессиональной мобильности будущих инженеров средствами конкретной учебной дисциплины – французского языка. Оно имеет целью пополнение словарного запаса специальной лексикой в процессе чтения и анализа текстов, а также формирование навыков устной речи на материале профессионального делового общения.

Предназначено для студентов I-II курсов, слушателей дополнительной квалификации «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации». Подготовлено на кафедре иностранных языков СГАУ.

ББК СГАУ: Ш 147.11

УДК 43

ISBN 978-5-7883-0767-1

© Самарский государственный
аэрокосмический университет, 2009

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Unité 1 : Rechercher un emploi	5
Unité 2 : Découvrez l'entreprise	18
Unité 3 : L'environnement de l'entreprise	26
Unité 4 : Les relations dans le travail	32
Unité 5 : Organiser un déplacement	46
Unité 6 : Organiser son emploi du temps	53
Unité 7 : Marché et résultats de l'entreprise	58
Unité 8 : Passer commande	69
Unité 9 : Promotion et vente	78
Библиографический список	85

ВВЕДЕНИЕ

Важнейшим показателем качества подготовки конкурентоспособных специалистов является их профессиональная мобильность – способность быстро и на высоком уровне выполнять порученные задания. Структурными составляющими профессиональной мобильности являются инвариантные и профессиональные компетенции, а также личностные характеристики. К профессионально важным компетенциям специалиста технического профиля относятся мотивационно-ценностные, технологические (операциональные) и рефлексивные. Знание иностранного языка составляет одну из важных инвариантных компетенций в модели специалиста технического профиля.

Данное учебное пособие предназначено для развития навыков межкультурной деловой коммуникации, профессионально важных компетенций, необходимых в профессиональной деятельности. Ориентировано на студентов, имеющих базовый уровень знаний французского языка.

Основной особенностью иностранного языка как учебного предмета является его коммуникативная направленность. Коммуникативная деятельность всегда ситуативна, поэтому важно использовать иноязычные речевые средства в ситуациях, аналогичных будущей профессиональной деятельности. Следовательно, необходимо определить группы задач обучения, в процессе решения которых будет происходить формирование предметных (профессиональных) умений.

В последнее время с повышением роли иностранного языка как средства профессионального общения и средства достижения социальных ролей возникла потребность в поисках новых подходов к организации учебной деятельности при обучении иностранному языку.

Организация учебной деятельности в процессе обучения иностранному языку не только органически включает в себя формирование предметных умений и способов речевой деятельности, но и создает предпосылки, способствующие развитию личности обучаемого.

Текстовый материал подобран таким образом, чтобы он, по возможности, соответствовал тематике межкультурной деловой коммуникации. Разделы построены таким образом, что их можно изучать автономно.

Учебное пособие позволяет подготовить студентов, занимающихся в группе или индивидуально, к использованию делового французского языка в современных ситуациях профессиональной деятельности; познакомить с основными понятиями, отражающими работу предприятия и деловую жизнь Франции; дать преподавателям и студентам мотивированный, структурированный, разнообразный педагогический материал.

К пособию прилагается диск с 1,5 часовой записью **Ω**.

Unité 1

Rechercher un emploi

1. Vous connaissez les abréviations ?

Reliez

- | | |
|------------|--|
| 1. Prêt | a. Références |
| 2. DRH | b. Prétentions |
| 3. CDI | c. Baccalauréat plus 2 années d'études supérieures |
| 4. Exp. | d. Contrat à durée déterminée |
| 5. CV | e. Expérience |
| 6. réf. | f. Direction des ressources humaines |
| 7. CDD | g. Curriculum vitæ |
| 8. BAC + 2 | h. Contrat à durée indéterminée |

2. Sophie Médiani répond à une annonce

Sophie MÉDIANI
118 rue Jean-Jaurès,
86000 Poitiers

PRO-ANNONCES
129 bd Raspail
75006 Paris Cedex 06

Vos références : FBI7

Objet : poste de secrétaire de direction bilingue

Poitiers, le 19 septembre...

Madame, Monsieur,

Votre offre d'emploi, parue dans le journal PRO-ANNONCES du 16 septembre dernier, m'a vivement intéressée et je vous propose d'examiner ma candidature.

Mon expérience m'a conduite à tenir plusieurs postes de secrétariat bilingue dans différents secteurs. Celui des loisirs me passionne. En effet, c'est un secteur dynamique qui permet de démontrer des capacités d'adaptation, le goût du service client et une grande disponibilité.

Ainsi, j'ai mis à profit dans un pare de loisirs concurrent mes connaissances de l'anglais en le pratiquant chaque jour et j'ai développé avec succès mon sens de l'organisation avec la gestion de nombreuses visites de professionnels du tourisme. Ces qualités associées à une bonne maîtrise de l'informatique sont les atouts que je me propose de mettre à votre service. Le salaire souhaité entre 28 000 et 30 000 euros en brut par an.

Je me tiens donc à votre entière disposition pour vous exposer plus précisément, lors d'un entretien, mes motivations à assister efficacement votre nouveau directeur commercial.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de ma considération distinguée.

Sophie Médiani

2.1. Le plan de la lettre de motivation

Avant de rédiger sa lettre de motivation, Sophie a fait un plan.

Remettez ce qu'elle écrit dans l'ordre.

1. Elle exprime sa motivation.
2. Elle prend congé avec une formule de politesse.
3. Elle sollicite un entretien d'embauche.
4. Elle rappelle la source d'information et pose sa candidature.
5. Elle fait part de ses compétences et de ses qualités.

Sophie MEDIANI

118 rue Jean-Jaurès, 86000 Poitiers

24 ans, célibataire

Tél : 05.23.65.98.77

E-mail : soph.mediani@yahoo.fr

Secrétaire de Direction Bilingue Anglais

Expérience professionnelle

FUTUROSCOPE - Parc européen de l'image (Poitiers). 2 400 000 visiteurs par an

- Depuis novembre 2000 : Secrétaire de direction : préparation des visites des professionnels du tourisme, tenue de l'agenda, filtrage téléphonique
- Septembre à novembre 2000 : Hôtesse d'accueil, bilingue anglais pour des touristes anglophones

IRISH FERRIES - Dublin

- Septembre 1999 à août 2000 : Hôtesse d'accueil, bilingue français-anglais au terminal maritime de Dublin : orientations, informations, réservations

Formation

1999 : BTS (brevet de technicien supérieur) de secrétariat commercial bilingue obtenu

1997 : Baccalauréat, série SES (sciences économiques et sociales)

Langues

Anglais : courant, écrit, parlé

Allemand : notions scolaires

Connaissance informatique

Logiciels Word, Excel, Power Point

Centres d'intérêt

Passionnée de cinéma (Présidente du ciné-club étudiant de l'université de Limoges)

Une annonce

Société de Parc de Loisirs
et d'Attractions en région parisienne recherche

SECRÉTAIRE DE DIRECTION BILINGUE ANGLAIS pour CDI

Niveau bac + 2, quatre ans d'exp. souhaitable, anglais courant, connaissance de l'espagnol si possible, maîtrise de l'outil informatique, sens des responsabilités, esprit d'initiative et disponibilité.

Missions : assister notre nouveau directeur commercial dans la préparation des contrats commerciaux, gestion de fichiers clients.

Envoyer lettre, CV, prêt, sous réf. F817 à PRO-ANNONCES,
129 bd Raspail, 75006 Cedex 06 qui transmettra.

2.2. Complétez le tableau suivant :

	Informations contenues dans la petite annonce	Le profil de Sophie	Les « plus » de Sophie par rapport à l'annonce
Activité de l'entreprise Implantation			
Nature du poste Fonctions			
Formation du candidat Expérience Personnalité			

2.3. Vous travaillez à la direction des ressources humaines. Retenez-vous la candidature de Sophie ? Dites pourquoi et discutez entre vous.

3. Un entretien d'embauche Ω

Sophie Médiani est convoquée à la direction des ressources humaines du *Parc Astérix*.

Écoutez le dialogue et répondez par vrai ou faux. Ω

Au cours de cet entretien d'embauche, le chargé de recrutement pose des questions à Sophie sur...

	Vrai	Faux
1. sa formation initiale ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. sa motivation à présenter sa candidature ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ses prétentions de salaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ses activités professionnelles ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ses compétences linguistiques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. les points positifs et négatifs de sa personnalité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Grammaire

Le passé composé

Pour raconter des actions passées.

Vous avez décidé de lui donner des responsabilités ; c'est ce qui m'intéresse.

Formation : verbe auxiliaire au présent + participe passé

J'ai effectué un stage.

Avec l'auxiliaire être :

- Les verbes pronominaux. Je me suis inscrite à un BTS.
- Les verbes suivants : aller, venir, monter, descendre, entrer, sortir, retourner, arriver, rester, partir, tomber, naître, mourir, passer et leurs composés (revenir).
Vous êtes allée à Dublin ?

Avec l'auxiliaire avoir : tous les autres verbes. *Elle a acquis une plus grande expérience.*

Comment dire

- **Parler de sa formation, de son expérience professionnelle**

- J'ai fait des études de...
- J'ai étudié... pendant...
- Je me suis spécialisé(e) en...
- J'ai travaillé chez... / pour..., pendant... ans.
- J'ai fait / effectué un stage de... / comme...
- J'ai eu l'occasion de + infinitif
- Cette expérience m'a permis de + infinitif
- Je suis chargé(e) de / en charge + infinitif / + nom

4. Le parcours de Mathilde

Mathilde, une collègue de Sophie Médiani, raconte ce qu'elle a fait comme études.

Conjuguez les verbes au passé composé.

Après ma deuxième année de BTS, j'... (faire) un stage de trois mois comme assistante comptable chez Montillac, une société de négoce en vins à Bordeaux. Là, j'... (pouvoir) acquérir une expérience en gestion. Ensuite, je ... (rester) à Bordeaux et j'... (continuer) mes études. J'... (commencer) une licence. Pendant un an, parallèlement à mes études, j'... (travailler) à temps partiel le week-end chez le même négociant en vins. Après ma licence de gestion, je ... (rentrer) chez Montillac en CDI comme comptable.

5. À vous !

Comme Mathilde, parlez de votre formation, de votre expérience professionnelle. Vous pouvez utiliser le passé composé et des mots tels que : d'abord, puis, ensuite...

Grammaire

L'accord du participe passé

Avec L'auxiliaire *être*, il s'accorde avec le sujet.

Elles sont parties.

Dans le cas des verbes pronominaux l'accord se fait avec le pronom COD. *Je me suis inscrite.*

! Quand le pronom est COI, le participe passé est invariable. *Nous nous sommes parlé (parler à quelqu'un).*

Avec l'auxiliaire avoir, il ne s'accorde pas.

Elle a poursuivi des études de gestion.

! Il s'accorde avec le COD s'il est placé avant le verbe.

Quelles études avez-vous suivies ?

La lettre que tu as écrite. Ils les ont contactés.

6. Entre collègues

Sophie raconte son entretien d'embauche à sa collègue de bureau.

Faites l'accord si nécessaire.

Paola Fresco : Alors, comment s'est passé... ton entretien ?

Sophie Médiani : Très bien ! Le recruteur m'a demandé... mes motivations pour le poste.

PF : Et alors ?

SM : Alors, je lui ai parlé... de mon expérience au *Futuroscope*, de l'Irlande, de ma carrière. Nous avons discuté... pendant une heure. Puis, son directeur m'a convoqué... et finalement il m'a rappelé... hier.

PF : Qu'est-ce qu'il t'a dit... ?

SM : Je suis pris... ! C'est super non ? Je les ai convaincu... rapidement.

Grammaire

L'imparfait

Pour évoquer des situations, des habitudes, des ambiances, pour décrire au passé...

je devais m'occuper des passagers.

Formation

Radical à partir du « nous » du présent de l'indicatif + les terminaisons de l'imparfait :

-ais, -ais, -ait, -ions, -iez, -aient

Nous partons →// partait

7. Ce que Rachid Fouazi avait l'habitude de faire

Rachid Fouazi explique à un recruteur son expérience d'ingénieur chez France Telecom.

Conjuguez les verbes à l'imparfait.

Quand je ... (travailler) chez France Telecom, ma mission ... (consister) à concevoir le système Internet de la Direction régionale de France Telecom en Alsace. J'... (être) chargé de mettre en ligne la documentation commerciale, je ... (devoir) aussi en assurer la diffusion.

8. Les actions, les tâches et la personnalité de Sophie Médiani

8.1. Écoutez le dialogue et complétez ces phrases. Ω

Sophie Médiani : En Irlande, mon expérience comme hôtesse d'accueil bilingue ... (1) de développer mes qualités relationnelles. J'..., bien sûr, ... (2) ma pratique de l'anglais. Je ... (3) exigeante avec moi-même et persévérante ; je ... (4) une grande force de travail.

Nicolas Joseph : Dites-moi, en quoi ... (5) votre travail en Irlande ?

SM : J'... (6) chargée d'effectuer les réservations, je ... (7) m'occuper des passagers à l'embarquement et au débarquement des bateaux. C'.. (8) une expérience qui m'... (9) de découvrir une autre culture.

8.2. Caractérissez les propos de Sophie Médiani. Dites :

- a. quand elle parle de ses actions passées; b. quand elle décrit ses tâches au passé; c. quand elle parle d'elle.

Grammaire

Imparfait, présent ou passé composé

Quand on parle au passé, on peut utiliser dans une même phrase le passé composé et l'imparfait.

Quand j'étais dans cette société, on m'a donné des responsabilités.

Le passé composé indique un changement, une rupture par rapport à des habitudes, à une situation.

Monsieur Marec était à son poste quand le directeur lui a demandé de venir dans son bureau.

Quand on parle au présent, l'utilisation du passé composé exprime la relation étroite avec la situation présente.

Je consulte l'offre d'emploi dans le journal que j'ai acheté ce matin.

Comment dire

Pour parler de ses savoir-faire professionnels et de ses centres d'intérêt

- J'ai acquis des compétences en... / dans le domaine de...
- Je possède une bonne expérience de...
- Je maîtrise bien...
- Je parle couramment l'espagnol...
- J'ai un bon niveau en... / de...
- Je suis capable de + infinitif
- Je m'intéresse à + nom
- Je suis passionné(e) de + nom

9. www.emailemploi.fr

Complétez le texte de la publicité suivante. Choisissez le temps qui convient.

Cela ... (*faire*) déjà quelques mois que vous ... (*perdre*) votre emploi ou que vous ... (*chercher*) un nouvel élan. Une seule adresse, www.emailemploi.fr. Vous ... (*recevoir*) par e-mail toutes les offres correspondant à votre profil et votre CV ... (*être*) consultable par les entreprises. ... (*Faire*) comme Anne B. qui ... (*être*) au chômage et qui ... (*retrouver*) un emploi grâce à www.emailemploi.fr : « J'... (*être*) licenciée il y a six mois alors, je ... (*s'inscrire*) à www.emailemploi.fr, et j' ... (*trouver*) un emploi une semaine plus tard. »

10. Votre lettre de candidature et votre curriculum vitæ

• Changer de travail et de pays

Vous souhaitez quitter votre emploi actuel pour venir travailler en France.

Choisissez parmi ces deux annonces celle qui vous intéresse le plus. Rédigez votre CV avec une lettre de motivation.

Société	MAGTEAM
Référence	Commercial - 0123-EF
Type	CDI
Position	Commercial
Description	Nous sommes une jeune société, indépendante et en plein développement (actuellement 10 salariés), opérant dans le conseil en entreprise et les prestations informatiques depuis 2 ans. Nous recherchons un commercial (BAC + 2 ou plus) pour prendre en charge la prospection et le développement d'un portefeuille de clients. Vos qualités de dynamisme et votre sens du contact, après une première expérience dans le secteur informatique, sont des atouts.
Ville	PARIS
Salaire	Fixe + commissions
Début	Immédiat
Contact	Mme Guérin
Adresse	9, rue de Provence PARIS 75009
E-mail	<u>recrute@magteam.fr</u>

Une offre d'emploi d'un cabinet de recrutement

LE GROUPE

Il est spécialisé dans la fabrication et la distribution de mobilier pour l'Image et le Son et possède plusieurs usines en France.

Leader sur ses marchés, le groupe réalise un chiffre d'affaires de 23 millions d'euros et est en forte expansion.

Sa clientèle : grossistes et revendeurs spécialisés. L'activité Export représente 15 % du chiffre d'affaires et est centrée sur l'Union européenne et l'Europe centrale.

LE POSTE : Responsable export (ventes et marketing)

Rattaché au directeur général, le responsable export :

- définit et applique sur le terrain la stratégie commerciale et marketing ;
- développe, sélectionne et dynamise le réseau de distributeurs et d'importateurs ;
- négocie avec les principaux clients ;
- anime la force de vente export ;
- étudie, décrit, évalue les marchés et les conditions de concurrence locale.

LE COLLABORATEUR RECHERCHE

- Agé environ de 30 ans, il possède une formation supérieure type BAC + 4.
- Il présente aujourd'hui une pratique de la vente et du développement commercial en Europe. Il maîtrise l'allemand et l'anglais.
- Homme de terrain, autonome, imaginatif et entreprenant, c'est un développeur et un animateur.

Le poste est basé en région lyonnaise, il implique une grande disponibilité pour des déplacements.

La rémunération sera fonction de l'expérience acquise. Les perspectives d'évolution de ce poste sont très attractives.

10.1. Lisez le document et choisissez la bonne réponse

1. L'entreprise recrute

- a. un directeur général.
- b. un représentant.
- c. un responsable export.

2. L'entreprise vend

- a. aux revendeurs.
- b. aux détaillants.
- c. aux particuliers.

3. Quelles sont les fonctions du candidat recruté ?

- a. Il doit définir la politique financière.
- b. Il doit rechercher des partenaires financiers à l'étranger.
- c. Il a la responsabilité du réseau commercial.

10.2. À vous de recruter !

Votre entreprise implante une filiale en France.

Imaginez un poste à pourvoir et rédigez l'offre d'emploi correspondante.

Comme sur le modèle ci-dessus, présentez d'abord votre entreprise, puis le poste et enfin le profil recherché.

11. Votre entretien d'embauche

• Quelques conseils utiles

Voici une liste de questions qu'un recruteur peut vous poser.

Faites correspondre à chacune de ces questions le conseil donné par un spécialiste en recrutement.

1. Parlez-moi de vous ?
2. Quels sont vos objectifs à long terme ?
3. Quels sont vos points forts ?
4. Quelles sont vos limites ?
5. Quelle rémunération espérez-vous ?
6. Pour quelles raisons quittez-vous votre emploi actuel ?
7. Que pensez-vous de votre ancien patron ?
8. Pourquoi voulez-vous travailler chez nous ?
9. Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans le poste que nous proposons ? Qu'est-ce qui vous plaît le moins ?
10. Quelles sont vos activités extra-professionnelles ?
 - a. Montrez que vous avez une vie équilibrée et évitez de parler de trop d'activités extérieures : on pourrait douter du temps qui vous reste pour travailler.
 - b. Adaptez votre réponse à la société qui vous reçoit. Maintenez vos ambitions à un niveau réaliste.
 - c. Donnez au moins trois exemples dans un domaine proche du poste qu'on vous offre.
 - d. Essayez de connaître les salaires pratiqués dans la société ou dites votre dernier salaire.
 - e. Racontez votre vie en trois parties : éducation, expérience professionnelle, et ce qui s'est passé au cours des dernières années.
 - f. Indiquez que beaucoup des activités et des problèmes de la société sont ceux qui vous donnent l'occasion d'apporter quelque chose grâce à votre expérience.
 - g. Soyez positif. La plupart des responsables n'aiment pas les employés difficiles.
 - h. Donnez deux ou trois facteurs intéressants mais limitez les aspects négatifs à un ou deux éléments mineurs.
 - i. Répondez en donnant un point fort dont l'excès peut constituer une faiblesse.
 - j. C'est une question délicate qu'il faut traiter rapidement. Dites clairement s'il s'agit d'une réduction d'effectifs.

12. Une offre d'emploi incomplète

Complétez l'offre ci-dessous en choisissant le mot qui convient.

Groupe international ... (1) aujourd'hui en France plus de 3 000 collaborateurs ... (2) pour son site industriel de Marseille son

Responsable des ressources humaines

... (3) au directeur d'usine, vous êtes responsable de la ... (4) des ressources humaines d'un site industriel de 300 personnes. Vous intervenez sur tous les aspects de la ... (5) -juridiques, sociaux, salariaux, ainsi que le recrutement. À 35 ans environ, de formation supérieure, vous avez une expérience réussie en milieu industriel où vous avez pu démontrer votre ... (6) des responsabilités, de l'initiative et vos qualités de communication.

