

Comment vont les affaires ?

Cours de
français pour
débutants

H HACHETTE
Livre
Français langue étrangère



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS

CRÉDIT PHOTOGRAPHIQUE

DIAP/J.C. Pratt-D. Pries, *Flaire : chalets en bois* : 83 ; Cysseles : 139 ; R. Mazin, *Fontainebleau* : 154 ; J. Sierpinski, 68 Riquewihr : 154.

EDITING/J.M. Huron, *Brasserie l'Est, Jean Fleury* : gérant et Frédéric Berthod, Lyon : 43 ; M. Massi : 57 ; Andrieu, *John Lobb, Atelier de fabrication et magasin* : 58 ; V. Paul, *Borne pour appeler un dépanneur, Essones* : 59 ; M. Massi, *Hôtel-restaurant, La Frégate* : 66 ; Ph. Schuller, *Concessionnaire Peugeot, 19/1/2000* : 115 ; *Festival d'Avignon* : 169 ; *Festival d'Aix-en-Provence : Cloître de la Cathédrale Saint-Sauveur* : 169.

EXPLORER/G. Boutin, *Paris, la Bourse, vue de l'esté-rieure* : 97 ; F. Jalain, *Les artistes, place du Tertre, Montmartre, Paris 18^e* ; Woll, *Paris la Sorbonne* : 97.

FOTOGRAFIA-STONE/Will et Deni Mc Intyre, *Homme et femme d'affaires se serrant la main, foule floue* : 17 ; L. Monneret, *Male executive sitting in airport lounge, using mobile phone* : 27.

GAMMA/Les châteaux de la Loire, *Chenonceaux* : 80 ; *Chambord* : 80 ; Ph. Crochet, *Paris, tournoi de tennis de Roland Garros* : 161 ; *Photo news, Mondial 98 France-Bésil Saint-Denis 12/7/98* : 161 ; *Photo news, Tour de France, 3^e victoire d'Indurain* : 161 ; Durand-Scorcelletti, *Les 24 heures du Mans* : 161 ; J.P. Paiveault, *La fête de la Musique* : 169.

GOUNOT Michel : 35, 114, 118, 122, 146.

HOA QUI/M. Renaudeau, *Paris 6* : 57 ; C. Valisse, *Cassis, terrasse de café* : 66 ; Gaillard : 72 ; Martel, *La tour d'argent, Paris* : 73 ; Transglobe/Kanicki, *Marriott-hôtel* : 86 ; P. Plisson, *Belle Isle, Sauzor* : 89 ; Zefa/Rossenbach, *Paris : Moulin rouge bei nacht* : 91-97.

JERRICAN/Taylor : 10 ; Fabricius et Taylor : 10 ; Rocher : 10 ; Lerosey : 19 ; Aurel : 25 ; Heseltine, *Fromages, Restaurant anglais* : 49 ; Darque, *Bœuf bourguignon* : 73 ; R. Lecourieux : 106 ; Labat : 131 ; Labat : 138 ; Lerosey : 138.

MARCO POLO/F. Bouillot, Heber : 89.

PIX/Paris, *rue Saint-Honoré/vitrine Yves Saint-Laurent* : 97.

RAPHO/X. Testelin, *Air France, Roissy 2, F.P. Andreu, architecte* : 26 ; G. Halary, *Charles de Gaulle, Roissy* : 33 ; J.N. de Soye, *Hôtel de la poste, Saulieu, Bourgogne* : 89 ; G. Halary, *Roissy-Charles-de-Gaulle* : 95.

REA/Damoret, *Magasins français, Rhône Alpes, Lyon* : 25 ; Berti, *Station-service, pompes à essence, Total* : 65 ; G.L. gare TGV, *Mame-la-Vallée, guichet, voyageurs 35-40 ans* : 74 ; E. Bouvet, *Vignobles en champagne* : 106 ; Ludovic, *Champagne, Reims 2/4/99* : 106 ; *La cuverie où sont réalisés l'assemblage et la vinification* : 106 ; *Tours-sur-Marne, Laurent Perrier, Les caves du domaine où vieillit le champagne* : 106 ; P. Allard, *Lyon 10/98* : 110 ; G. Atger, *Laboratoire Biron* : 110 ; A. Devouard, *Lyon, Laboratoire Biron, chaîne de fabrication - Emballage de pilules* : 110 ; P. Sittler, *Paris 16/11/95, Beaujolais Nouveau* : 162.

STILLS/Raban/Wembley 3/9/98, *Amnesty. P. Gabriel, Y. N'Dour* : 162 ; *Ambiance Cannes 92* : 169.

TIN : 15, 34, 42, 54, 55, 56, 57, 63, 64, 70, 109, 126.

URBA IMAGES/F. Vielcanet : 18 ; F. Achdou, *Samaritaine, Paris 1* : 25 ; G. Beauzee, *Monoprix* : 25 ; G. Beauzee, *La Samaritaine* : 25 ; G. Orion : 25 ; Rousseaud, *Londres-Eurostar à Waterloo Station* : 33 ; G. Beauzee, *Transport train, TGV* : 33 ; J.C. Pattacini, *Méto, Paris* : 41 ; J.C. Pattacini, *École Magenta-gare* : 41 ; J.C. Pattacini, *Méto, ligne 14-station bibliothèque, Paris 1* : 41 ; M. Castro, *Bus parisiens, RATP* : 41 ; Marius, *Vin rouge* : 49 ; F. Vielcanet, *Tarte Julie, Neuilly* : 57 ; F. Vielcanet, *À la mère de famille* : 57 ; H. Langlois, *Roissy-Charles-de-Gaulle, aéroport* : 96 ; H. Chauvet, *Paris, gare de Lyon* : 147 ; H. Chauvet, *Bus de tourisme-Quai du Louvre* : 163.

Couverture : Peplum

Conception graphique et réalisation : Anne-Danielle Naname

Illustrations : Zaü

Secrétariat d'édition : Véronique Duchemin

Recherche iconographique : Anny-Claude Médioni

Cartographie : Hachette Éducation, F. Magalhaes, P. Valentin,

Photogravure : Tin Cuadra

Pour découvrir
nos nouveautés,
consulter notre catalogue
en ligne, contacter
nos diffuseurs,
nous écrire, rendez-vous
sur Internet :
www.fle.hachette-livre.fr

ISBN : 2-01-155144-7

© Hachette Livre 2000, 43, quai de Grenelle, 75905 Paris Cedex 15

Ce cours a été adapté de l'œuvre radiophonique produite et réalisée par RFI, *Comment vont les affaires ? 1*, dont les auteurs sont : Sophie Corbeau, Chantal Dubois, Michel Danilo, Jean-Luc Penfornis

Tous droits de traduction, de reproduction et d'adaptation réservés pour tous pays.

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorise, aux termes des articles L. 122-4 et L. 122-5, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite ».