Merci d'adresser lettre et CV ainsi que vos ... (7) à notre conseil, Recruta - 5 rue Saint-Arnaud, 59800 Lille.

- | | | |
|-------------------|----------------|---------------|
| 1. a. recrutant | b. travaillant | c. employant |
| 2. a. demande | b. recherche | c. trouve |
| 3. a. lié | b. dirigé | c. rattaché |
| 4. a. gestion | b. éducation | c. conduite |
| 5. a. situation | b. fonction | c. formation |
| 6. a. profil | b. compétence | c. sens |
| 7. a. prétentions | b. gains | c. indemnités |

13. Flash radio Ω

Écoutez le dialogue et choisissez la bonne réponse.

1. L'activité de l'entreprise est de
 - a. vendre des services bancaires.
 - b. placer du personnel.
 - c. fabriquer des téléphones portables.
2. Les profils recherchés
 - a. ne demandent aucune qualification spécifique.
 - b. exigent un niveau d'études supérieures.
 - c. conviennent à des débutants.
3. Les emplois proposés
 - a. permettent de se lancer dans la vie professionnelle.
 - b. sont des stages rémunérés.
 - c. présentent de nombreux inconvénients.

14. Extraits de correspondances

A. Dites quel extrait ne fait pas partie d'une lettre de motivation écrite par une candidate.

1. Veuillez trouver ci-joint les attestations que m'ont remises mes premiers employeurs.
2. Je me suis spécialisée en marketing.

3. Je suis sortie major* de Sup de Co Paris.
4. J'ai suivi un stage en entreprise avant d'obtenir mon premier poste.
5. Les deux stages que vous avez suivis dans notre entreprise nous ont donné la possibilité d'apprécier vos compétences.
6. Cette expérience m'a permis d'acquérir une plus grande maîtrise de la vente.
7. Le poste de directeur marketing m'a intéressé tout particulièrement pour son côté créatif.
8. Durant les quatre années que j'ai passées dans cette entreprise, j'ai occupé le même poste de secrétaire de direction.
9. J'ai travaillé sous les ordres de quatre chefs de service qui se sont succédé en deux ans.
10. Je suis restée à ce poste jusqu'à la fermeture du siège social.

Réponse :

Note : major, meilleur(e) élève d'une promotion

B. Justifiez l'accord (ou le non-accord) des participes passés soulignés.

Parler de ses savoir-faire professionnels et de ses centres d'intérêt

15. Quelle expérience !

Faites correspondre de façon à former des phrases.

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| 1. je maîtrise parfaitement | a. l'écologie. |
| 2. j'ai acquis des compétences | b. allemand. |
| 3. je m'intéresse à | c. organiser un séminaire. |
| 4. je suis passionné(e) de | d. l'anglais. |
| 5. j'ai un bon niveau en | e. dans le domaine du tourisme. |
| 6. je suis capable d' | f. voyages. |

16. Événements ou situations ?

Complétez avec un verbe à l'imparfait ou au passé composé.

1. Quand il a commencé à travailler chez Axa, il (ne pas connaître) le monde des assurances.
2. Quand elle a été nommée au poste de directrice, elle (avoir) 33 ans.
3. C'est au moment où il n'y croyait plus qu'il (retrouver) un emploi.
4. Au moment où il a perdu son emploi, il (être) consultant chez Buir.

17. Changements professionnels

Reformulez ces témoignages de personnes qui ont vécu d'importants changements professionnels. Distinguez les situations (à l'imparfait) et les événements (au passé composé). Vous pouvez utiliser aussi des mots pour :

- marquer une idée de succession (pour commencer, puis, ensuite, finalement) ;
- marquer une opposition (mais) ;
- faire référence à des moments ou à des périodes passées (avant, un jour).

Exemple : avoir le trac - être interrogé(e) dans le détail sur mes motivations - répondre avec franchise - être retenu(e) pour le poste.

→ Pour commencer, j'avais le trac, j'ai été interrogé(e) dans le détail sur mes motivations, j'ai répondu avec franchise et, finalement, j'ai été retenu(e) pour le poste.

1. Être au chômage - ne plus avoir d'argent - lire une offre d'emploi - répondre à cette offre - retrouver du travail.

2. Démissionner de mon poste d'assistante - ne plus supporter mon patron - partir sans lui dire au revoir.

3. Effectuer un stage comme hôtesse d'accueil - être remarquée par la direction - être embauchée définitivement à la fin de mon stage.

4. Ne pas avoir de responsabilités - avoir l'occasion de prendre des initiatives - être apprécié(e) - être nommé(e) à un poste de cadre.

18. À la direction des ressources humaines Ω

Vous allez entendre cinq personnes. Pour chacune d'elles, indiquez leur intention. Choisissez dans la liste et notez la lettre qui correspond à la bonne réponse.

- | | |
|------------------|-------------------------------|
| Personne 1 : ... | A. S'informer. |
| Personne 2 : ... | B. Rechercher du personnel. |
| Personne 3 : ... | C. Demander un congé. |
| Personne 4 : ... | D. Obtenir une promotion. |
| Personne 5 : ... | E. Changer de poste. |
| | F. Fixer un rendez-vous. |
| | G. Postuler un emploi. |
| | H. Gérer le temps de travail. |

19. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

1. Un employé va partir à la retraite. Il faut le remplacer. Que faut-il pourvoir ?

- a. Son remplaçant.
- b. Son salaire.
- c. Son emploi.
- d. Son poste.

2. Vous lisez dans une petite annonce l'abréviation « prêt. ». Quelles précisions vous demande-t-on ?

- a. Vos fonctions exactes.
- b. Votre formation.
- c. Le salaire souhaité.
- d. Votre expérience.

3. Votre CV a retenu l'attention d'un recruteur mais on vous demande des références. Que présentez-vous ?

- a. Le numéro d'identification de l'annonce.
- b. Le code de classification de votre lettre.
- c. Le nom et l'adresse de votre (vos) dernier(s) employeur(s).
- d. Une copie de votre (vos) diplôme(s).

4. Vous travaillez au service des ressources humaines et vous recherchez un attaché commercial. Que faites-vous paraître sur le site Internet de recrutement de votre entreprise ?

- a. Une demande d'emploi.
- b. Une offre d'emploi.
- c. Une lettre d'engagement.
- d. Un avis de recherche.

5. Vous êtes engagé(e) dans une entreprise et le chef du personnel vous propose un CDI. De quoi s'agit-il ?

- a. D'un contrat de travail.
- b. D'un diplôme.
- c. D'un compte bancaire.
- d. D'une formation.

6. Vous avez trouvé un emploi et on vous propose un fixe. De quoi est-il question ?

- a. D'un poste stable.
- b. D'une rémunération.
- c. D'un lieu de travail.
- d. D'une activité.

Unité 2

Découvrez l'entreprise

1. L'entrepreneur du mois

Franck Martial, fondateur de Technosite SA, jeune pousse (start up)

Pierre Duc : *Technosite SA, c'est une start up de plus ?*

Franck Martial : Oui et non. Technosite SA a été la première société en France de services informatiques spécialisée dans la création et la maintenance de sites Internet pour les PME /PMI.

PD : Où est implanté Technosite SA ?

FM : Notre siège social se trouve aujourd'hui dans le 11^e arrondissement de Paris. Nous avons un deuxième site à Rennes où nous avons implanté une filiale.

PD : Comment voyez-vous l'évolution de votre société ?

FM : Au début, nous avons commencé notre activité avec une équipe de 10 salariés. Aujourd'hui, *Technosite SA* est une entreprise qui emploie 30 personnes. Nous sommes actuellement en pleine expansion et nous envisageons d'augmenter nos effectifs de 30 % l'année prochaine. En ce qui concerne nos résultats de l'année dernière, nous avons réalisé un chiffre d'affaires hors taxe de 8 millions d'euros, dont 3 millions à l'exportation et nous avons dégagé un résultat net de 2 millions d'euros. Le semestre dernier nous avons enregistré une progression de 50 % de nos ventes. Pour le moment, nous détenons 12 % du marché français mais nous espérons doubler notre part de marché d'ici deux ans.

PD : Le salaire moyen d'un jeune ingénieur chez vous ?

FM : Le salaire de départ que nous offrons est d'environ 64 000 euros par an.

1.1. Vous connaissez les sigles ?

Reliez.

PME-PMI	•	• chiffre d'affaires
SA	•	• petites et moyennes entreprises petites et moyennes industries
HT	•	• pour cent
€	•	• société anonyme
CA	•	• hors taxe
%	•	• euro

Fiche de renseignements

- Raison sociale (nom)
de l'entreprise :
- Siège social :
- Nom du dirigeant fondateur :
- Secteur d'activité :
- Produits ou services proposés :

1.2. En résumé

Lisez l'article et complétez la fiche de renseignements ci-dessus.

- Raison sociale (nom) de l'entreprise : ...
- Siège social : ...
- Nom du dirigeant fondateur : ...
- Secteur d'activité : ...
- Produits ou services proposés : ...
- Nombre actuel de filiales : ...
- Chiffre d'affaires total : ...
- Part de marché français détenue : ...
- Résultat net : ...
- Effectif actuel de l'entreprise : ...

1.3. Quit fait quoi

Faites correspondre chaque tâche professionnelle à la personne qui convient

1. Rédiger des petites annonces d'offre d'emploi.
 2. Accueillir et orienter les visiteurs.
 3. Organiser des campagnes publicitaires.
 4. Rendre visite à la clientèle.
 5. Dresser le bilan (chiffre d'affaires, résultat).
 6. Conduire les entretiens d'embauche.
 7. Vendre des produits.
 8. Trouver des financements.
 9. Planifier l'agenda du directeur.
 10. Filtrer les appels téléphoniques.
- a. La directrice des ressources humaines
b. Le directeur financier
c. L'attaché(e) commercial(e)
d. Le directeur marketing
e. La standardiste
f. La secrétaire

Grammaire

Les pronoms relatifs : qui, que, où, dont

Pour apporter une précision sur quelqu'un ou quelque chose, on utilise le pronom relatif.

- Qui → sujet du verbe :
Technosite SA est une entreprise qui emploie 30 personnes.
- Que → COD (complément d'objet du verbe) :
Le salaire de départ que nous offrons est d'environ 64 000 euros par an.
- Dont → un complément construit avec de :
Nous avons réalisé un chiffre d'affaires hors taxe de 8 millions d'euros dont 3 millions à l'exportation.
- Où → complément de lieu ou de temps :
Nous avons un deuxième site à Rennes où nous avons implanté une filiale.

2. Témoignage

Yann, ingénieur en informatique, nous parle de l'entreprise où il travaille.

Complétez ce qu'il dit.

« *Cyberco.2000-SA* est une jeune entreprise ... (1) développe une activité liée à la création de logiciels de simulation. C'est une société ... (2) je travaille depuis un an et ... (3) le siège social se trouve à Bordeaux. C'est une boîte très dynamique ... (4) favorise les initiatives personnelles et...

(5) chaque personne est valorisée et responsabilisée. Actuellement Cyberco.2000-SA est une entreprise ... (6) recrute de nouveaux employés et... (7) je recommande vraiment à tout jeune diplômé en informatique. »

Comment dire

• Présenter l'entreprise

- Nous sommes une entreprise de...
- Notre société est spécialisée dans...
- Notre siège social est situé /implanté..
- Nous avons dégagé un résultat net de... euros.
- Nous détenons... % du marché.
- Nous envisageons de + infinitif
- Le chiffre d'affaires s'élève à... euros.
- L'entreprise compte... personnes.

3. Vous connaissez?

Trouvez l'intrus dans chaque liste.

1. Une entreprise, une société, une boîte, une filiale, un secteur, une firme.
- 2.Travailler, sortir, bosser, s'occuper de.

4. À vous!

Présentez à un ami ou à un client l'organisation et les caractéristiques de l'entreprise où vous travaillez ou d'une entreprise que vous connaissez.

5. La fiche de renseignements

Complétez la fiche de renseignements (voir p. 17) sur l'entreprise Paul.

- | | |
|--|--|
| - Raison sociale de l'entreprise : ... | - Chiffre d'affaires : ... |
| - Fonction de Francis Holder : ... | - Effectif total : ... |
| - Nombre de points de vente : ... | - Enseigne du groupe : ... |
| - Pays d'implantation : ... | - Enseigne des franchises : ... |
| - Secteur d'activité : ... | - Nombre de franchisés prévus : ... |
| - Produits fabriqués : ... | - Lieu d'implantation des franchises : |

4. Votre entreprise

Faites une fiche de renseignements sur l'entreprise dans laquelle vous travaillez ou d'une entreprise que vous connaissez.

5. Votre article

Rédigez un court article sur votre entreprise pour un journal francophone.

Les principales formes juridiques des entreprises françaises

STATUT JURIDIQUE	ENTREPRISE INDIVIDUELLE	ENTREPRISE UNIPERSONNELLE À RESPONSABILITÉ LIMITÉE (EURL)	SOCIÉTÉ ANONYME À RESPONSABILITÉ LIMITÉE (SARL)	SOCIÉTÉ ANONYME (SA)	SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF (SNC)
Capital	Pas de capital imposé	7 623 euros au minimum	7 623 euros au minimum, divisé en parts sociales	38 112 euros au minimum, divisé en actions	Pas de minimum obligatoire, capital divisé en parts sociales
Nombre d'associés	Un seul	Un seul	2 au minimum 50 au maximum	7 au minimum	2 au minimum Chaque associé a la qualité de commerçant
Responsabilité des associés	Sur les biens personnels	Limitée aux apports	Limitée aux apports	Limitée aux apports	Sur les biens personnels
Dirigeant	Entrepreneur individuel	Gérant	Gérant(s)	P-DG + conseil d'administration ou directoire + conseil de surveillance	Gérant(s)

6. Présentez *Meca Compos*

Complétez le texte en choisissant le mot qui convient.

Meca Compos créée en 1998 est une entreprise spécialisée dans la ... (1) de composants électroniques destinés au ... (2) industriel. C'est une société en plein développement qui compte un ... (3) de 150 salariés et dont le siège social est situé à Bruxelles. Elle possède deux ... (4), l'une à Bruges et l'autre à Toulouse. L'année dernière *Meca Compos* a réalisé un chiffre d' ... (5) de 12 millions d'euros dont 10 % à l'exportation.

1. a. fabrique 2. a. activité 3. a. effectif 4. a. annexes 5. a. activités
 b. fabricant b. branche b. montant b. filiales b. affaires
 c. fabrication c. secteur c. chiffre c. maisons-mères c. argent

7. À chacun sa formation Ω

Écoutez les interviews et choisissez la réponse qui correspond à chaque chef d'entreprise.

Exemple : Premier chef d'entreprise 1e, 2b, 3c

1. Quelle est leur formation ?
 a. Juriste
 b. Marin

- c. Professeur
 - d. Ingénieur
 - e. Cuisinier
2. Quel est le secteur d'activité de leur entreprise ?
- a. Agroalimentaire
 - b. Restauration
 - c. Informatique
 - d. Décoration
 - e. Construction navale
3. Quel conseil donnent-ils aux jeunes entrepreneurs pour réussir ?
- a. Le plus important c'est d'avoir une idée.
 - b. Il faut faire ce que l'on aime.
 - c. Être volontaire est une qualité certaine.
 - d. C'est surtout la performance qui compte.
 - e. Le temps de travail ne doit pas être limité.

8. *La Bicyclette gourmande*

Lisez l'article et cochez la bonne réponse.

La Bicyclette gourmande

En créant *La Bicyclette gourmande*, Bruno Voyer s'est fait plaisir. En 1993, cet ingénieur, cadre dans une multinationale, décide de marier ses trois passions : la nature, le sport et la découverte. Son employeur le laisse consacrer 50 % de son temps au lancement d'une petite structure très légère et flexible, avec statut d'agence de voyages dans un petit village alsacien de 400 habitants. Bruno Voyer investit dans du matériel de randonnée, des bicyclettes équipées et de l'informatique pour la centrale de réservation. Puis il embauche deux salariés. Les véhicules supplémentaires sont loués et les guides sont embauchés selon les besoins. *La Bicyclette gourmande* propose dix destinations. Elle fait visiter à une clientèle internationale et plutôt riche, en deux roues, mais également à pied, les environs du lac de Côme en Italie ou du lac des Quatre-Cantons en Suisse. La Provence et l'Alsace sont aussi au catalogue, avec des arrêts gastronomiques dans des établissements réputés. Principal avantage de cette activité : elle nécessite peu de capitaux, mais la réussite dépend de la qualité des prestations qui doivent donner toute satisfaction aux clients. *La Bicyclette gourmande* est largement bénéficiaire : 25 % à 30 % des clients reviennent chaque année.

D'après *L'Entreprise*, n° 166.

1. *La Bicyclette gourmande*
 - a. appartient pour 50 % à une multinationale.
 - b. est dirigée par Bruno Voyer grâce à son mariage avec la fille d'un entrepreneur.
 - c. a été créée par un entrepreneur amoureux de l'environnement.
2. L'activité de l'entreprise est
 - a. d'organiser des randonnées pédestres ou à vélo.
 - b. de publier un guide gastronomique des meilleurs restaurants.
 - c. de vendre des bicyclettes au nom de restaurants célèbres.
3. Cette activité nécessite
 - a. des investissements financiers importants.
 - b. des services excellents.
 - c. un personnel qualifié et nombreux.
4. La clientèle est satisfaite car
 - a. un bon tiers revient pour les vacances.
 - b. la moitié revient régulièrement.
 - c. plus d'un quart revient annuellement.

9. Scenarii optimiste et pessimiste

A. Vous travaillez dans une entreprise où en général tout va bien. Complétez les phrases avec les pronoms relatifs qui conviennent.

1. La filiale votre société vient de racheter, a déjà dégagé des bénéfices.
2. Le directeur sous les ordres vous travaillez et vous détestez, a donné sa démission.
3. Le chiffre des ventes à l'export était prévu pour cette année, est déjà dépassé.
4. La société vous travaillez depuis six mois, vous offre une promotion vraiment intéressante.

B. Mais parfois tout va mal ! Complétez les phrases avec les pronoms relatifs qui conviennent.

1. Le consultant vous travaillez, n'est pas compétent pour développer ce projet.
2. Le commercial vous avez confié une importante mission et vous aviez entièrement confiance, est parti avec la caisse.
3. Le service de maintenance vous vous êtes adressé pour l'entretien des ordinateurs, a arrêté son activité.
4. Le service vous dépendez, risque d'être supprimé avant la fin de l'année.

10. Les collègues du bureau

Formulez les phrases comme dans l'exemple.

Exemple : Mme Martinez - directrice des ressources humaines - elle sait prendre des initiatives - ses conseils sont précieux - on peut lui faire confiance. → Mme Martinez est directrice des ressources humaines, c'est une femme qui sait prendre des initiatives, dont les conseils sont précieux et à qui on peut faire confiance.

1. M. Max - directeur commercial - il est très autoritaire - ses colères sont mémorables - il est très compétent - on le respecte beaucoup.

2. Mme Montagne - informaticienne - elle est très sympathique - tout le monde s'entend bien avec elle - on peut toujours compter sur elle.

3. M. Tirion - directeur des ventes - il est très travailleur - sa voix est très puissante et son rire communicatif - sa compétence professionnelle n'est plus à démontrer.

4. Mme Carlot - P-DG - ses concurrents la craignent - ses décisions sont sans appel* - elle force l'admiration - ses employés la considèrent comme une grande dame.

* Note : sans appel : ferme et définitif.

11. Micro-trottoir

Vous allez entendre cinq personnes qui répondent à la question suivante :
« Comment trouvez-vous votre patron ? » Indiquez si la personne interrogée a une opinion favorable, défavorable ou si elle ne se prononce pas. Cochez la bonne réponse.

	Favorable	Défavorable	Ne se prononce pas
Personne 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personne 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personne 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personne 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personne 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

1. Vous voulez connaître l'adresse principale de la société pour laquelle vous allez travailler. Que demandez-vous à l'agence d'intérim qui vous embauche ?

- a. Le siège social.
- b. La raison sociale.
- c. Le domicile.
- d. Le secteur.

2. Vous voulez connaître le montant total des ventes du trimestre. Que demandez-vous à consulter ?

- a. Le chiffre d'affaires.
- b. Le bilan.
- c. Le budget.
- d. Le résultat net.

3. Vous venez d'être convoqué(e) pour passer un entretien d'embauche ? Qui vous fait passer l'interview ?

- a. L'attaché commercial.
- b. La secrétaire de direction.
- c. Le responsable de la communication.
- d. Le directeur des ressources humaines.

4. Avant de lancer un nouveau produit sur le marché, qu'allez-vous étudier ?

- a. La compétition.
- b. La concurrence.
- c. Le concours.
- d. La comptabilité.

5. Vous souhaitez ouvrir un commerce en bénéficiant du savoir-faire d'une marque connue. Quelle forme de commerce choisissez-vous ?

- a. Un hypermarché.
- b. Un grand magasin.
- c. Une franchise.
- d. Une supérette.

6. Vous souhaitez créer une entreprise avec un ami avec 8 000 euros d'apport et vous souhaitez limiter votre responsabilité. Quelle forme de société choisissez-vous ?

- a. Une EURL.
- b. Une SARL.
- c. Une SA.
- d. Une SNC.

Unité 3

L'environnement de l'entreprise

1. Rendez-vous hez FPS Ω

Hervé Jacquemard, consultant, doit assurer, une formation informatique chez *France Pétrole Services(FPS)* au Havre. Il téléphone au service technique de *FPS*.

Hervé Jacquemard : Allô, bonjour, je suis bien au service technique du groupe *FPS* ?

Pierre Lebot : Oui tout à fait. Bonjour Monsieur, je peux vous aider ?

HJ: Je suis Hervé Jacquemard, consultant du cabinet Consultex, je vous appelle pour réserver une salle de travail pour 22 personnes. C'est pour la formation informatique de mardi prochain de 9 h à 17 h.

PL : Ah oui, je sais, le responsable de la formation m'a informé de votre venue. Tout est déjà prévu. La formation se déroulera en salle 500 dans le bâtiment D au 5^e étage.

HJ: C'est parfait, il faudra également installer 22 pc avec accès au réseau de l'entreprise... Euh... j'aurais également besoin d'un vidéo projecteur, d'un grand écran et d'un caméscope, pour la vidéo conférence. Pourriez-vous y penser ?

PL: Pas de problème.

HJ: Mais, dites-moi où se trouve le bâtiment D, je viendrai en voiture...

PL: C'est très simple, quand vous entrez par la grille principale, avenue Jean Jaurès, arrêtez-vous au poste de contrôle. On vous donnera un badge visiteur ainsi que votre numéro de place de parking souterrain... Le parking se trouve tout de suite à votre droite après le poste de contrôle... Quand vous sortez du parking par l'ascenseur, vous verrez juste devant vous le bâtiment H... Le bâtiment D se trouve à droite du bâtiment H, en face du bâtiment A... Il y a une grande enseigne FPS.

HJ: Je note... en face du bâtiment A.

PL: Et surtout n'oubliez pas votre badge car tout le site est sécurisé.

HJ: D'accord. Eh bien, merci beaucoup. Au revoir Monsieur.

PL: Je vous en prie, au revoir Monsieur.

1.1. Un e-mail de confirmation Ω

Après sa conversation téléphonique avec Hervé Jacquemard, M. Lebot lui envoie un e-mail de confirmation.

Écoutez le dialogue et complétez le texte de cet e-mail

Monsieur,

Suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je vous confirme que la journée de formation informatique aura lieu ... prochain, de ... heures à ... heures, en salle n° ... , dans le ... D, au ... étage. La salle de travail sera prévue pour ... personnes et sera équipée de ... ordinateurs en réseau. Nous installerons aussi le matériel nécessaire pour la ... c'est-à-dire un ..., un ... et un Le bâtiment D se trouve ... du bâtiment H, ... du bâtiment A.

N'hésitez pas à me contacter pour toute question.

Cordialement, Pierre Lebot Agent technique FPS

2. À la recherche de bureaux Ω

Monsieur Christian Leroy, directeur général de la maison de prêt-à-porter Estivale, a pris rendez-vous avec M. Jacques Pelletier, responsable de Pro-Immo, une agence immobilière à Paris, spécialisée dans la location et la vente de bureaux professionnels.

Jacques Pelletier : Donc, si je vous comprends bien, votre société a le projet de quitter ses locaux actuels de Pontoise et souhaite s'installer dans le centre de Paris...

Christian Leroy : Tout à fait, nous recherchons une nouvelle implantation au centre de Paris pour notre siège social. Nous voulons être situés dans un arrondissement proche des quartiers d'affaires. Il nous faut un espace plus important, plus spacieux et plus pratique au niveau des transports.

JP : Et que recherchez-vous exactement comme espace ? Quelle surface ?

CL : Nous souhaiterions acquérir une surface de 1 000 à 1 200 m² sur trois étages, si possible dans un immeuble de prestige. L'idéal serait de pouvoir modifier le deuxième étage pour l'aménager en espace ouvert. Ah, nous cherchons aussi à louer des places de parking pour une dizaine de voitures, dans le même bâtiment ou à côté. En tout cas, il est impératif pour nous d'être implantés au cœur du quartier des banques et proches des grands hôtels. Nous devons souvent recevoir des clients étrangers ou organiser des repas d'affaires dans Paris.

JP : Je comprends. Et vous avez une idée de budget ?

CL : Pas précisément mais comptez entre 5 et 6 millions d'euros.

JP : Oui, ce sont effectivement les prix. Eh bien, je pense qu'actuellement nous avons quelque chose qui pourrait vous convenir dans le 9^e arrondissement, près de la gare Saint-Lazare.

2.1. Écoutez le dialogue et répondez par Vrai ou Faux.

	Vrai	Faux
1. M. Leroy veut quitter Paris pour installer son siège social à Pontoise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Le plus important pour M. Leroy est d'avoir des bureaux en espace ouvert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. M. Pelletier lui fait une proposition.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.2. La fiche client Ω

À la suite de son entretien avec M. Christian Leroy, Jacques Pelletier établit une fiche de renseignements client.

Écoutez le dialogue et complétez la fiche.

Fiche client

- Société :
- Nom du client :
- Budget :
- Type d'immeuble :
- Surface recherchée :
- Lieu souhaité :
- Environnement :
- Type de local souhaité :
- Achat : oui non
- Renseignements complémentaires :
-
-

Comment dire

Situer un lieu

- En face de la banque
- À côté du métro
- Au centre de la capitale
- Dans le village d'entreprises
- Au cœur du quartier des banques
- A droite du poste de contrôle
- A proximité de / proche des grands hôtels parisiens
- À l'extérieur du bâtiment principal
- A gauche du bâtiment D
- Au-dessus du magasin
- Au-dessous des bureaux

Comment dire

Orienter quelqu'un et donner des directions

- Prenez la première rue à droite / la deuxième rue à gauche
- Vous devez : continuer tout droit
tourner à gauche / à droite
aller jusqu'au carrefour / jusqu'au feu /
jusqu'au rond-point traverser l'avenue / le
carrefour passer devant / derrière - longer
le bâtiment

Comment dire

• Demander un service à quelqu'un

- Pourriez-vous m'indiquer / me dire où se trouve...
- Pour aller...
- Je voudrais obtenir des renseignements concernant...
- À quel service dois-je m'adresser pour...
- Pourriez-vous penser à + nom / + infinitif
- Pourriez-vous m'apporter / me procurer...

3. À chacun son espace

1. Le bureau paysager se présente comme un grand espace collectif, que se partagent les employés d'un même service ou d'un même département de l'entreprise. L'absence de fermetures ou de cloisons permet une circulation plus facile des personnes et rend plus fluide et directe la communication entre les salariés. En revanche, cette organisation impersonnelle de l'espace n'offre pas d'intimité aux individus et ne permet pas de s'isoler pour se concentrer et de travailler en toute tranquillité.

2. Le bureau individuel garantit la confidentialité, préserve une certaine intimité et permet aux salariés de ne pas être dérangés par la proximité de leurs collègues. Mais ce type d'aménagement isole l'employé, entraîne une multiplication de déplacements et donc ne facilite pas la circulation de l'information.

3. Dans l'espace semi-ouvert, les postes de travail sont délimités par des cloisons de différentes hauteurs. Ils possèdent une partie isolée et une partie ouverte sur l'espace collectif. Chaque salarié dispose de son propre espace d'intimité et reste en contact direct avec ses collègues. Les activités de travail en équipe ou en groupe se font à l'extérieur dans des salles de réunions ou de conférences. Ce mode d'organisation facilite les phases de travail individuel et les moments de concertation collective.

4. Dans ce mode d'aménagement, aucun employé ne possède son espace particulier. Chaque espace ou poste de travail peut être occupé par différents individus. Il est donc impératif de prévoir son emploi du temps et de réserver un emplacement en fonction de ses besoins. Le bureau est totalement dépersonnalisé et peut convenir à des consultants qui travaillent chez le client. Ce type d'organisation permet de réduire la surface et donc les investissements.

4. Quel type d'espace choisir ?

Vous êtes chargé de changer l'organisation de l'espace de travail de l'entreprise où vous travaillez actuellement. Vous avez contacté un architecte d'intérieur pour vous conseiller. Celui-ci vous propose les quatre modes d'aménagements ci-dessus. Vous discutez des avantages et des inconvénients de chaque proposition.

Jouez la scène.

5. Une pépinière d'entreprises

Vous souhaitez créer une entreprise et vous recherchez un site. Lisez le document et complétez-le en choisissant le mot ou le groupe de mots qui convient dans la liste.

La pépinière d'entreprises

de Gif-sur-Yvette peut

.....(1)

jusqu'à 40 entreprises.

- Située (2) la ligne du RER B, reliée à l'aéroport d'Orly, elle est (3) depuis Paris par la Nationale 118, deux autoroutes passent à proximité immédiate.
- Elle offre au créateur d'entreprise :
 - un hébergement : des bureaux avec des (4) de 20 à 50 m² pour une durée maximale de 48 mois et des locaux communs comme une salle de réunion équipée, un espace détente et un hall d'accueil ;
 - des (5) : un accueil, un standard téléphonique personnalisé, un secrétariat, un réseau d'experts ;
 - un accompagnement : le suivi financier, juridique, commercial ainsi qu'une aide à l'installation.

- | | | |
|---------------|-----------------|----------------|
| 1. | 2. | 3. |
| a. situer | a. au coeur de | a. desservie |
| b. habiter | b. à côté de | b. transportée |
| c. accueillir | c. en dehors de | c. implantée |
| d. mettre | d. dans | d. aménagée |
| 4. | 5. | |
| a. volumes | a. personnes | |
| b. distances | b. services | |
| c. longueurs | c. matériels | |
| d. surfaces | d. produits | |

6. Le témoignage d'un entrepreneur Ω

Vous allez entendre Benoît Daussat, directeur de la société Acatène Emballages, à Libourne, près de Bordeaux, qui nous parle de son entreprise. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

1. Pour Benoît Daussat, de quoi s'agit-il ?
- a. D'une création d'entreprise.
 - b. D'un rachat d'entreprise.
 - c. D'une donation d'entreprise.
2. Quel est l'effectif de l'entreprise en mars 1997 ?
- a. Une personne.
 - b. Sept personnes.
 - c. Dix personnes.

3. Quelle était la superficie des locaux au démarrage de l'activité ?

- a. 14m². b. 30m². c. 90 m².

4. Combien de temps Benoît Daussat a-t-il gardé son bureau dans la pépinière ?

- a. Trois mois. b. Sept moi. c. Neuf mois.

5. Qui est le propriétaire des locaux de l'usine actuelle ?

- a. Le chef d'entreprise. b. Une agence immobilière. c. La ville.

7. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

1. Vous souhaitez implanter une entreprise en France. Que recherchez-vous ?

- a. Un site.
 b. Un aménagement.
 c. Une position.
 d. Un poste.

2. Pour installer vos nouveaux bureaux, vous avez fait un calcul de prévisions de dépenses. De quoi disposez-vous ?

- a. D'un trésor.
 b. D'une caisse.
 c. D'un budget.
 d. D'une bourse.

3. Pour installer votre bureau, vous recherchez un quartier facile d'accès avec les transports en commun (bus, métro, train). Quel renseignement demandez-vous à l'agent immobilier ?

- a. L'itinéraire.
 b. La desserte.
 c. Les chemins.
 d. Les services.

4. Pour être bien installé devant son ordinateur, que recommande-t-on ?

- a. Un fauteuil à accoudoirs.
 b. Une chaise réglée.
 c. Un siège à haut dossier.
 d. Un siège réglable.

5. La disposition des meubles de votre bureau ne vous convient pas. Vous souhaitez changer la place du mobilier. Vous allez trouver votre chef de service. Que lui demandez-vous ?

- a. Un emménagement.
 b. Un transfert.
 c. Une location.
 d. Un agencement.

6. Pour travailler, vous avez besoin d'un nouvel ordinateur et d'une imprimante. Qu'allez-vous acheter ?

- a. Du matériel.
 b. Des matériaux.
 c. Des fournitures.
 d. Des provisions.

Unité 4

Les relations dans le travail

1. Connaissez-vous ces expressions?

Regroupez les expressions qui ont rapport avec :

1) les rémunérations, 2) le temps de travail, 3) les conditions de travail

un bulletin de paie - un plein temps - une augmentation - une indemnité de transport - un jour ouvré - le temps partiel - des heures supplémentaires - l'emploi
un comité d'entreprise - des pourboires - un contrat de travail - une grève - un jour férié - les cotisations patronales - le salaire minimum interprofessionnel de croissance (SMIC) - un délégué du personnel - un traitement - un contrat à durée déterminée (CDD) - un jour chômé - un mi-temps - une formation - les 35 heures - le chômage - un recrutement - les horaires variables - la paie - un licenciement - une démission - un contrat à durée indéterminée (CDI) - le salaire

2. Les contraires

Trouvez pour chaque mot une expression de sens contraire. (Plusieurs réponses sont possibles.)

un licenciement : ... une réduction : ... un jour férié : ...
un plein temps : ... l'emploi : ...

3. À la direction des ressources humaines Ω

M^{me} Marine Gregoff, directrice des ressources humaines d'Europost, reçoit M. Sylvain Aubourt.

Marine Gregoff : Bonjour Monsieur Aubourt.

Sylvain Aubourt : Bonjour Madame.

MG : Je vous en prie, asseyez-vous. Vous êtes engagé comme chef de projet informatique dans notre filiale de Marseille. Toutes mes félicitations.

SA : Merci.

MG : Vous avez reçu votre contrat de travail, je suppose ?

SA : Oui, tout à fait. À ce propos, j'avais une ou deux questions à vous poser.

MG : Bien sûr, allez-y.

SA : J'ai noté que ma rémunération annuelle brute est fixée à 50 000 euros. Or, dans mon dernier entretien de recrutement, j'ai dit que mes prétentions s'élevaient à 51500 euros. Pensez-vous qu'il soit envisageable de revoir mon salaire à la hausse ?

MG : Je crains que cela ne soit pas possible pour le moment. N'oubliez pas que vous recevrez une prime d'intéressement sur les résultats de l'entreprise dès la première année après la période d'essai qui, je vous le rappelle, est de trois mois.

SA : D'accord. Autre chose, en ce qui concerne la visite médicale d'embauche...

MG : Ne vous inquiétez pas. Il faut que l'on vous convoque. Je m'en occupe. Vous avez d'autres questions ?

3.1. Écoutez le dialogue et répondez par vrai ou faux.

Vrai Faux

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. M. Sylvain Aubourt vient à un entretien de recrutement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Il est finalement d'accord avec le salaire proposé. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. M ^{me} Gregoff lui propose une rémunération supplémentaire. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. M. Sylvain Aubourt doit passer une visite médicale d'embauche. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3.2. Le contrat de travail Ω

Le contrat de travail peut prendre la forme d'une lettre d'engagement.

Écoutez le dialogue et complétez la lettre d'engagement de Sylvain Aubourt.

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous confirmer que vous êtes engagé chez Europost, 13 allée de Chevreuse 78000 Versailles, à partir du 10 novembre 2001, par.....(1) de travail à durée indéterminée, sous réserve de la visite.....(2) d'embauche. Vous exercerez la fonction de..... (3).

Votre engagement ne sera définitif qu'à l'issue d'une.....d'..... (4) de trois mois au cours de laquelle chacune des parties pourra mettre fin au contrat à tout moment.

En rémunération de votre activité, vous recevrez un..... (5) annuel de 50 000 euros pour un horaire hebdomadaire de 35 heures. Vous recevrez en outre une..... (6) d'intéressement accordée au personnel selon les conventions en vigueur dans l'entreprise.

Votre lieu de travail sera à Marseille, dans notre..... (7).

Nous vous remercions de bien vouloir nous retourner un exemplaire de la présente sur lequel vous aurez fait précéder votre signature de la mention « lu et approuvé ».

Recevez, Monsieur, nos meilleures salutations.

La directrice des ressources humaines

4. Un congé de formation Ω

Les conditions à respecter pour l'obtention d'un congé individuel de formation

Il faut que le salarié ait 24 mois d'ancienneté, consécutifs ou non, dans la branche professionnelle dont 12 mois dans son entreprise actuelle. Il est impératif qu'il ait respecté un délai minimum de 6 mois entre deux stages de formation. Enfin, la demande de congé doit être faite par écrit, 3 mois avant le début du stage si celui-ci est d'une durée supérieure ou égale à 6 mois. Le salaire versé à la personne en congé de formation correspond à 80 % du salaire brut.

Yasmina Lambert téléphone à Matthieu Léonetti, délégué du personnel chez *Europhone*.

Yasmina Lambert : Oui, bonjour Monsieur, je vous appelle pour obtenir des informations concernant un congé de formation de huit mois. Euh, j'aimerais connaître les conditions à remplir pour que ce congé puisse m'être accordé.

Matthieu Léonetti : Alors, vous êtes chez nous depuis combien de temps ?

YL : Humm..., ça fait seize mois. Je m'occupe de la commercialisation du nouveau portable.

ML : Et avant, qu'est-ce que vous faisiez ?

YL : J'ai travaillé pendant trois ans dans une entreprise de téléphonie mobile comme agent commercial...

ML : Et, est-ce que vous avez déjà suivi une formation depuis six mois ?

YL : Oui, j'ai suivi il y a quatre mois une formation informatique de quinze jours.

ML : Bon, vous souhaiteriez partir en congé de formation dans combien de temps ?

YL : D'ici trois mois.

ML : Eh bien, écoutez, je vais vous envoyer un e-mail afin que vous puissiez prendre connaissance des conditions. Et essayez de me rappeler la semaine prochaine.

Yasmina Lambert peut-elle obtenir un congé de formation ?

4.1. Écoutez le dialogue, lisez le texte et complétez le tableau

Conditions d'obtention en mois	En général	Yasmina Lambert
Ancienneté dans la même activité
Délai entre deux stages
Délai de demande de congé
Ancienneté dans l'entreprise actuelle
Durée du stage demandé

Grammaire

Subjonctif ou indicatif ?

- **Le subjonctif indique une action possible mais pas certaine.**

Il souhaite que le directeur le reçoive le plus tôt possible.

-Formation du subjonctif présent: radical de la 3^e pers. du pluriel du présent de l'indicatif + terminaisons : **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent.**

Écrire - ils écriv-ent → Il est indispensable que vous écriviez au directeur du personnel.

-**Les sujets doivent être différents** : je crains que sa candidature, ne soit pas acceptée.

Mais: je crains de ne pas accepter cette proposition.

- **L'indicatif indique une certitude, une forte probabilité.**

Il est certain que la grève se termine demain. Nous pensons qu'il obtiendra un CDI.

Quelques verbes irréguliers au subjonctif:

être (que je sois),

avoir (que j'aie),

aller (que j'aille), faire (que je fasse),

savoir (que je sache),

pouvoir (que je puisse).

4.2 Pour exprimer...

Relevez les subjonctifs dans le texte et le dialogue de la situation 3 (p.35).

Qu'est-ce qu'ils expriment : une volonté, une nécessité, une intention, un but... ?

Comment dire

Exprimer une nécessité, une obligation, une interdiction

- Il faut + que + subjonctif. Il faut que le salarié ait 24 mois d'ancienneté.
- Devoir / Être tenu de + infinitif. Vous êtes tenu de passer une visite médicale d'embauche.
- Il faut + infinitif. Il leur faudra s'adapter aux nouvelles techniques.
- Il est interdit de + infinitif. Il est interdit de passer des coups de téléphone personnels.

Exprimer une volonté, un souhait, un désir, un sentiment

- Souhaiter + que + subjonctif. Nous souhaiterions que vous fassiez des heures supplémentaires.
- Il est préférable + que + subjonctif. Il est préférable que vous envoyiez votre courrier rapidement.
- Ça me fait plaisir + que + subjonctif. Ça me fait plaisir que vous soyez à notre réunion aujourd'hui.

Attention : Espérer + que + indicatif (souvent futur). J'espère qu'il viendra.

4.3. Ce que l'on entend chez la directrice des ressources humaines.

Reliez ces parties de phrases et dites si l'on utilise l'indicatif ou le subjonctif.

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Je sais que | a. il ait une expérience suffisante pour ce poste ? |
| 2. Je crains que | b. Marina est très compétente. |
| 3. Pensez-vous qu' | c. il prendra ses congés en mars. |
| 4. Je suis sûre qu' | d. vous me donniez une réponse positive. |
| 5. J'aimerais que | e. le personnel fasse grève. |

4.4. Le règlement chez Europhone

Vous êtes recruté(e) par la société Europhone et vous prenez connaissance du règlement intérieur.

Faites des phrases comme dans l'exemple.

Exemple : Garder le secret professionnel (être tenu de - vous) → Vous êtes tenu(e) de garder le secret professionnel.

1. Observer les notes de service (devoir - vous)
2. Recevoir des visites personnelles dans l'entreprise (être interdit de)
3. Respecter les horaires (il faut que - vous)
4. Tenir les bureaux rangés (être impératif de)
5. Faire un travail personnel dans les locaux (être strictement interdit que - vous)

Comment dire

- **Exprimer une crainte, un doute**

- Avoir peur + que + subjonctif.

J'ai peur que les nouveaux produits arrivent sur le marché.

- Douter + que + subjonctif.

Je doute que votre demande soit acceptée.

- **Pour exprimer un but, une intention**

- Pour que / Afin que + subjonctif.

La durée légale du temps de travail a été réduite 35 heures pour que de nouveaux emplois puissent être créés.

- Pour / Afin de + infinitif.

Le conseil d'administration s'est réuni afin d'établir une nouvelle politique salariale.

5. À vous de parler !

Vous avez demandé à votre responsable du personnel de travailler à mi-temps afin de consacrer plus de temps à votre famille. Vous n'êtes pas certain(e) que votre demande soit acceptée. Vous faites part de votre inquiétude à votre collègue et ami(e) qui vous donne son point de vue et vous rassure.

Jouez la scène.

6. La lettre de demande de congé formation

Le correcteur orthographique de l'ordinateur n'a pas fonctionné.

Corrigez les fautes.

Monsieur le directeur,

Je me permets de solliciter un congé individuel de formation pour améliorer (1) mes compétences informatiques dans le cadre d'un stage intensif de 15 jours. Ce stage, organisé par le centre CTS Informatique, se déroulera du 1er au 15 avril à raison de sept heures par jour.

Pour que le dossier de prise en charge de mon salaire peut (2) être accepté, il serait utile que vous me répondrez (3) rapidement. En effet, il est indispensable

que cette formation a (4) lieu avant les vacances si vous souhaitez que je serai (5) opérationnel avec le nouveau matériel.

J'espère que vous donniez (6) une suite favorable à ma demande et dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Monsieur le directeur, l'expression des mes sentiments respectueux.

Hubert Gontrad

Grammaire

• Le subjonctif passé

Il indique une action antérieure à celle de la proposition principale.

• Formation :

auxiliaire *être* ou *avoir* au subjonctif présent + participe passé.

Il est surpris que le responsable marketing soit déjà parti en congé. Il faut que vous ayez formulé votre demande avant trois mois.

7. M^{me} Bergman, contrôleuse de gestion, recherche un assistant

Elle parle du profil recherché à M^{me} Gregoff à la DRH (direction des ressources humaines) qui va préparer l'annonce.

Complétez au subjonctif présent ou passé.

« Je souhaiterais une personne qui (*faire*) une école supérieure de commerce et qui (*déjà travailler*) dans le même secteur. Il est vraiment indispensable qu'elle (*suivre*) une bonne formation en comptabilité et en informatique. Ça m'intéresse aussi que la personne (*pratiquer*) pendant quelques années la comptabilité analytique. Je doute que les candidats (*pouvoir*) réunir tous ces critères. L'important est que vous (*trouver*) rapidement. »

8. Les différentes formes de congés Ω

8.1. À chacun son congé ! Ω

Écoutez les différents salariés. Puis, à l'aide du tableau suivant, dites à quel type de congé correspond chacun des souhaits exprimés.

Personne 1 : Personne 2 : Personne 3 :

Personne 4 : Personne 5 :

Types de congés	Objectifs du congé
1. Congé pour convenance personnelle →	Permettre au salarié de prendre du recul par rapport à son travail.
2. Congé de maternité →	Permettre à la mère de se reposer et de s'occuper de son enfant.
3. Congé parental d'éducation →	Permettre au salarié de s'occuper de l'éducation de son enfant.
4. Congé individuel de formation →	Permettre au salarié d'augmenter son niveau de compétences.
5. Congé annuel →	Permettre au salarié de se reposer en cours d'année.

8.2. À vous de demander un congé

Dans le cadre de votre entreprise, vous souhaitez obtenir maintenant un congé individuel de formation (CIF).

Rédigez la lettre de demande de congé que vous adresserez au responsable de la formation de votre entreprise.

9. Le licenciement

Top Dogs met en scène des cadres dirigeants licenciés du jour au lendemain. Abandonnés, ils se retrouvent dans une agence de reconversion "outplacement" qui doit les réinsérer dans la vie professionnelle. Elle leur fait subir une remise en confiance, grâce à une psychothérapie de groupe, des confessions publiques, des jeux de rôles. Cette pièce, écrite par l'auteur suisse Urs Widmer, a été produite dans plus de cent théâtres différents dans plusieurs pays. Daniel Benoin la met en scène en France. L'auteur de la pièce nous explique son projet :

« En janvier 1996, je préparais une pièce avec Volker Hesse. Nous voulions parler de cette forme particulière de chômage qui touche les cadres supérieurs, les "Top Dogs", ces hommes et ces femmes du management qui bénéficiaient avant leur licenciement de salaires élevés et de tous les autres avantages que leur offre notre société. Ce phénomène étant nouveau, nous avons fait une enquête dans le monde du management. Nous voulions rencontrer le plus grand nombre de cadres licenciés et des agences de "outplacement" nous ont aidés dans nos recherches. Ces agences, qui sont une invention américaine, vivent des scrupules de beaucoup de chefs d'entreprise qui doivent licencier un personnel extrêmement compétent et travaillant depuis de nombreuses années dans l'entreprise : elles reçoivent beaucoup d'argent des directions de ces entreprises pour aider les ex-salariés dans la recherche d'un nouvel emploi (environ 19 000 euros par personne). Un bureau de "outplacement", ce n'est pas une agence d'emploi. Il accompagne le licencié. Il lui apporte un soutien moral, lui donne de solides moyens logistiques : secrétaire, télécopieur, photocopieur, ligne téléphonique... Pour l'ancien cadre dirigeant, on dirait que rien n'a changé. D'ailleurs, même au niveau du langage, on entretient cette illusion. Car un manager n'est pas licencié, il "quitte la société" ; il ne cherche pas une nouvelle place, mais il "s'occupe de sa carrière". »

D'après Saison 2000 du Théâtre de Chaillot - Paris.

Lisez le texte ci-dessus et choisissez la bonne réponse.

1. Quelle est l'activité d'une agence de reconversion ?
 - a. Aider les employés licenciés à retrouver un emploi.
 - b. Diffuser des petites annonces.
 - c. Faire passer des entretiens de recrutement pour les entreprises.
2. Quels sont les clients de l'agence de reconversion ?
 - a. Tous les salariés.
 - b. Les cadres dirigeants.
 - c. Les entreprises.

3. Pourquoi les entreprises font-elles appel à ces agences ?
- Pour les aider à trouver de nouvelles personnes compétentes.
 - Pour se donner bonne conscience.
 - Pour la formation continue dans l'entreprise.

10. Une lettre de licenciement

Lisez la lettre et choisissez la bonne réponse.

Monsieur,

À la suite de notre entretien du 17 septembre, nous avons le regret de vous confirmer votre licenciement pour faute grave.

En effet, vous n'avez pas tenu compte de nos nombreux avertissements relatifs à vos absences répétées. En outre, vous avez manifesté votre impatience et usé de termes grossiers avec une cliente, ce qui a provoqué un scandale dans tout le magasin. Ces faits constituent une faute grave et témoignent du non-respect du règlement intérieur et du contrat de travail.

En conséquence, à la réception de cette lettre, vous ne ferez plus partie de notre personnel.

Votre certificat de travail et votre reçu pour solde de tout compte sont à votre disposition au service du personnel.

Recevez, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le directeur des ressources humaines

- | | Vrai | Faux | Non mentionné |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Cette lettre est adressée au chef des ventes de l'entreprise. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Les deux personnes se sont rencontrées avant cette lettre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Le destinataire de la lettre est licencié pour de graves erreurs de facturation. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Avant de partir, le destinataire de la lettre pourra prendre des documents. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11. Les 35 heures

On vient de mettre en place les 35 heures dans l'entreprise. Cinq collègues discutent. Qu'expriment-ils ?

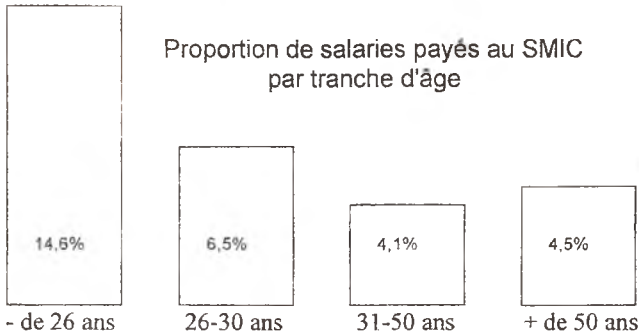
Écoutez, choisissez dans la liste et faites correspondre la lettre à la bonne personne.

- | | | |
|------------------|---------------------|-----------------|
| Personne 1 : ... | a. un doute | e. une volonté |
| Personne 2 : ... | b. une certitude | f. un sentiment |
| Personne 3 : ... | c. une interdiction | g. une crainte |
| Personne 4 : ... | d. une obligation | |
| Personne 5 : ... | | |

12. Qui sont les salariés payés au SMIC

Observez le graphique et choisissez la bonne réponse.

1. Près d'un quart des 26-30 ans gagne le SMIC.
2. C'est dans la tranche des plus âgés qu'il y a le plus grand nombre de salariés payés au SMIC.
3. Les moins de 26 ans paient leur manque d'expérience par une rémunération inférieure à celle des plus âgés.



Subjonctif ou indicatif ?

13. À l' A.N.P.E.

A. Voici quelques propos entendus dans un bureau de l'A.N.P.E. (Agence nationale pour l'emploi). Dites pour chacun si la personne parle d'un candidat réel ou d'un candidat idéal, puis indiquez le mode utilisé.

1. C'est un ingénieur qui a déjà travaillé cinq ans en Afrique.
2. Je voudrais que cette personne soit sortie d'une grande école.
3. J'aimerais que cette personne sache parler anglais couramment.
4. Je pense que cette personne correspond en tout point à vos critères.
5. J'exige qu'il ou elle ait au moins cinq ans d'expérience dans ce domaine.
6. Je recherche quelqu'un qui puisse encadrer efficacement nos commerciaux.
7. Il s'agit de quelqu'un qui a déjà fait ses preuves dans une maison concurrente.
8. Je suis persuadé que cette jeune femme a toutes les compétences requises pour occuper le poste.

Candidat réel	Candidat idéal
.....
.....
.....
Mode utilisé :	Mode utilisé :

B. Quelle définition correspond à la fonction du subjonctif dans la communication ? Cochez la bonne réponse.

- Le subjonctif sert à : a. imaginer une action.
 b. envisager une action selon son point de vue subjectif.
 c. placer une action dans la réalité objective.

Subjonctif passé : la valeur de l'accompli

14. La vie au travail

Reformulez les phrases comme dans l'exemple.

Exemple : La direction a organisé la réunion à 19 heures, c'est scandaleux.

→ Il est scandaleux que la direction ait organisé la réunion à 19 heures.

1. Notre directeur n'a pas compris de notre mécontentement, j'en ai peur.
.....
2. J'ai obtenu mon augmentation de salaire. C'est formidable.
.....
3. Vous avez bien pris connaissance du règlement intérieur. C'est indispensable.
.....
4. Sa demande de congé annuel s'est perdue. C'est bien possible.
.....
5. La direction a renoncé à la suppression des dix postes. J'en doute.
.....
6. Vous n'avez pas oublié d'envoyer votre demande de congé de formation par lettre recommandée. Je le souhaite.
.....

Exprimer un but : pour, afin de + verbe à l'infinitif/pour que, afin que + verbe au subjonctif

15. À propos des différentes formes de congés

A. Faites correspondre.

Types de congés

1. Le congé maternité
2. Le congé annuel
3. Le congé parental d'éducation
4. Le congé individuel de formation
5. Le congé pour convenance personnelle

Offre la possibilité...

- a. À un(e) salarié(e) de se consacrer à l'éducation de son enfant.
- b. À un(e) salarié(e) de prendre du repos durant l'année.
- c. À un(e) salarié(e) de prendre ses distances vis-à-vis de son travail.
- d. À une femme de se reposer avant et après l'accouchement et de s'occuper de son enfant.
- e. À un(e) salarié(e) d'acquérir de nouvelles compétences.

B. Reformulez les phrases comme dans l'exemple.

Exemple : Le congé maladie a été créé :

- pour permettre à un salarié de s'arrêter de travailler pour raison de santé;
 - pour qu'un salarié s'arrête de travailler pour raison de santé.
-
-

16. Connaissez-vous ces expressions ?

Faites correspondre.

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. Un bulletin | a. de transport. |
| 2. Un plein- | b. à durée déterminée. |
| 3. Une indemnité | c. d'essai. |
| 4. Un jour | d. partiel. |
| 5. Un délégué | e. temps. |
| 6. Un temps | f. férié. |
| 7. Un contrat | g. variables. |
| 8. Les horaires | h. du personnel. |
| 9. Les congés | i. de paie. |
| 10. Une période | j. payés. |
| 11. Un comité | k. intérieur. |
| 12. Un règlement | i. d'entreprise. |

17. Extraits d'un règlement intérieur

Lisez le document et complétez-le en choisissant le mot qui convient dans la liste.

Art. 2

L'horaire est affiché sur les (1) de travail.

Art. 4

Toute absence non justifiée est une faute grave et peut entraîner le (2) sans préavis ni indemnité.

Art. 6

Il est strictement (3) au personnel de quitter son travail sans autorisation préalable de son responsable de service.

- | | | | |
|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| 1. a. lieux | b. endroits | c. établissements | d. murs |
| 2. a. démission | b. licenciement | c. congé | d. départ |
| 3. a. interdit | b. possible | c. difficile | d. incompatible |

18. Un sondage

Prenez connaissance de ce sondage et cochez la bonne réponse.

Si demain vous envisagiez d'aller travailler dans une autre entreprise, dites pour chacun des critères quel serait pour vous le plus important, important et le moins important ?

	Le plus important	Important	Le moins important
L'ambiance au travail (comme l'entente avec ses collègues et sa hiérarchie)	55%	95%	5%
Des possibilités d'évolution et de formation	44%	88%	12%
Un salaire plus élevé	43%	88%	12%
L'aménagement du temps de travail	38%	82%	17%
Des avantages sociaux (régime d'assurance et offres proposées par le comité d'entreprise)	28%	78%	22%
Des services comme la création d'une crèche au sein de l'entreprise	17%	48%	50%

1. Ce sondage nous informe...

- a. des raisons qui peuvent pousser un employé à changer d'emploi.
- b. des conditions de travail faites aux salariés.
- c. des relations de travail dans les entreprises.
- d. des changements des conditions de travail.

2. Ce sondage nous apprend que...

- a. l'offre de nouveaux services est le deuxième critère de choix d'un nouveau travail.
- b. le salaire reste l'objectif prioritaire pour la recherche d'un nouvel emploi.
- c. les Français privilégient les relations dans le travail.
- d. la carrière est le critère prépondérant pour choisir un nouveau poste.

19. Un accord d'entreprise

Vous venez d'être recruté(e) dans une entreprise en France. Vous vous informez de vos droits. Lisez les articles suivants et cochez la bonne réponse.

1. Chaque salarié a droit à 2,5 jours ouvrables par mois de travail effectif au titre des congés payés. Le salarié a droit à 30 jours ouvrables par an soit cinq semaines. Les dates de congé sont fixées par la direction.
 - a. Le salarié est libre de choisir le moment où il souhaite prendre ses vacances.
 - b. Si le salarié a travaillé 30 jours, il peut avoir cinq jours fériés.
 - c. Le salarié touche un salaire pendant ses vacances.
2. À partir d'une ancienneté de huit mois ininterrompus, le salarié bénéficie, en cas de maladie, du maintien de sa rémunération contractuelle pendant une durée maximale de 90 jours par an.

- a. Tous les salariés ont la garantie de continuer à toucher leur salaire en cas de maladie.
- b. Si le salarié est malade pendant quatre mois, il n'est plus assuré de toucher la totalité de son salaire.
- c. Un salarié qui vient d'être embauché touche la totalité de son salaire en cas de maladie.

20. Sur le départ...

Vous avez décidé de quitter l'entreprise dans laquelle vous travaillez. Lisez la lettre et complétez-la en choisissant le mot ou le groupe de mots qui convient dans la liste.

Monsieur le Directeur,
 Par la présente, j'ai le regret de vous faire part de ma (1)
 de mon poste de contrôleur de gestion pour des raisons personnelles.
 La durée de (2) étant fixée à un mois, je quitterai le
 service le 1^{er} mars prochain.
 (3) sur votre compréhension, je vous prie
 Monsieur le Directeur, à mes sentiments très distingués.
 Nom + signature

- | | |
|---|--|
| <p>1. <input type="checkbox"/> a. démission
 <input type="checkbox"/> b. licenciement
 <input type="checkbox"/> c. rupture
 <input type="checkbox"/> d. fin</p> <p>3. <input type="checkbox"/> a. En attendant
 <input type="checkbox"/> b. En espérant
 <input type="checkbox"/> c. En remerciant
 <input type="checkbox"/> d. En comptant</p> | <p>2. <input type="checkbox"/> a. stage
 <input type="checkbox"/> b. congé
 <input type="checkbox"/> c. préavis
 <input type="checkbox"/> d. contrat</p> |
|---|--|

21. Des nouvelles brèves Ω

Vous allez entendre cinq courtes informations radiophoniques. Pour chacune d'elles, indiquez à quel sujet elle se rapporte. Choisissez dans la liste et notez la lettre qui correspond à la bonne réponse.

- | | |
|--|--|
| <p>Annonce 1 : ...
 Annonce 2 : ...
 Annonce 3 : ...
 Annonce 4 : ...
 Annonce 5 : ...</p> | <p>A. Augmentation de salaire
 B. Réduction des effectifs
 C. Élection aux Chambres de
 Commerce et d'industrie
 D. Aménagement du temps de travail
 E. Grève
 F. Règlement intérieur</p> |
|--|--|

22. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

1. Vous quittez votre emploi actuel car vous avez trouvé un nouveau travail mieux rémunéré. Que devez-vous faire vis-à-vis de votre ancien employeur ?

- a. Donner votre congé.
- b. Obtenir votre reconversion.
- c. Remettre votre démission.
- d. Demander votre licenciement.

2. Vous êtes fonctionnaire. Que touchez-vous chaque mois ?

- a. Un salaire.
- b. Un fixe.
- c. Une commission.
- d. Un traitement.

3. Vous venez d'être embauché(e). Votre employeur vous remet un document précisant vos droits et obligations, qui comporte une condition indiquant les infractions susceptibles d'entraîner le licenciement sans préavis ni indemnité.

De quel document s'agit-il ?

- a. Du certificat de travail.
- b. Du contrat de travail.
- c. Du règlement intérieur.
- d. Du bulletin de paie.

4. Votre agence bancaire est ouverte le samedi. Comment appelle-t-on ce jour ?

- a. Un jour ouvré.
- b. Un jour férié.
- c. Un jour travaillé.
- d. Un jour chômé.

5. Votre lettre d'engagement précise que, pendant les trois premiers mois, chacune des parties pourra mettre fin au contrat à tout moment. Comment appelle-t-on ce délai ?

- a. Une période d'essai.
- b. Un horaire variable.
- c. Un préavis.
- d. Un stage.

6. Les horaires variables ont été mis en place dans votre entreprise. Que vous permet cet aménagement du temps de travail ?

- a. De travailler à mi-temps.
- b. D'avoir des heures d'arrivée et de départ flexibles.
- c. De travailler à temps partiel.
- d. De choisir vos dates de congé.

Unité 5

Organiser un déplacement

1. Un congrès à Bordeaux

Congrès

européen

d'aviation d'affaires

Palais des Congrès – Bordeaux

15-18 mai

Aérofret

M. Alain GAUTIER

Directeur général

37, avenue Louis-Bréguet

78146 Vélizy-Villacoublay Cedex

Toulouse-Blagnac, le 10 mars...

Monsieur le directeur général,

Le « 10^e Congrès mondial d'aviation d'affaires » aura lieu du 15 au 18 mai prochains au Palais des Congrès à Bordeaux. Vous trouverez ci-inclus les informations nécessaires concernant :

- l'hébergement,
- le programme du séminaire,
- le dossier d'inscription,
- un questionnaire pour nous indiquer les sujets que vous désirez voir traiter.
- une brochure sur le lieu du séminaire et sur la région.

Pour vous aider dans le choix des hôtels, nous vous joignons des informations sur les prix des chambres. Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner le dossier d'inscription avant le 15 avril. Pour gagner du temps, nous vous conseillons d'utiliser la télécopie pour acheminer votre dossier d'inscription.

Dans l'attente de vous retrouver en mai avec une personne de votre choix, nous vous prions d'agréer, Monsieur le directeur général, l'expression de nos sentiments distingués.

Tel : 05 61 93 22 22 – Télécopie : 05 56 69 15 21 – E-mail aimer@con.fr

1.1. Lisez la lettre et la note et choisissez la bonne réponse.

Vrai Faux Non
mentionné

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Le Congrès mondial d'aviation d'affaires a lieu à Toulouse. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. M. Gautier a reçu la confirmation de son inscription. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. M. Gautier ira seul au congrès. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. M. Gautier prendra le train en première classe. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Mme Gautier accompagnera son mari. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. La chambre d'hôtel est réservée par l'organisateur du congrès. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**10^e Congrès mondial d'aviation d'affaires
Palais des Congrès – Bordeaux – 15-18 mai...**

Programme des invités

Pendant la durée des conférences, la personne qui vous accompagne est invitée à participer à un riche programme d'excursions. Ces visites se font en car grand tourisme, avec départ et retour au Palais des Congrès.

• Visite de Bordeaux - 16 mai

Pour les amateurs de monuments, le Vieux-Bordeaux, avec le Grand-Théâtre, le Palais de la Bourse, l'Hôtel de Ville, la cathédrale Saint-André et les 4 000 immeubles du dix-huitième siècle, est un véritable voyage à travers le temps.

• Bassin d'Arcachon - 17 mai

84 kilomètres de sable fin, un air pur, le paradis des oiseaux, tel est le bassin d'Arcachon. Une promenade en bateau vous conduira vers les parcs à huîtres, à la découverte du travail des ostréiculteurs. Une dégustation de coquillages accompagnée d'un vin blanc de la région vous sera offerte. Déjeuner de poisson.

L'après-midi, départ pour la grande dune du Pilât, la plus haute d'Europe (117 m). Temps libre avant le retour à Bordeaux par les villages bordant le bassin d'Arcachon.

1.2. Un conseil

Lisez le document ci-dessus, dites quelle visite vous conseillez et pourquoi :

- à M^{me} Gautier qui aimerait voir la mer et goûter aux spécialités de la région.
- à un invité qui souhaiterait connaître l'histoire de la région.

Grammaire

Développer des hypothèses:

le conditionnel présent et passé

- Une hypothèse concernant le présent et sa conséquence actuelle
Si + imparfait → conditionnel présent
Si mon emploi du temps le permettait, j'assisterais au congrès.
- Une hypothèse concernant le passé et sa conséquence actuelle
Si + plus-que-parfait → conditionnel présent
Si son avion était parti à l'heure, elle serait déjà au séminaire.
- Une hypothèse concernant le passé et sa conséquence dans le passé
Si + plus-que-parfait → conditionnel passé
Si les participants avaient répondu à temps, nous n'aurions pas eu tous ces problèmes de réservation.

2. Des réservations

Reliez les parties de phrases suivantes.

1. Si nous avions connu nos dates de vacances plus tôt,
2. Si je connaissais le jour de son arrivée à Nice,
3. Si vous aviez une soirée de libre lors de votre venue à Naples,
4. Si elles avaient participé au congrès de Dijon,
5. Si vous réserviez votre TGV deux mois à l'avance,
6. Si j'avais su qu'ils étaient à Paris cette fin de semaine,
7. Si vous aviez de la place en classe « Affaires »,
 - a. ma femme et moi serions heureux de vous inviter le soir à l'Opéra pour écouter *Carmen*.
 - b. ce serait plus confortable car le vol pour Shanghai dure 12 heures.
 - c. je les aurais emmenés faire une croisière sur la Seine, le dimanche.
 - d. nous aurions pu réserver nos places d'avion pour partir le 31 juillet.
 - e. vous obtiendriez des tarifs avec 50 % de réduction.
 - f. je lui prendrais une chambre avec vue sur la mer.
 - g. elles auraient eu le compte rendu comme tous les participants.

3. À vous de continuer

Complétez les phrases librement.

1. Si on avait réservé des chambres plus tôt,...
2. Si j'avais eu le temps,...
3. Si vous nous aviez répondu avant le 12 juillet,...
4. Si nous pouvions obtenir cette information,...
5. Si elles étaient arrivées à l'heure,...
6. Si je n'avais pas raté le train,...
7. Si le séminaire finissait plus tôt,...

4. Quand utiliser le conditionnel ? Ω

Réécoutez le dialogue de réservation de train et trouvez les formes au conditionnel. Dites ce qu'elles expriment.

Exemple : *je voudrais réserver* → une demande polie

Comment dire

- **Faire une suggestion**
 - Si vous alliez à Bordeaux, vous **devriez** visiter la cathédrale.
 - Et si on prenait l'avion, on **arriverait** plus tôt ?
- **Exprimer son regret**
 - Si j'avais su, je ne serais jamais **allé** à ce congrès.
 - Si j'étais parti à l'heure, je n'aurais pas raté mon train.
- **Faire des reproches**
 - Si vous me l'aviez dit plus tôt, j'**aurais assisté** à ce séminaire.

• **Exprimer un souhait, une préférence, une demande polie**

- **Pourriez-vous** me dire s'il reste des places sur le vol AF 2034 pour Berlin ?
- Est-ce que je pourrais avoir les horaires de départ pour le TGV Paris - Aix-en-Provence ?
- j'**aimerais** tellement me rendre en mission dans votre pays.
- j'**aimerais** mieux partir plus tard dans la soirée.

5. À vous de reconnaître

Dites ce que les énoncés avec « si » expriment.

Cochez la bonne réponse.

1. Si vous n'étiez pas parti avec cette compagnie aérienne, vous n'auriez pas eu ce retard et moi cette attente de deux heures à l'aéroport !

- Regret
- Suggestion
- Reproche

2. Si j'étais à votre place, je profiterais de cette mission à Edimbourg pour visiter le château.

- Souhait
- Demande polie
- Suggestion

3. Si j'avais le temps, je partirais quelques jours me reposer au soleil.

- Demande polie
- Souhait
- Suggestion

4. Si le séminaire avait eu lieu en été, nous aurions pu profiter de la région.

- Souhait
- Suggestion
- Regret

5. Si on invitait les éditeurs à notre réunion budget, cela pourrait être profitable à tout le monde.

- Suggestion
- Souhait
- Demande polie

6. Un séminaire

En stage à Paris dans la société Reflex, vous êtes chargé(e) d'organiser un séminaire destiné aux commerciaux français, suisses et belges pour les former sur le nouvel appareil photo numérique que votre société va commercialiser.

6.1. Voici la liste des tâches que vous aurez à effectuer. Classez-les en mettant une croix dans la bonne colonne.

Tâches à accomplir	Rubriques	Organisation administrative pour le séminaire	Logistique: lieu du séminaire, hébergement, restauration, transport	Autres prestataires de services
1. Réserver les billets d'avion.				
2. Se renseigner sur les tarifs des salles de réunion.				
3. Commander les repas et les collations pour les pauses.				
4. Envoyer une note d'information à tous les participants par e-mail.				
5. Préparer le programme du séminaire.				
6. Embaucher des hôtesse d'accueil.				
7. Contacter une société de filmage vidéo.				
8. Préparer les badges avec les noms.				
9. Établir la liste définitive des participants.				
10. Réserver les salles de séminaire, les chambres d'hôtel.				
11. Louer le matériel: magnétoscope, vidéo projecteur, caméscope, micros.				
12. Vérifier la préparation de la salle.				

6.2. Mettez les tâches dans l'ordre chronologique dans lequel vous devrez les effectuer. Plusieurs réponses sont possibles.

6.3 Choisir un lieu Ω

Vous avez reçu une documentation de l'Hôtel Prestige Saint-Lazare à Paris. Vous êtes avec votre responsable de stage qui téléphone à l'Hôtel Prestige Saint-Lazare pour avoir des renseignements.

Écoutez le dialogue et prenez des notes.

7. Des déplacements Ω

Écoutez ces quatre dialogues. Pour chacun, il vous est posé une ou deux questions. Choisissez la bonne réponse.

1. Au téléphone

1. M. Yansen téléphone pour
- modifier une réservation.
 - réserver un vol.
 - annuler une réservation.
 - réserver un taxi.
2. À quelle heure est l'avion de Monsieur Yansen ?

- 6 h 30
- 7 h
- 8 h 30
- 9 h 30

2. Dans un hôtel

Quel est le nombre de nuits réservées ?

- 2
- 3
- 4
- 6

3. Dans un séminaire

- Où se trouve la salle de réunion ?
- Au deuxième étage.
 - Tout de suite au bout du couloir.
 - Elle donne directement dans le hall.
 - C'est la deuxième salle à gauche après le hall.

4. Un déjeuner sur la Seine

Quel est le forfait choisi ?

- 79 euros.
- 56 euros.
- 69 euros.
- 46 euros.

Développer des hypothèses : si + verbe à l'imparfait/si + verbe au plus-que-parfait

8. Avec des si...

Faites des hypothèses.

- Si, on se serait plus amusé.
- Si, je choisirais Nice ou Cannes.
- Si, nous resterions un jour de plus.
- Si, tu aurais pu me rendre visite.
- Si, on lui aurait donné une chambre avec vue.
- Si, vous auriez pu filmer le séminaire.
- Si, il n'aurait pas regretté cette formation.
- Si, on aurait prolongé votre séjour.

9. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

1. Vous vous rendez dans une agence de voyages pour vous procurer des documents sur des hôtels en Asie. Que demandez-vous?
 a. Un livre.
 b. Un dossier.
 c. Une brochure.
 d. Un programme.
2. En voyage professionnel en France, vous en profitez pour effectuer en car de tourisme une visite organisée de la région où se trouve votre client. Où partez-vous ?
 a. En excursion.
 b. En croisière.
 c. En promenade.
 d. En course.
3. Parfois, l'hôtel met à votre disposition un transport gratuit pour vous amener à un aéroport ou sur le lieu d'un congrès. Comment s'appelle ce type de transport ?
 a. Une course.
 b. Une navette.
 c. Un acheminement.
 d. Un ramassage.
4. Pour l'organisation d'un séminaire, vous êtes chargé(e) de vous occuper de l'hébergement et du transport des participants. Comment s'appelle cette activité ?
 a. La logistique.
 b. Un organigramme.
 c. Un planning.
 d. La programmation.
5. Lors des pauses d'une journée de séminaire, on vous propose une boisson avec des gâteaux secs. Que vous offre-t-on ?
 a. Un plat.
 b. Une collation.
 c. Un repas.
 d. Un menu.
6. Vous participez à un séminaire de deux jours dans un relais château*. Vous y prenez tous vos repas et vous y dormez. Comment appelle-t-on ce type de séjour ?
 a. La demi-pension.
 b. Journalier.
 c. Forfaitaire.
 d. Résidentiel.

*Note : relais château : hôtel de luxe situé dans un cadre privilégié

Unité 6

Organiser son emploi du temps

1. Un agenda bien rempli Ω

M. Marc Descamps, représentant en vins, téléphone à la secrétaire de Mme Jeannine Bon, responsable des achats des magasins Vinothèque France.

Marc Descamps: Oui bonjour, Marc Descamps des établissements Lambert et fils.

Secrétaire: Bonjour Monsieur. Vous allez bien ?

MD : Oui, merci. J'avais laissé la semaine dernière un message sur la boîte vocale de M^{me} Bon mais elle ne m'a pas rappelé. Je souhaiterais la rencontrer cette semaine pour lui présenter notre nouvelle sélection de grands crus de bordeaux.

S : Alors, un instant, ne quittez pas. Ah, je ne crois pas que ce soit possible avant la semaine prochaine. Je regarde son agenda... Écoutez, cette semaine, son agenda est complet mais un rendez-vous en début de semaine prochaine vous conviendrait-il ?

MD : C'est impossible car je suis moi-même en déplacement à Paris lundi et à Bruxelles mardi. Euh, je reviendrai à Bordeaux mercredi en fin de matinée.

S : Mercredi après-midi, alors, vers 16 h-17 h. Ça vous irait ?

MD : Hum....!!! Ce n'est pas un bon créneau horaire. Je dois visiter deux châteaux avec notre distributeur japonais et il n'est pas sûr que je puisse être à l'heure...

S : Dans ce cas, je peux vous proposer un rendez-vous jeudi, en début d'après-midi à 14 h.

MD : Hum... désolé. Jeudi, c'est la journée dégustation des sommeliers. Et vendredi ?

S : Mme Bon est prise toute la journée.

MD : Et jeudi midi ? Pensez-vous qu'elle puisse se libérer pour déjeuner ?

S : Je crois que ça ira. Je vous confirmerai le rendez-vous dès qu'elle aura fini sa réunion.

.....

S : Allô, Monsieur Descamps ?

MD : Oui, c'est moi.

S : C'est Marie Rabier, la secrétaire de Mme Bon à l'appareil. Je vous appelle au sujet de votre rendez-vous jeudi prochain à 12 h. Malheureusement, Mme Bon ne pourra pas déjeuner avec vous... Seriez-vous disponible vendredi en début de matinée, vers 9 h ?

MD : Parfait. Vous comprenez, il est très important que je puisse présenter nos vins à Mme Bon avant qu'elle passe sa commande de fin d'année.

2. Écoutez le dialogue et choisissez la bonne réponse. Ω

I. Pour quelle raison la secrétaire de Mme Bon rappelle-t-elle M. Descamps ?

- Pour annuler le rendez-vous.
- Pour reporter le rendez-vous.
- Pour confirmer le rendez-vous.

2. Comment réagit M. Descamps ?
- Il se montre flexible.
 - Il ne souhaite plus rencontrer M^{me} Bon.
 - Il est déçu et irrité.

Grammaire

L'antériorité dans le futur et le passé

Le futur antérieur s'emploie pour marquer une action faite avant une autre action dans le futur.

Formation : être ou avoir au futur simple + participe passé.

Futur antérieur

Quand j'aurai reçu mon ordre de mission,...

Dès que nos clients allemands seront arrivés,...

Futur simple ou impératif

vous me réserverez un vol pour Londres.

prévenez-moi !

Le plus-que-parfait s'emploie pour marquer une action faite avant une autre action dans le passé.

Formation : être ou avoir à l'imparfait + participe passé.

Plus-que-parfait

J'avais laissé un dossier sur votre bureau,...

Temps du passé

vous l'avez regardé ?

3. Écoutez les huit personnes et faites une liste des tâches que l'assistante doit effectuer. Ω

Exemple : Apporter le dossier Asie.

4. Écoutez les huit personnes et dites ce que fera l'assistante.

- Quand elle aura fini de préparer le dossier Asie,... Ω
- Une fois qu'elle aura tapé le compte rendu de visite,...
- Dès que les clients allemands seront arrivés,...

Comment dire

Exprimer des rapports temporels entre deux actions

- Une antériorité de l'action principale par rapport à un autre fait :

- Avant + nom : *Avant son rendez-vous, elle doit m'apporter un document.*
- Avant de + infinitif : *Avant de passer sa commande, Mme Briand avait comparé les prix.*
- Avant que + subjonctif : *Avant qu'il parte, j'aimerais lui présenter notre nouvelle secrétaire.*

- Une postériorité de l'action principale par rapport à un autre fait :

- Après + nom : *Après son travail, elle s'occupe d'une association.*
- Après + infinitif passé : *Après être rentré de mission, il a pris des vacances bien méritées.*

- Après que + indicatif : *Après qu'il a rencontré le directeur, il a fait son rapport.*
- Une fois que + indicatif : *Une fois que votre travail sera terminé, passez me voir !*
- Quand + indicatif : *Quand tu auras raccroché, on commencera la réunion.*
- **Une postériorité immédiate :**
 - Dès + nom : *Dès demain, vous recevrez le document.*
 - Dès que + indicatif : *je vous appelle dès que la réunion sera terminée.*
- **Une simultanéité :**
 - gérondif ; avec pendant : *Ne me passez aucun appel pendant que je suis en réunion.*

5. Que faut-il faire ?

5.1 Complétez avec l'énoncé qui convient

1. Avant d'envoyer la lettre,...
 2. ..., après leur avoir demandé s'ils ont encore des articles en promotion.
 3. Avant que le stage commence,...
 4. Après que vous aurez reçu nos clients américains,...
 5. ..., une fois qu'ils auront adressé leur facture.
 6. ..., avant mon départ pour l'aéroport ?
 7. Avant de remettre le compte rendu au directeur,...
 8. Je dois m'absenter, et avant de partir je n'ai pas eu le temps de corriger la base de données,...
 9. Avant que vous fassiez une démonstration au client de notre nouvel ordinateur,...
- a. Pourriez-vous vous assurer que le vol n'est pas annulé
 - b. n'oubliez pas de vérifier l'adresse.
 - c. vous les emmènerez visiter notre usine.
 - d. Il faudrait expédier des présents à tous nos distributeurs
 - e. Vous leur enverrez un chèque
 - f. il faudra vous assurer du bon fonctionnement du logiciel.
 - g. veuillez préparer la documentation à remettre à chaque participant,
 - h. vous me le donnerez à signer,
 - i. vous serait-il possible de changer les codes ?

5.2. Écoutez les consignes données à l'assistante et retrouvez dans l'exercice précédent l'énoncé équivalent Ω

6. Un peu d'imagination

Complétez ces phrases librement.

1. Une fois que la réunion sera terminée,...
2. Dès que..., ils ont ouvert une bouteille de Champagne.
3. Je vous confirmerai le rendez-vous avant de...
4. Une fois que..., envoyez une télécopie de réservation.
5. Appelez-moi, dès que...

7. À vous de trouver !

Relevez dans le dialogue (page 54) les phrases qui expriment un doute, une nécessité, un but.

Exemple : je ne crois pas que ce soit possible avant la semaine prochaine.
doute

8. Etre heureux au travail

Les salariés de Tagg informatique, une PME savoyarde spécialisée dans le marketing direct, sont passés aux... 33 heures et 19 minutes. Sans baisse de salaire et avec pour seul gel des rémunérations, pendant deux ans, la partie qui correspond à la hausse du coût de la vie. Réduction du temps de travail ou pas, les collaborateurs de Tagg ont continué à négocier des augmentations, à titre individuel, tout en bénéficiant de 33 jours de congé supplémentaires. Au total, un salarié de Tagg a droit à treize semaines de congé par an. L'accord prévoit une certaine flexibilité pour faire face aux pics d'activité. Certaines semaines, les salariés peuvent être amenés à travailler plus longtemps, à concurrence de 46 heures. En contrepartie, ils ont la possibilité d'opter pour des semaines allégées de 28 heures. Indépendamment des embauches (six personnes ont été recrutées, soit un renforcement de l'effectif de 15 %), il a fallu réorganiser la manière de travailler des différents services. La solution retenue a été la généralisation du travail en binôme. Au lieu d'avoir un seul interlocuteur, le client en a désormais deux ou trois. L'entreprise continue à se développer et depuis la signature de l'accord, les effectifs de l'entreprise ont augmenté de 50 %.

D'après Rebondir, octobre 2000.

Lisez le texte ci-dessus et cochez la bonne réponse.

1. Quelle est la durée hebdomadaire moyenne du temps de travail des salariés de Tagg ?
 - a. 28 heures.
 - b. 33 heures 19 minutes.
 - c. 46 heures.
2. La réduction du temps de travail s'est accompagnée
 - a. d'une réduction générale des salaires.
 - b. d'une suppression totale des augmentations.
 - c. d'un blocage temporaire des salaires.

3. Quelle est l'obligation des salariés ?
- Faire le même nombre d'heures chaque semaine.
 - Accepter des changements d'horaires en fonction de la charge de travail.
 - Diminuer leur nombre de jours de vacances.
4. Quelles sont les conséquences de la mise en place de la réduction du temps de travail ?
- L'entreprise a embauché du personnel.
 - Il a fallu procéder à quelques licenciements.
 - Les salariés sont obligés de travailler sur deux postes en même temps.

9. Humeurs Ω

Écoutez ces personnes et trouvez ce qu'elles expriment. Choisissez dans la liste et notez la lettre qui convient.

Personne 1 :	Personne 4 :	a. Une satisfaction	d. Une certitude	g. Une opinion
Personne 2 :	Personne 5 :	b. Une évidence	e. Un reproche	h. Une probabilité
Personne 3 :		c. Un doute	f. Un désaccord	incertaine

10. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

- Vous consultez votre agenda afin de trouver un horaire disponible pour fixer une réunion. Que cherchez-vous ?
 - a. Une durée.
 - b. Un délai.
 - c. Un créneau.
 - d. Un temps.
- L'entreprise de bâtiment où vous travaillez construit un immeuble. Vous accompagnez le directeur pour visiter sur place les travaux en cours. Où avez-vous rendez-vous ?
 - a. Sur un chantier.
 - b. Dans une usine.
 - c. Dans un atelier.
 - d. Dans un entrepôt.
- Dans le secteur du bâtiment, les ouvriers ont l'habitude de déjeuner d'un repas rapide pris sur leur lieu de travail. Quel est le nom de ce repas ?
 - a. Un souper.
 - b. Un casse-croûte.
 - c. Un goûter.
 - d. Un cocktail.
- Vous êtes invité à un buffet pour l'inauguration d'un nouveau magasin. Que vous propose-t-on ?
 - a. Un dîner servi à table.
 - b. Une exposition de meubles.
 - e. Des provisions à emporter.
 - d. Des boissons accompagnées de plats légers à consommer sur place.
- Médecin, vous avez été invité avec un grand nombre de vos confrères à venir écouter un expert parler du sida dans le monde. À quoi assistez-vous ?
 - a. À un conseil.
 - b. À un entretien.
 - c. À une communication.
 - d. À une conférence.
- L'entreprise dans laquelle vous travaillez organise deux jours de formation aux nouvelles technologies? À quoi participerez-vous ?
 - a. À un séminaire.
 - b. À une manifestation.
 - c. À une assemblée.
 - d. À une réunion.

Unité 7

Marché et résultats de l'entreprise

1. Un comité de direction en réunion Ω

Jérôme Légal, directeur général de la société Eurosite, numéro 1 européen des aspirateurs, conduit une réunion avec les différents responsables de l'entreprise dont Benjamin Lifar, directeur financier, et Sylvaine Perreti, directrice marketing.

Jérôme Légal : Je rappelle que nous sommes réunis pour faire le bilan du dernier semestre. Pierre Grandchamp s'est excusé, il est en mission aux Pays-Bas. Benjamin, voulez-vous commencer ?

Benjamin Lifar : Oui bien sûr... Tout d'abord, sur l'ensemble du dernier semestre, nous avons réalisé un chiffre d'affaires supérieur aux 23 millions prévus soit 24 millions d'euros. Ceci représente une augmentation d'un tiers par rapport à l'année passée. Deux raisons expliquent ces chiffres : d'une part, la fusion avec la société allemande Astron il y a cinq mois qui a entraîné un accroissement de 18 % de notre activité ; d'autre part, notre stratégie d'implantation sur le marché européen qui a fait que cette zone représente désormais le quart de notre chiffre d'affaires.

JL : Donc, tout va bien ?

BL : Hum..., oui, oui sauf pour notre filiale canadienne dont le quart des effectifs a dû être licencié en raison de faibles commandes depuis deux ans.

JL : J'aimerais que nous parlions aussi de notre projet de lancement des aspirateurs Mach 2. Sylvaine, pouvez-vous nous parler des résultats les plus significatifs des sondages effectués ?

Sylvaine Perreti : Eh bien, sur 3 000 questionnaires envoyés, environ 2 000 nous ont été retournés. Les réponses les plus intéressantes pour notre projet font apparaître que 35 % des utilisateurs interrogés ne sont pas satisfaits de leur aspirateur, 65 % souhaiteraient en changer et 45 % envisagent de changer de marque lors de leur prochain achat.

JL : Et quels types de besoins expriment-ils ?

SP : Les résultats nous montrent qu'une très forte proportion des utilisateurs accorde une grande importance aux qualités techniques de leur aspirateur. En effet, les trois quarts ont répondu vouloir un aspirateur moins bruyant, plus puissant que celui qu'ils possèdent actuellement, et, et surtout aussi léger et facile à manipuler que possible. Ceci correspond exactement aux caractéristiques de notre nouveau modèle.

IL : Autrement dit, tout nous indique que les aspirateurs Mach 2 ont de fortes chances d'effectuer une percée sur le marché.

SP : Absolument. C'est, actuellement, le produit le plus performant du marché et il remportera un grand succès auprès d'une majorité de consommateurs.

2. Un compte rendu de réunion Ω

Vous assistez à la réunion. Écoutez le dialogue et prenez des notes.

Vous êtes chargé(e) de relire le compte rendu de la réunion avant de l'adresser aux personnes concernées. Corrigez les erreurs.

COMPTE RENDU DE LA REUNION DU COMITÉ DE DIRECTION

du lundi 6 avril 20..

Ordre du jour : Bilan du dernier trimestre 20..

Présents : Monsieur Grandchamp, directeur commercial

Monsieur Lifar, directeur général

Monsieur Perretti, directeur marketing

Excusé : Monsieur Légal, directeur financier

1. Ventes

Les objectifs de vente sont largement atteints pour l'année 20... puisqu'ils s'élèvent à 23 millions d'euros. Le chiffre d'affaires est en augmentation de 25 % par rapport à l'année dernière grâce en partie à la pénétration du marché canadien. Seule la filiale allemande rencontre des difficultés avec une baisse des ventes. Monsieur Lifar souligne que cette situation a entraîné 25 licenciements.

2. Projet de lancement des aspirateurs Mach 2

Madame Peretti indique que deux tiers des questionnaires ont été envoyés. Une minorité de consommateurs se dit mécontente de son aspirateur actuel et veut changer de marque.

Le choix est guidé en priorité par le prix. Les aspirateurs de la gamme Mach 2 correspondent tout à fait aux attentes des personnes interrogées.

3. Comment dire en réunion ?

Faites correspondre la (les) formule(s) utilisée(s) pour :

1. annoncer l'ordre du jour.
2. donner la parole.
3. passer au point suivant.
4. reformuler pour faire une synthèse.
 - a. Autrement dit, tout nous indique que les aspirateurs Mach 2 ont toutes les chances d'effectuer une percée sur le marché.
 - b. J'aimerais que Ton parle aussi de notre projet de lancement des aspirateurs Mach 2.
 - c. Je rappelle que nous sommes réunis pour faire le bilan du dernier semestre.
 - d. Benjamin, voulez-vous commencer ?
 - e. Donc, tout va bien ?
 - f. Sylvaine, pouvez-vous nous parler des résultats les plus significatifs des sondages effectués ?

Grammaire

Les comparatifs: comparer une qualité

Degré de supériorité

La progression du chiffre d'affaires a été **plus forte que** l'an passé.

Les résultats sont **meilleurs que** l'an passé.

! Pour l'adjectif **bon**, on dit : **meilleur(e)**.

- Degré d'égalité

La progression du chiffre d'affaires a été **aussi forte que** l'an passé.

Les résultats sont **aussi bons que** l'an passé.

- Degré d'infériorité

La progression du chiffre d'affaires a été **moins forte que** l'an passé.

Les résultats sont **moins bons que** l'an passé.

On peut aussi comparer une action pour sa qualité :

Il travaille bien. → En fait, il travaille **mieux que** nous.

Les comparatifs: comparer une quantité

Plus de }

Autant de } + nom + que (de) + nom

Moins de }

Le groupe Rigault a **autant d'hôtels que** le groupe Réva.

Le groupe **Réva** a **plus de restaurants que** d'hôtels.

On peut aussi comparer une action pour sa quantité.

Il travaille beaucoup. → En fait, il travaille **autant que** nous.

4. Une enquête d'opinion chez **Modone**, une société agroalimentaire Complétez le compte rendu.

Résultats d'une enquête sur les produits laitiers

Selon notre enquête réalisée auprès d'un échantillon de 2 000 personnes, notre marque est... connue ... (1) celles de nos concurrents (61 % des personnes interrogées connaissent *Modone* contre 46 % pour nos concurrents). L'indice de satisfaction est... important ... (2) celui de nos concurrents avec 45 % pour *Modone* et 31 % pour la concurrence. Les crèmes glacées en pot *Modone* et celles de notre principal concurrent sont... (3) appréciées avec un indice de 33 % chacune. En revanche, les yaourts nature *Modone* obtiennent beaucoup ... réponses favorables ... (4) ceux de la concurrence : 18 % pour *Modone* et 36 % pour chacune des autres sociétés. Enfin, notre nouvelle gamme de crèmes desserts semble être accueillie ... favorablement ... (5) prévu avec un indice de satisfaction de 90 % ! Souhaitons que l'année prochaine soit ... (6) positive.

Grammaire

Les superlatifs : classer en première / dernière position

Première position

C'est la progression la plus forte.

Ces résultats sont les meilleurs de l'année.

Dernière position

C'est la progression la moins forte.

Ces résultats sont les moins bons de l'année.

5. Quelques entreprises dans le secteur des services

Lisez le tableau et retrouvez l'entreprise en première et en dernière position pour chaque critère : part du chiffre d'affaires à l'export - date de création - évolution du chiffre d'affaires - effectifs - chiffre d'affaires.

Exemple : Parmi ces cinq entreprises, Air France est la plus ancienne.

	Air France	Club Med	Accor	EuroDisney	Sodexo Alliance
Date de création	1933	1950	1960	1985	1966
Chiffre d'affaires en €	103 millions	15 millions	61 millions	9 millions	90 millions
Evolution du chiffre d'affaires	1 3,46 %	15,58 %	8,55 %	2,48 %	44,25 %
Effectifs	53 791	24 200	128 850	10 574	270000
Part du chiffre d'affaires à l'export	0%	26%	63%	0%	88%

Comment dire

• Annoncer l'ordre du jour d'une réunion et conclure

-Je souhaiterais qu'on fasse le point sur... - Je vous ai réuni pour parler de... - Parlons de...

- Bien, c'est tout pour aujourd'hui ? - Rien à ajouter, bon... - On arrête là ?

• Donner la parole

- Saïd, voulez-vous intervenir ? - Laurent, vous pouvez continuer ?

-Pas de remarques ? Anne, c'est à vous. -Armelle, nous vous écoutons...

• Prendre la parole

- Juste un commentaire pour dire... - Si vous permettez... - Je voudrais dire...

-Je voudrais ajouter...

• Constaté des faits ou des résultats

- On voit... - Nous constatons...

• Exprimer des proportions, des ordres de grandeur

- Une forte / faible proportion de... - La majorité de... / la majeure partie de...

- La moitié de... - Le tiers de... - Les deux tiers... - Le quart...

6. Une visite d'usine Ω

Vous effectuez un voyage d'études en France et vous visitez une fabrique de porcelaine. Vous êtes accueilli(e) par un maître faïencier. **Écoutez son exposé de bienvenue avant de commencer la visite.**

Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs, bonjour.

Bienvenue chez Les porcelaines Princesse. Tout d'abord, avant de commencer la visite, je voudrais vous présenter notre fabrique de porcelaine. Il faut savoir que les premières usines de fabrication de porcelaine ont été créées au dix-huitième siècle. Nous maintenons la tradition depuis plus de deux siècles grâce au savoir-faire acquis et à la compétence de notre personnel. D'ailleurs, la fabrication de la porcelaine est la première industrie de la région de Limoges.

La pâte à porcelaine est faite à partir de trois éléments : le kaolin, le quartz et le feldspath. Le kaolin est une terre très pure et très blanche qui est l'élément de base de la porcelaine. Il entre pour 55 % dans la fabrication de la pâte, le quartz et le feldspath pour 20 et 25 % chacun.

Autrefois, le mélange se faisait à la main mais, aujourd'hui, on utilise des machines à commande numérique pour mesurer les quantités et effectuer les opérations. Une fois la pâte obtenue, un certain nombre d'étapes vont permettre de produire des pièces de qualité. C'est ce que vous pourrez voir dans nos ateliers. Les pièces sont d'abord séchées à basse température, puis cuites à 900 °C. Ensuite, elles sont trempées dans un bain d'émail. Pour terminer, on procède à une dernière cuisson à 1 400 °C. À la sortie du four, les pièces sont triées, ce qui permet d'enlever celles qui présentent des défauts. Les autres sont destinées à la vente sous forme de porcelaine blanche ou décorée. À la fin de la visite, vous pourrez voir dans notre salle d'exposition nos derniers modèles et des reproductions de pièces anciennes. Je vous propose maintenant de voir un film vidéo qui vous expliquera le processus de fabrication de la porcelaine. Ensuite, vous pourrez suivre notre itinéraire fléché qui vous guidera à travers nos différents ateliers. La visite durera environ 45 minutes. Les photos sont interdites. Je vous laisse et vous souhaite une très bonne visite.

7. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

1. Vous souhaitez savoir si votre client a fait des bénéfices ou des pertes. Que regardez-vous dans son bilan ?
 - a. Le capital.
 - b. Le résultat.
 - c. Les créances.
 - d. Les disponibilités.
2. Vous avez besoin de vous procurer le bilan de votre société ? Quel service contactez-vous ?
 - a. Le service financier.
4. Vous souhaitez connaître l'opinion des consommateurs sur vos produits et vous posez des questions auprès d'un échantillon représentatif de la population. Que faites-vous ?
 - a. Un test.
 - b. Un sondage.
 - c. Un compte rendu.
 - d. Une recherche.
5. Vous avez entreposé des produits en attendant de les vendre. Comment

- b. Le service marketing.
 - c. Le département recherche et développement.
 - d. Le service commercial.
3. Pour se développer, votre entreprise vient de se regrouper avec une autre entreprise du même secteur d'activité. Son nouveau nom est Avantis. De quelle forme de concentration s'agit-il ?
- a. D'une fusion.
 - b. D'une participation.
 - c. D'une filiale.
 - d. D'une chaîne
- appelle-t-on ces marchandises ?
- a. Un soldc.
 - b. Un stock.
 - c. Une réserve.
 - d. Un entrepôt.
6. Pour créer votre entreprise, vous avez besoin d'argent. Vous allez trouver un banquier. Que lui demandez-vous ?..
- a. Une dette.
 - b. Un emprunt.
 - c. Une créance.
 - d. Des ressources.

Grammaire

Comment exprimer les actions d'un processus

Avec la forme active → **Sujet + verbe** : *L'assiette subit plusieurs cuissons.*

Avec la forme passive

→ **Etre + participe passé** : *L'assiette est décorée au pinceau par un artiste.*
Autrefois, les matières premières étaient mélangées à la main.
Les pièces avec un défaut devront être retirées.

Avec la forme pronominale de sens passif

→ **Sujet + verbe pronominal** : *La pâte se façonne de plusieurs manières.*

Avec le pronom « on » → **On + verbe** : *On cuit l'assiette à 980 °C.*

8. Les procédés de la fabrication de la porcelaine

Transformez à la forme passive comme dans l'exemple.

Exemple : Une chaîne de montage assemble différentes pièces mécaniques.
Les différentes pièces mécaniques sont assemblées par une chaîne de montage.

1. Les unités de production utilisent de plus en plus des appareils à commande numérique.
2. De nombreux artisans ont conservé les traditions et les savoir-faire du passé.
3. On utilise des techniques anciennes pour obtenir le cristal de Baccarat.
4. On doit toujours emballer soigneusement les marchandises fragiles.
5. On ne pourra pas remplacer l'expertise d'un spécialiste.

Le recyclage des emballages plastiques

Transformez chaque phrase de ce texte en utilisant la forme passive.

1. La collecte

D'abord, 12 millions de Français font la collecte des emballages en plastique (bouteilles et flacons).

2. Le tri

Dans les centres de tri, des employés trient les bouteilles et les flacons en fonction de la nature du plastique. Puis, ils enlèvent les étiquettes, les bouchons des bouteilles et des flacons.

3. Le broyage

Des machines broient les bouteilles plastiques et les flacons. Les employés lavent les emballages broyés.

4. Les débouchés

Puis, les centres de tri les expédient à des industriels pour servir à la fabrication de nouveaux produits. Les industriels fabriquent de nouveaux flacons, des vêtements...

Grammaire

Comment exprimer la finalité / le but recherché

- **Pour / Afin de / Dans le but de / De manière à + verbe à l'infinitif**

La pâte est cuite une deuxième fois à 140 °C pour la rendre imperméable.

- **Pour que / Afin que + sujet et verbe au subjonctif**

La pièce subit une ou plusieurs cuissons de 780 à 1350 °C afin que les couleurs soient fixées.

- **Avec le pronom relatif ce qui + verbe à l'indicatif**

On cuit la pièce à 980 °C dans un four, ce qui permet d'enlever l'eau.

9. Des actions dans quel but ?

Associez les propositions pour retrouver le but recherché.

1. On effectue systématiquement un contrôle qualité...
 2. Des modes d'emploi sont à la disposition du consommateur...
 3. Une visite de maintenance est faite chaque mois...
 4. Chaque employé doit répondre à un questionnaire de pré-formation.
 5. Des collectes d'emballages sont organisées dans chaque ville...
-
- a. afin d'entretenir les machines de l'usine en bon état de marche.
 - b. pour que les stages sur les nouvelles machines puissent être planifiés.
 - c. afin que le produit fini soit parfait en sortant de l'usine.
 - d. ce qui permet de recycler les bouteilles en plastique.
 - e. pour éviter des accidents lors d'une première utilisation de l'appareil.

Comment dire

Expliquer le déroulement d'un processus

- **Avec des verbes** : commencer par... , passer à.../ poursuivre par..., finir par... / terminer par...

On termine par l'emballage de la pièce.

- **Avec des marqueurs temporels :**
d'abord..., puis..., / ensuite..., enfin...
Puis, on cuit la pièce à 980 °C ce qui permet d'enlever l'eau.
- **Avec des expressions pour souligner la rapidité :**
dès que... / dès + nom / aussitôt que... / aussitôt...
Des que la pièce est décorée au pinceau, elle subit une ou plusieurs cuissons.
Aussitôt leur sortie du four, les pièces sont triées.
- **Avec des expressions pour marquer l'antériorité et la postériorité :** avant..., après..., une fois que... / une fois...
Après avoir trié les pièces, on les emballe.
Une fois les pièces triées, on les emballe.
- **Avec le gérondif :**
En cuisant une ou plusieurs fois, les couleurs se fixent.

10. Une histoire de café

Complétez avec les expressions suivantes : aussitôt - après - passe à - ensuite - termine par - commence par - dès que.

Cela ... (1) une histoire de grains. ... (2) la cueillette effectuée, les grains sont choisis et contrôlés avec soin par des experts en café de l'entreprise importatrice. ... (3) le café arrive dans les usines, chaque sac est percé d'un petit trou par lequel on extrait les échantillons de café que les experts vont goûter. C'est seulement ... (4) leur dégustation qu'ils décident si le nouvel arrivage est accepté ou refusé. Les grains sont ... (5) mélangés pour correspondre aux goûts des consommateurs. Puis, on ... (6) la torréfaction, c'est-à-dire au rôtissage des grains. On ... (7) le conditionnement du café dans des sachets de 250 ou 500 grammes.

11. Utilisation d'un magnétoscope

Un mode d'emploi

Vous travaillez dans une entreprise d'électroménager qui participe à la Foire de Paris. Votre entreprise vient de lancer sur le marché un nouveau magnétoscope.

Écoutez le dialogue entre un client et un vendeur qui explique comment fonctionne le magnétoscope et prenez des notes afin de rédiger le mode d'emploi du magnétoscope qui accompagne le schéma. (Vous utiliserez l'impératif ou l'infinitif et vous respecterez l'ordre chronologique des opérations.)

Le vendeur : Pour enregistrer une émission de télévision en direct, c'est très simple. Pour commencer, vérifiez bien que votre téléviseur et votre magnétoscope sont branchés. D'abord, vous allumez le téléviseur. Et ensuite, vous introduisez la cassette sur laquelle vous voulez enregistrer l'émission. Regardez, vous la mettez dans le compartiment à cassette. Et le magnétoscope se met automatiquement en marche.

Le client : Ah bon ? Je n'ai pas besoin d'appuyer sur le bouton « marche » ?

V : Non, non, avec ce magnétoscope ce n'est pas utile. Alors, ensuite, vous sélectionnez la chaîne à enregistrer avec ce bouton. Là, vous voyez ?

C : Oui, oui, je vois ; les deux boutons avec une flèche en haut et une flèche en bas. Là, là, où il y a écrit « stations » ?

V : Oui, c'est ça ; c'est le bouton de sélection des chaînes de télévision. Alors, vous choisissez la chaîne que vous voulez.

C : Très bien.

V : Regardez, le numéro de la chaîne s'affiche et l'émission apparaît sur l'écran du téléviseur.

C : D'accord, et pour enregistrer ?

V : Vous devez appuyer sur la touche « enregistrement » pendant quelques secondes pour démarrer l'enregistrement. L'indicateur apparaît sur l'écran du téléviseur et sur l'afficheur du magnétoscope.

C : Ah oui, en effet, c'est très simple.

V : Enfin, pour arrêter l'enregistrement, il faut appuyer sur le bouton « stop ».

C : Et pour reprendre la cassette ?

V : C'est facile : il suffit d'appuyer sur le bouton « Eject » du magnétoscope. La cassette sort automatiquement du compartiment. Et vous pouvez alors la retirer.

C : Ah ! c'est formidable la technique. Et ça coûte combien un appareil comme ça ?

12. Le Grand Prix de l'entrepreneur

Lisez cet article et choisissez la bonne réponse pour chaque énoncé.

Activité traditionnelle, la tonnellerie marche très fort depuis quelques années. Sans véritable concurrence au niveau mondial, les tonneliers français sont les leaders incontestés du marché. La tonnellerie Boutes fait partie des dix premières entreprises françaises. L'entreprise familiale a été créée en 1880 par F arrière-grand-père du dirigeant actuel. L'image haut de gamme des tonnellerie Boutes repose sur l'approvisionnement en bois provenant de chênes de première qualité et sur une connaissance approfondie du vin. Boutes compte parmi ses clients les grands crus des vins de Bordeaux mais réalise la moitié de son chiffre d'affaires à l'exportation. Boutes produit 20 000 barriques par an et agrandit son unité de production pour fabriquer 35 000 tonneaux. En effet, pour répondre aux demandes des consommateurs qui apprécient les vins au goût « boisé », on privilégie le vieillissement dans des tonneaux neufs ce qui nécessite de renouveler le matériel tous les trois ans.

D'après L'Entreprise - supplément au n° 180.

	Vrai	Faux	Non mentionné
1. La tonnellerie est une activité ancienne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ce secteur est très concurrencé par des entreprises étrangères.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cette entreprise appartient à une société multinationale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Le bois nécessaire à la fabrication des tonneaux est importé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. L'usine actuelle est trop petite pour produire les quantités demandées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Un exposé parfumé Ω

Écoutez l'exposé fait par un parfumeur lors d'un congrès et répondez aux questions en choisissant la bonne réponse.

- À quel moment de la journée a lieu la cueillette des fleurs ?
 - Le matin très tôt.
 - En fin d'après-midi.
 - Le soir.
 - Pendant la nuit.
- À quelle époque a lieu la cueillette des fleurs ?
 - Au printemps et en automne.
 - En été et en automne.
 - Au printemps, en été et en automne.
 - Au printemps et en été seulement.
- Comment se fait la cueillette des fleurs ?..
 - Avec des machines.
 - À la main uniquement.
 - À l'aide d'outils spéciaux.
 - À la fois manuellement et mécaniquement.
- Quel est environ le nombre de roses cueillies par heure ?
 - 500.
 - 1 000.
 - 3 000.
 - 7 000.
- D'où proviennent aujourd'hui les fleurs utilisées pour fabriquer les essences de parfum ?
 - Les fleurs sont toutes importées de l'étranger.
 - Elles proviennent uniquement de la région de Grasse.
 - Une partie est d'origine française et une autre est importée.
 - Les roses viennent d'Égypte et d'Inde.

14. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse

- Votre ordinateur est en panne. À quel service de l'entreprise vous adressez-vous pour le faire réparer ?
 - a. Au service financier.
 - b. À la production.
 - c. À la maintenance.
 - d. Au contrôle de gestion.
- Lors d'une journée « portes ouvertes », vous effectuez une visite guidée à l'aide de flèches. Que suivez-vous ?
 - a. Un chemin.
 - b. Un circuit.
- L'usine où vous travaillez est entièrement automatisée. Comment se fait le travail ?
 - a. Manuellement
 - b. Uniquement à l'aide de machines.
 - c. Avec un effectif nombreux d'ouvriers.
 - d. Artisanement.
- Par souci de l'environnement, les bouteilles en verre et en plastique sont ramassées. Que font les entreprises spécialisées avec ces emballages ?

- c. Une circulation.
 - d. Un cours.
3. Vous visitez une fabrique de chocolats où on vous explique les différentes étapes de fabrication. Que vous montre-t-on ?
- a. La procédure.
 - b. L'exposition.
 - c. Le développement.
 - d. Le processus.
6. Vous venez d'acheter un nouveau téléphone portable. Il est accompagné d'un document avec des conseils d'utilisation. Que lisez-vous ?
- a. Elles les collectent.
 - b. Elles les réunissent.
 - c. Elles les implantent.
 - d. Elles les engagent.
- a. Un compte rendu.
 - b. Une notice.
 - c. Une note.
 - d. Un formulaire.

Unité 8

Passer commande

1. Une grande maison de champagne

Champagnes Rozet

45, route de Reims
51160 Ay / Téf : 03 26 59 52 11
Télécopie : 03 26 59 52 14
E-mail : www.champagnejozet.fr

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous inviter à notre week-end « portes ouvertes » qui aura lieu les 2 et 3 mars prochains. C'est avec plaisir que nous vous accueillerons dans nos caves pour une dégustation de nos champagnes, accompagnée d'un buffet campagnard.

Nous vous communiquons également nos nouvelles conditions de vente et nos tarifs valables à partir du 1^{er} mars.

Champagne	Bouteille	Demi-bouteille	Magnum	Référence
Brut	12,20 euros	7,30 euros	23,10 euros	018002120
Brut Prestige	13,80 euros	8,20 euros	25,45 euros	018002130
Brut rosé	12,80 euros	7,70 euros	24,50 euros	018002140

Ces prix s'entendent HT (TVA 19,60 %).

Nos expéditions se font en carton de six bouteilles, six demi-bouteilles et en coffret d'un magnum.

Les frais de port pour une même destination en France métropolitaine sont les suivants :

- pour 6, 12, 18 bouteilles : forfait de 15 euros ;
- à partir de 24 bouteilles : 1 euro par bouteille ;
- franco de port à partir de 72 bouteilles.

Le règlement s'effectue à la commande par chèque, virement bancaire ou carte bancaire. Nous consentons une remise de 10 % pour toute commande supérieure à 72 bouteilles.

Nos caves sont ouvertes toute l'année où vous pouvez nous rendre visite, de préférence sur rendez-vous. Nous espérons que la qualité de notre Champagne ainsi que nos conditions de vente vous inciteront à nous passer une commande à laquelle nous apporterons notre meilleure attention.

Dans l'attente de pouvoir vous satisfaire ou, mieux encore, de vous rencontrer, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments dévoués.

M. Rozet Le gérant

Sari an capital de 23 000 euros - RGS Reims B 345 946 770 NM-235-658.

1.1. Une offre commerciale

Dans quel ordre sont données les intentions suivantes?

Lisez l'offre (page 70) puis retrouvez le plan de la lettre en indiquant le numéro qui convient.

- a. Exprimer l'espoir d'une commande. ...
- b. Informer des conditions de paiement. ...
- c. Prendre congé avec une formule de politesse. ...
- d. Annoncer l'organisation d'un week-end « portes ouvertes ». 1
- e. Faire part des conditions de livraison. ...
- f. Informer des prix pratiqués. ...

1.2. Lisez la lettre et choisissez la bonne réponse

- 1. Pendant un week-end « portes ouvertes »,
 - a. une entreprise offre la possibilité au public de visiter ses installations.
 - b. une entreprise annonce une fusion avec une autre entreprise.
 - c. une entreprise organise une vente annuelle de toute sa production.
- 2. Que proposent les champagnes Rozet ?
 - a. De goûter seulement leur production.
 - b. De déguster leurs vins de Champagne tout en se restaurant.
 - c. D'offrir aux visiteurs un déjeuner servi à table.
- 3. Pour tout achat de 100 bouteilles,
 - a. la livraison est à la charge du client.
 - b. le transport s'effectue aux frais du fournisseur.
 - c. le prix du transport est de 1 euro par bouteille.
- 4. Le paiement doit avoir lieu à
 - a. la réception de la facture.
 - b. la passation de la commande.
 - c. la réception de la livraison.

2. Une réclamation

Fiche téléphonique de réclamation

Nom du client : ...

Commande numéro : ...

Date de la commande : ...

Motif de la réclamation (cochez les cases)

- Quantité non conforme Retard de livraison Article endommagé
- Qualité non conforme Erreur de livraison Erreur de facturation

Article faisant l'objet de la réclamation

Désignation

Référence

Quantité

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Solutions proposées :

.....

3. Une rupture de stock

Champagnes Roset

Caves de Bacchus

3 rue de la Liberté

34000 Montpellier

Télécopie : 04 67 10 36 16

Vos réf : commande 4758ABU

Nos réf : HT/BU

Objet : rupture de stock sur article commandé

Ay, le 6 mai ...

Messieurs,

Nous accusons la réception (1) de votre commande référéncée (2) 4758ABU portant (3) notamment sur l'achat de 3 caisses de Brut rosé, réf. 018002140 et vous en remercions (4). Malheureusement, nous sommes dans l'impossibilité (1) de satisfaire votre demande (2). En effet, le Champagne Brut rosé que vous nous avez commandé (3) est épuisés (4).

Nous vous prions de nous excuser pour cette rupture de stock et espérons que ce désagrément ne vous causera (1) aucun préjudice. En revanche, nous sommes en mesure de vous livrer (2) en compensation le Champagne Cordon bleu dont (3) vous trouverez les caractéristiques sur la documentation ci-joint (4).

En attendant vos instructions (1) pour la suite à donner à votre commande et en vous assurant (2) de nos efforts pour vous satisfaire au mieux, nous vous prions d'agrèer, Messieurs, les expressions (3) de nos sentiments dévoués (4).

Brigitte Upoli

Directrice commerciale

3.1. Cherchez l'erreur

Dans chacun des paragraphes de la télécopie quatre expressions ont été soulignées. L'une de ces quatre expressions est grammaticalement incorrecte.

Donnez son numéro et corrigez-la.

3.2. De quoi s'agit-il ?

Retrouvez dans la télécopie les expressions qui correspondent à ces définitions.

1. Se dit d'un document ou d'un article avec une codification.
2. Se dit d'un article qui ne sera plus disponible.
3. Action qui peut faire du tort à une personne.
4. Pour remplacer d'une manière semblable quelque chose.
5. Qui est mis avec un autre document.

4. Comment rapporter des paroles passées ?

4.1. Lisez les phrases suivantes et retrouvez la parole d'origine.

Exemple : a. *Votre service m'a dit au téléphone que vous aviez bien reçu l'original par courrier.* → « *Nous avons bien reçu l'original par courrier.* »

b. Notre directrice commerciale nous a dit qu'elle vous avait eue au téléphone ce matin.

c. Elle nous a confirmé que votre service nous livrerait les caisses de Brut rosé dans les plus brefs délais.

4.2. Dans les trois phrases (a, b et c), quels sont les temps des verbes utilisés pour rapporter des paroles ?

Grammaire

Le discours indirect au passé

• **Pour un fait antérieur :**

Christian Camina, directeur des ventes : « *Nous avons enregistré des commandes.* » (passe composée) → Il a déclaré qu'ils avaient enregistré des commandes, (plus-que-parfait)

• **Pour un fait actuel :**

Brigitte Délas, chef de produit : « *Le modèle PIC remporte un vif succès !* » (présent) → *Elle a dit que le modèle PIC remportait un vif succès.* (imparfait)

• **Pour un fait postérieur :**

Adrien Thuy, responsable qualité : « *Il nous faudra améliorer la qualité de notre dernier modèle.* » (futur) → *Il a fait remarquer qu'il leur faudrait améliorer la qualité de leur dernier modèle,* (conditionnel)

Quand les paroles sont rapportées simultanément, on peut dire aussi : *Elle a dit que le modèle PIC remporte un vif succès.*

5. La concordance des temps

Reliez les phrases.

- | | |
|---|---|
| 1. Elle a fait remarquer au livreur que | a. il rembourserait la marchandise endommagée. |
| 2. Le chef des ventes a confirmé qu' | b. les prix des articles étaient TTC. |
| 3. Notre client a déclaré qu' | c. l'article qu'elle avait reçu était cassé. |
| 4. M. Prudent, mon assureur, m'a informé qu' | d. vous devriez recevoir vos caisses d'ici trois jours, |
| 5. Le service des livraisons a dit que | e. il refusait de payer les céderoms en trop. |
| 6. Nous avons bien indiqué sur la facture que | f. ils avaient bien enregistré la commande. |

Comment dire

- **Quelques verbes déclaratifs pour rapporter des paroles**
- Il a dit que... - Il a déclaré que...
- Il a ajouté que... - Il m'a informé que...
- Elle a fait remarquer que... - Il a précisé que...
- Nous avons confirmé que... - Nous avons indiqué que...
- Il a poursuivi en disant que...

6. Un message de M^{me} Lesage Ω

Voici le texte d'un message que Marine Lesage a laissé sur la boîte vocale de Brigitte Upoli, directrice commerciale chez *Rozet*. Vous êtes Brigitte Upoli et vous faites venir le responsable des ventes dans votre bureau.

Écoutez et rapportez au responsable des ventes le message de M^{me} Lesage.

Exemple : M^{me} Lesage m'a dit /m'a précisé que ...

Comment dire

• Commencer, énumérer et finir un texte :

- D'abord, tout d'abord, suite à, comme suite à...
- D'une part, d'autre part, par ailleurs...
- Enfin, donc, en résumé...

• Exprimer la cause :

- Parce que, comme, puisque, étant donné que / étant donné + nom, du fait que / du fait de, à cause de, en raison de, grâce à, car, en effet.
Étant donné l'erreur de livraison, je vous retourne les marchandises.

• Exprimer la conséquence :

- Donc, c'est pourquoi, en conséquence, par conséquent, c'est pour cela que, c'est la raison pour laquelle.

Comme vous n'avez pas réglé notre facture, vous voudrez bien par conséquent, créditer notre compte du montant de 200 euros.

• Exprimer l'opposition :

- Mais, or, malheureusement, en revanche, par contre, cependant, pourtant, toutefois, malgré + nom.

J'accuse réception de la livraison du 10 juillet dernier. En revanche, j'attends toujours mon complément de commande.

7. Structurer avec logique un texte écrit : quelques articulateurs

Relevez dans la télécopie (page 72) les mots qui structurent avec logique le texte.

Dîtes s'ils expriment une opposition, une conséquence ou une cause.

8. Une nouvelle commande

Monsieur,

Nous vous prions de nous faire parvenir les fournitures suivantes :

- 18 boîtes de CD Rom TDK Min Silver 700 MB (dix par boîte) n° 1878450 à 1 euro HT chaque CD ;

- 20 boîtes de disquettes Maxell, formatées MS DOS (dix par boîte) n° 1877250 à 5 euros HT chaque boîte ;

- 10 boîtes de rangement n° 4026200 à 4 euros HT chaque boîte ;

- 3 souris, Logitech n° 1971350 à 5 euros HT chaque.

Merci de bien vouloir appliquer les conditions habituelles : remise 5 %. Franco de port. Paiement à 30 jours après réception de la marchandise. Avec nos remerciements anticipés, veuillez recevoir, Monsieur, nos salutations distinguées.

M. Marty Responsable des achats

9. La lettre recommandée

L'entreprise *GN-mat* attendait un lot de pièces mécaniques de rechange importantes pour la réparation de quatre chariots élévateurs en location chez un client. Vous vous adressez à la société *Bricar*, 17 boulevard de Sébastopol, 91000 Antony. Vous informez le fournisseur de l'absence de livraison et de l'urgence de la situation. Vous fixez une date limite de livraison et vous menacez d'annuler la commande si les délais ne sont pas respectés.

Rédigez la lettre recommandée.

10. Conditions générales de vente

Vous désirez acheter des livres, des cd-roms ou des disques français chez *Titre.com*.

Avant de commander sur le site Internet de *Titre.com*, vous lisez les conditions générales de vente. Voici un court extrait.

Article 1 : PRFX

1.1 - Les prix de nos produits sont indiqués en euros TTC hors participation aux frais de traitement et d'expédition. Les prix sont fixés par les Éditeurs et peuvent être modifiés à tout moment. *Titre.com* propose à ses clients le prix le plus intéressant toléré par la loi, soit une remise pouvant atteindre 5 % du prix de l'ouvrage.

1.2 - En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, vous êtes l'importateur du ou des produits concernés. Pour tous les produits expédiés hors Union européenne et DOM-TOM*, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes ne concernent pas *Titre.com*.

Article 5 : LIVRAISON

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande. Les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais de traitement et à la livraison pour les produits à destination de la France métropolitaine. En cas de retard, un e-mail vous sera adressé.

Article 8 : SATISFAIT OU REMBOURSÉ

Vous disposez d'un délai de 15 jours à compter de la réception pour retourner le produit qui ne vous conviendrait pas. Les frais d'envoi et de retour seront alors à votre charge. Seul le prix du ou des produits achetés sera remboursé.

Note

* **DOM-TOM** : DOM (départements d'outre-mer : Martinique, Guadeloupe...), TOM (territoires d'outre-mer : Guyane, Polynésie française...).

Complétez les phrases en choisissant la bonne réponse.

1. Les prix des livres appliqués sont :
 - a. définitifs.
 - b. révisables.
 - c. hors taxes.
2. Si vous habitez hors de l'Union européenne,
 - a. vous réglerez votre achat TTC.
 - b. vous ne paierez ni TVA, ni droits de douane.
 - c. vous risquez de payer des frais d'importation.

3. Si votre produit commandé vous parvient avec un retard de livraison,
 - a. vous serez remboursé sous 15 jours.
 - b. vous en serez informé préalablement.
 - c. vous ne paierez pas l'expédition et l'emballage.
4. Si le produit reçu ne vous convient pas,
 - a. vous pouvez être remboursé du montant versé.
 - b. vous avez trois semaines pour réclamer auprès de *Titre.com*.
 - c. vous devrez toujours payer les frais de livraison et de retour.

11. Entraînez-vous à l'oral

Vous venez de réceptionner la commande de fournitures de bureau (page 74). Elle a été livrée dans les délais prévus et l'emballage était en parfait état extérieur mais, lors de son utilisation, vous constatez que l'un des objets de votre commande est défectueux. Vous appelez le service après-vente de la société *informatex* vous précisez de quel matériel il s'agit et quel est le problème. Vous exigez un échange immédiat.

Jouez la conversation téléphonique.

12. Un retard de livraison

De : Architec.com
A : Francédco.fr
Objet : Retard livraison sur commande réf.786xb
À l'attention de la direction des ventes

Le 12 mars ...

Messieurs,

..... (1) notre conversation téléphonique du lundi 7 mars, concernant la livraison prévue le vendredi 4 mars au plus tard, selon les termes contractuels de votre bulletin de commande, nous sommes au regret de vous informer que nous n'avons toujours pas reçu la marchandise commandée en ligne sur votre site Internet.

..... (2) notre commande d'un montant HT de 45 000 euros a été prépayée par virement bancaire automatique et notre compte-société débité..... (3) nous vous rappelons que ce genre d'incident s'est produit à plusieurs reprises. (4), nous vous serions reconnaissants de faire tout le nécessaire afin de régler le dysfonctionnement de votre service d'expédition et d'assurer notre livraison dans les meilleurs délais possibles.

Meilleures salutations.

Philippe Chantrel
Responsable des achats

12.1. Complétez l'e-mail en choisissant l'expression qui convient.

- | | | | |
|---------------------|-------------------|----------------|-----------------|
| 1. a. Comme suite à | b. En raison de | c. Grâce à | d. Puisque |
| 2. a. Étant donné | b. À cause de | c. Or | d. Avant |
| 3. a. D'abord | b. Ensuite | c. Après | d. Par ailleurs |
| 4. a. Pourtant | b. En conséquence | c. En revanche | d. Mais |

12.2. Cochez la bonne réponse.

	Vrai	Faux	Non mentionné
a. La société <i>Architecte.com</i> possède un site commercial Internet de commandes en ligne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Le fournisseur a déjà été informé de la réclamation du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. La commande a bien été enregistrée sur le site en ligne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Le client a réglé le montant de sa commande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Le transporteur est mis en cause par le client.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Que de problèmes Ω

Écoutez ces extraits de messages sur répondeur. Dites quel est le motif de réclamation. Choisissez la bonne réponse dans la liste et notez la lettre qui convient.

Personne 1 : ...	a. Article défectueux	e. Retard de livraison
Personne 2 : ...	b. Annulation de commande	f. Modification de commande
Personne 3 : ...	c. Quantité non conforme	g. Marchandise endommagée
Personne 4 : ...	d. Article non conforme à la commande	
Personne 5 : ...		

14. Bonnes et mauvaises nouvelles

Faites correspondre.

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Nous avons bien reçu | a. ne pouvoir vous livrer votre ordre dans sa totalité. |
| 2. Malheureusement, | b. vous informer que nous vous consentons une remise de 10 % à titre exceptionnel. |
| 3. Nous sommes heureux de | c. nous sommes dans l'impossibilité de satisfaire votre demande car notre stock est épuisé. |
| 4. Nous sommes au regret de | d. votre commande et vous en remercions. |
| 5. C'est avec plaisir que | e. nous vous adressons les échantillons demandés. |

15. Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

1. Dans un contrat de vente, vous lisez la condition de vente suivante : « les marchandises sont livrées franco de port ». Que signifie cette expression ?
 - a. Le transport est gratuit pour le client.
 - b. La marchandise est transportée par bateau.
 - c. Le transport est à la charge du client.
 - d. Le client règle directement le transporteur.
2. Vous n'avez toujours pas reçu la marchandise commandée et vous perdez des ventes. Qu'est-ce que cela vous cause ?
 - a. Une opposition.
 - b. Une réclamation.
 - c. Un préjudice.
 - d. Un désaccord.
3. Votre fournisseur vous promet une livraison sous huit jours ? Quand la marchandise vous parviendra-t-elle ?
 - a. Dans les huit jours.
 - b. Dans huit jours au moins.
 - c. À partir d'une semaine.
 - d. Après une semaine.
4. Lors de la réception de la marchandise, vous constatez que l'on vous a livré 30 pots de miel au lieu des 30 pots de confiture de fraises commandés. Qu'indiquez-vous sur le bon de livraison ?
 - a. Quantité non conforme.
 - b. Marchandise endommagée.
 - c. Qualité non conforme.
 - d. Erreur de livraison.
5. Vous passez un ordre sur un imprimé à l'en-tête de votre entreprise. Que remplissez-vous ?
 - a. Un bon d'achat.
 - b. Un bon de commande.
 - c. Un bordereau d'achat.
 - d. Un bulletin de commande.
6. Le bulletin de commande indique « livraison par nos soins ». Qui assure la livraison de vos marchandises ?
 - a. Vous-même.
 - b. Votre fournisseur.
 - c. Votre transporteur.
 - d. Votre livreur.

Unité 9

Promotion et vente

1. Écoutez les interviews et complétez le tableau. Ω

Pour chaque personne :

- choisissez dans la liste des professions (sous le tableau) celle qui convient,
- précisez le type de produit ou de service vendu,
- précisez son type de rémunération.

Personne	Profession	Produit / service vendu	Type de rémunération
Antoine Ruiz	<i>marchandiseur</i>	<i>produits frais</i>	<i>salaire + avantages...</i>
François Lemarchand			
Raphaël Presse			
Stéphanie Mimet			
Charlotte Schuller			
Laurent GUSDORF			
Gilles Bui			
Julien Prat			

Liste des professions

chef de rayon - VRP* multiscartes - marchandiseur - concessionnaire - agent commercial - VRP exclusif - chef de produit - chef des ventes..

2. Que disent-ils ?

Remplacez les termes soulignés dans les phrases par une expression de la liste ci-dessous. (Attention aux accords et aux conjugaisons.)

Le portefeuille - la gamme - prospecter - la marque - être bien étiqueté - la publicité - en tête de gondole - la commission.

1. Chez ATRA, je dois vérifier que les produits sont présentés avec le bon affichage des prix notamment en bout de rayon.
2. À partir de mon fichier clients, je recherche des nouveaux marchés dans la région Rhône-Alpes pour vendre l'ensemble des produits Trimex 28 en exclusivité.
3. J'ai des pourcentages sur le chiffre d'affaires réalisé.
4. Mon travail consiste à analyser l'évolution du marché et à coordonner les campagnes de promotion et de communication liées à ce produit.
5. Je possède une grande surface spécialisée et j'ai signé un contrat d'exclusivité de vente pour la région niçoise de tout le gros électroménager de l'entreprise Bimler.

3. Une campagne publicitaire Ω

Caroline Bertelier, chef de publicité à l'agence *Publinet* est en réunion avec Jean-Paul Goarec, responsable marketing de la société *Modone*.

Caroline Bertelier : Avant toute chose, parlons du budget fixé et de vos objectifs : nous vous proposons une campagne publicitaire étalée sur six semaines pour le lancement de votre nouvelle gamme de crèmes glacées.

Jean-Paul Goarec : Eh bien, d'accord. Parlez-moi du plan média que vous proposez.

CB : Tout d'abord, nous avons prévu de commencer par trois semaines d'annonces diffusées sur les radios nationales et locales. Et comme notre cible est une clientèle plutôt grand public, nous avons pensé à une fréquence de diffusion de 15 spots par jour sur quatre radios au total. Il faut se concentrer sur les créneaux horaires de 6 h 30-9 h, 12 h-14 h, 19 h-21 h.

JPG : Effectivement, de cette manière nous obtiendrons une couverture d'audience maximale et l'impact des messages sera optimisé...

CB : Alors, ensuite, la deuxième semaine, nous mettrons des encarts dans la presse et procéderons à un envoi d'offre promotionnelle par publipostage, si vous êtes d'accord.

JPG : Bonne idée. On pourrait proposer un bon de réduction de 10 % sur un prochain achat. De plus, avec l'été, les retombées devraient être intéressantes.

CB : Pour continuer, à partir de la troisième semaine, une vaste campagne d'affichage dans tout le pays sera lancée, essentiellement à l'entrée et au centre des grandes villes. Notre médiaplanneur a déjà contacté les régies de publicité pour l'achat des espaces... et puis, la cinquième semaine, commenceront les animations avec des dégustations dans les hypermarchés.

JPG : Et quelle part de notre budget représente cette deuxième phase... ?

CB : Près de 60 %... Enfin, nous avons aussi programmé, pendant les quatrième et cinquième semaines et pendant les heures de grande écoute, la diffusion sur les chaînes de télévision d'un film publicitaire. Je vous propose d'étudier le scénario de la publicité.

Notes

*VRP : Voyageur - Représentant - Placier.

3.1 Écoutez l'entretien et dites laquelle des deux personnes parle des sujets suivants : Ω

1. Les prévisions des dépenses.
2. Les moyens de communication utilisés dans un temps donné pour faire connaître un service ou un produit.
3. La mise sur le marché d'un nouveau produit ou d'un nouveau service.
4. Le choix des supports et des médias utilisés pour une campagne publicitaire et le calendrier de programmation.
5. La clientèle visée.
6. Le nombre de lecteurs, de spectateurs ou de téléspectateurs touchés par un média.
7. Une annonce publicitaire dans la presse.
8. Une opération consistant à réserver des emplacements publicitaires.
9. Un énoncé bref qui va attirer l'attention du client.
10. L'argument de vente.

3.2. Écoutez l'entretien et retrouvez les termes qui correspondent à ces sujets.

Exemple : les prévisions de dépenses → le budget.

3.3. Un plan média

Classez les actions publicitaires en cochant la bonne colonne.

Actions publicitaires	Types de supports		
	média	Publicité directe	Publicité sur le lieu de vente (PLV)
Publipostage			
Sports radiodiffusés			
Affichage	X		
Encart presse			
Film publicitaire			
Animations			

4. Exprimer la cause

4.1. Bonnes et mauvaises nouvelles

A. Lisez les messages suivants et indiquez s'il s'agit d'une réclamation ou d'une offre commerciale.

1. Grâce à cette promotion, nous espérons vous compter bientôt au nombre de nos fidèles clients.

2. Je suis tout à fait mécontent de votre livraison. En effet, la marchandise que j'ai reçue m'est parvenue dans un état défectueux.

3. Étant donné le caractère exceptionnel de cette offre, nous vous conseillons de prendre contact avec nous le plus rapidement possible.

4. Et vous nous mettez dans une situation difficile à cause de ce retard de fabrication.

5. Puisque je n'ai pas été livré dans les délais, je demande une réduction de 10 % à valoir sur ma commande.

6. Par la présente, nous tenons à vous informer que nous avons refusé la livraison que vous nous avez faite car quatre lots de pièces sur dix étaient manquants.

Réclamations : Offres commerciales :

B. Soulignez les différentes expressions de la cause utilisées.

4.2. Pour de multiples raisons...

Reformulez chaque phrase en utilisant l'expression de la cause qui convient (*étant donné + nom**, *grâce à + nom**, *à cause de + nom**) comme dans l'exemple.

Exemple : C'est une rupture de stock qui vous a obligés à proposer un autre produit à ce client.

→ Nous avons dû proposer un autre produit à ce client à cause d'une rupture de stock.

1. Comme ce Champagne est d'une qualité exceptionnelle, nous le réservons à nos meilleurs clients.

2. C'est une erreur dans la transcription de l'adresse qui est à l'origine du retard dans la livraison.

3. Les fêtes de Noël approchent, les commandes vont donc se multiplier et les délais de livraison augmenter.

4. C'est un geste commercial de notre part qui vous a permis d'obtenir cette réduction de 5 %.

5. Notre offre promotionnelle permettra de toucher davantage de clients.

6. Comme nos délais de livraison sont très courts, vous recevrez la marchandise dès lundi.

* Notes :

- *Étant donné* est utilisé pour souligner le lien cause/conséquence;
- *Grâce à* est utilisé quand la cause a un sens positif;
- *À cause de* est utilisé quand la cause a un sens neutre ou négatif.

5. Exprimer la conséquence

Tout a une explication

Faites correspondre.

- | | |
|--|---|
| 1. La majorité des appareils sont arrivés endommagés à la suite d'un choc... | a. c'est pour cela qu'il a appelé. |
| 2. Vous n'avez pas respecté les délais de livraison... | b. par conséquent vous n'aurez pas la TVA à ajouter. |
| 3. Il y a eu une grève des transporteurs... | c. c'est pourquoi nous vous les retournons. |
| 4. Nos prix sont indiqués TTC... | d. c'est la raison pour laquelle la livraison a été faite avec trois jours de retard. |
| 5. M. Monluc voulait vous prévenir de cet incident... | e. en conséquence nous annulons notre commande. |

6. **Exprimer une cause** : *en effet, car, effectivement, parce que* -

Exprimer une conséquence : *c'est pourquoi, par conséquent, c'est la raison pour laquelle, aussi/ainsi* - **Exprimer une opposition** : *par contre, en revanche, mais*

Des argumentaires de vente

Complétez ces argumentaires de vente pour différents produits et services.

Choisissez une expression de cause, de conséquence ou d'opposition selon le sens.

Exemple : Vous ne profiterez pas de la meilleure promotion du mois en revanche/par contre vous bénéficierez des meilleurs tarifs toute l'année.

1. Vous n'aurez pas le sentiment d'être trompé vous disposerez d'une offre tarifaire claire.
2. Vous disposerez d'une carte personnelle d'accès à la salle de sport : vous pourrez vous y rendre quand vous le souhaitez.
3. Vous pouvez passer commande 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : des opératrices sont à votre disposition pour vous répondre.
4. Vous ne serez pas forcément millionnaire vous réaliserez d'excellentes opérations.
5. Bien sûr on pourrait développer une longue liste d'arguments techniques c'est en essayant ce nouveau rasoir que vous comprendrez.
6. vous voulez prouver la qualité de vos produits et services, notre professionnalisme sera un moteur pour votre développement commercial.
7. Nous vous garantissons le créneau horaire de diffusion des spots publicitaires les prix restent très élevés.

7. Exprimer une appréciation, un point de vue, une nécessité : *il est essentiel de* + verbe à l'infinitif/ *il est essentiel que* + verbe au subjonctif ; *il faut* + verbe à l'infinitif/*il faut que* + verbe au subjonctif

Un responsable des ventes de téléphones mobiles accepte pour le magazine « Que choisir ? » de donner quelques conseils aux consommateurs. Reformulez comme dans l'exemple.

Exemple : Identifiez vos besoins.

Il est essentiel d'identifier vos besoins. Il est essentiel que vous identifiez vos besoins.

Il faut identifier vos besoins. Il faut que vous identifiez vos besoins.

1. Sachez précisément pourquoi vous avez besoin d'un téléphone mobile.
.....
2. Faites jouer la concurrence.
.....
3. Prenez connaissance des clauses de résiliation* du contrat.
.....
4. Privilégiez les grands distributeurs.
.....
5. Renseignez-vous sur les garanties et le service après-vente.
.....
6. Demandez les tarifs détaillés et leurs conditions de modification.
.....
7. Lisez le contrat très attentivement.
.....
8. Après la signature, vérifiez bien toutes vos factures.
.....

* Note : clauses de résiliation permettant d'annuler un contrat

8. La mercatique

Pour atteindre vos objectifs commerciaux, certains paramètres sont à étudier.

Faites correspondre.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Le circuit de distribution | a. La production des autres entreprises. |
| 2. La publicité | b. L'étude de marché : Qui ? Combien ?
L'étude des motivations : Pourquoi ? |
| 3. La promotion des ventes | c. Nom, caractéristiques, prix... |
| 4. La clientèle et la demande | d. Vente directe, VRP, Internet, VPC,
en grandes surfaces... |
| 5. Le produit | e. Médias, spots, prospectus, dépliants... |
| 6. La concurrence | f. Présentoirs, jeux, animations,
échantillons... |
| 7. Les relations publiques | g. Organisation de colloques, portes
ouvertes, parrainage de manifestations
sportives ou culturelles... |

9. À la recherche de nouveaux clients

Vous recherchez des renseignements concernant des expériences de vente intéressantes. Lisez l'article suivant puis répondez en cochant la bonne réponse.

Il nous faut chaque année renouveler de 25 à 30 % le capital clients, sinon nous sommes morts », lâche avec franchise Pierre Thérias, directeur de l'entreprise de fabrication de couteaux qui porte son nom (2 600 clients, commande moyenne de 503 euros). Cette affaire familiale, créée à Thiers il y a cent quatre-vingts ans, voit en effet disparaître ses distributeurs traditionnels : les commerçants qui ferment ou qui passent à la concurrence.

Pour remédier à ce tarissement des débouchés, la force de vente de Thérias l'Économe - onze VRP exclusifs et deux multicartes - doit prospecter en permanence. Pierre Thérias a évidemment instauré une prime à la création de nouveaux clients. « Et je me bats pour que, lorsqu'un nouveau

point de vente ouvre sur une route nationale ou dans une rue du centre-ville, le représentant aille le prospecter, même sans rendez-vous, voire y retourne trois ou quatre fois. » Mais l'objectif de création de nouveaux clients est à portée des représentants. « Vingt à trente nouveaux clients par personne et par an, cela signifie deux à trois par mois. » Pour donner à ses commerciaux davantage d'arguments, Pierre Thérias a racheté Chantegret, un fabricant négociant d'articles de cuisine de la région. [...] Élargir la gamme au-delà des couteaux ne permet pas seulement de conquérir une nouvelle catégorie de clientèle : c'est également l'un des meilleurs moyens de conserver l'ancienne en lui proposant des articles plus variés.

D'après L'Entreprise - n° 160 - Étienne Glass.

1. L'entreprise doit faire face à...
- a. une diminution de son réseau de distribution.
 - b. une baisse des ventes.
 - c. un manque de personnel.

2. Pour motiver sa force de vente, l'entrepreneur offre...
- a. un cadeau.
 - b. une somme d'argent.
 - c. un salaire important.
3. La clientèle est visitée...
- a. uniquement après prospection téléphonique.
 - b. par démarchage systématique de clients potentiels.
 - c. sur fichier clients.
4. Pour renouveler la clientèle, Pierre Thérias a racheté une entreprise ayant.
- a. une activité complémentaire.
 - b. une activité complètement différente.
 - c. une activité semblable.
5. Pour la force de vente, les objectifs commerciaux à atteindre sont...
- a. difficiles.
 - b. faciles.
 - c. impossibles.

Un séminaire de formation Ω

Lors d'un séminaire de formation aux métiers de la vente, vous analysez des phases d'entretien de vente. Vous allez entendre cinq personnes. Pour chacune d'elles, indiquez l'objet de leur intervention. Choisissez dans la liste et notez la lettre qui correspond à la bonne réponse.

- | | |
|------------------|--------------------------------------|
| Personne 1 : ... | A. Reprendre contact. |
| Personne 2 : ... | B. Donner un argumentaire de vente. |
| Personne 3 : ... | C. Informer d'une offre commerciale. |
| Personne 4 : ... | D. Faire une objection. |
| Personne 5 : ... | E. Adresser une documentation. |
| | F. Prendre une commande. |
| | G. Proposer de rappeler. |
| | H. Prendre rendez-vous. |

Connaissez-vous l'entreprise ?

Répondez aux questions en cochant la bonne réponse.

- | | |
|---|---|
| <p>1. Vous lancez un nouveau produit sur le marché et vous visez une certaine tranche d'âge de clientèle. Que déterminez-vous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> a. Le débouché. <input type="checkbox"/> b. L'audience. <input type="checkbox"/> c. La cible. <input type="checkbox"/> d. Le support. | <p>4. L'annonce suivante passe à la radio : « Cymko lave plus blanc que blanc ». Qu'entendez-vous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> a. Une propagande. <input type="checkbox"/> b. Un encart. <input type="checkbox"/> c. Un prospectus. <input type="checkbox"/> d. Un slogan. |
|---|---|

2. Vous faites une promotion sur des produits que vous présentez sur un grand meuble d'hypermarché. Où placez-vous les articles ?
- a. Sur une gondole.
 - b. Sur un plateau.
 - c. Dans un chariot.
 - d. Sur un comptoir.
3. Vous êtes à la recherche de nouveaux marchés. Que devez-vous faire ?
- a. Sonder.
 - b. Positionner.
 - c. Traiter.
 - d. Prospecter.
5. Sur une courte période, vous voyez en même temps dans différents médias une publicité pour le lancement d'une nouvelle voiture. Quelle est cette opération ?
- a. Une campagne.
 - b. Un étalage.
 - c. Une démonstration.
 - d. Une exposition.
6. Vous espérez que votre offre promotionnelle vous donnera des résultats financiers. Qu'attendez-vous ?
- a. Des retours.
 - b. Des renvois.
 - c. Des renouvellements.
 - d. Des retombées.

Библиографический список

1. Anatole Bloomfield – Béatrice Tauzin. *Affaire à suivre. Cours de français professionnel de niveau intermédiaire.* – Paris, Hachette Livre 2001. – 192 p.
2. Anatole Bloomfield – Béatrice Tauzin. *Affaire à suivre. Cours de français professionnel de niveau intermédiaire / Cahier d'exercices* – Paris, Hachette Livre 2002. – 111 p.
3. Jacques Pécheur, Edvige Costanzo, Muriel Molinié. *Campus / Méthode de français – 3*, Paris, CLE International. – 176 p.
4. Jacques Pécheur, Edvige Costanzo, Muriel Molinié. *Campus / Livre du professeur – 3*, Paris, CLE International. – 221 p.
5. Robert d'aujourd'hui. *Dictionnaire*, Paris, Hachette. – 1994. – 651 p.
6. Меркулова, Л.П. *Формирование профессионально важных компетенций специалистов технического профиля: метод. указания / сост. Л.П. Меркулова.* – Самара: СГАУ, 2006. – 44 с.
7. Меркулова, Л.П. *Развитие профессионально важных качеств студентов технического вуза: учеб. пособие по франц. яз./ Л.П. Меркулова.* – Самара: СГАУ, 2006. – 58 с.

Учебное издание

Меркулова Людмила Петровна

**УПРАЖНЕНИЯ НА ФОРМИРОВАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МОБИЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ
ТЕХНИЧЕСКОГО ВУЗА**

Учебное пособие по французскому языку

Редактор А.В. Ярославцева
Компьютерная доверстка Т.Е. Половнева

Подписано в печать 25.12.2009 г. Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная. Печать офсетная. Печ. л. 5,5.

Тираж 100 экз. Заказ **13**. Арт.С – 26/2009

Самарский государственный аэрокосмический
университет им. академика С.П. Королёва
443086 Самара, Московское шоссе, 34.

Изд-во Самарского государственного аэрокосмического университета.
443086, Самара, Московское шоссе, 34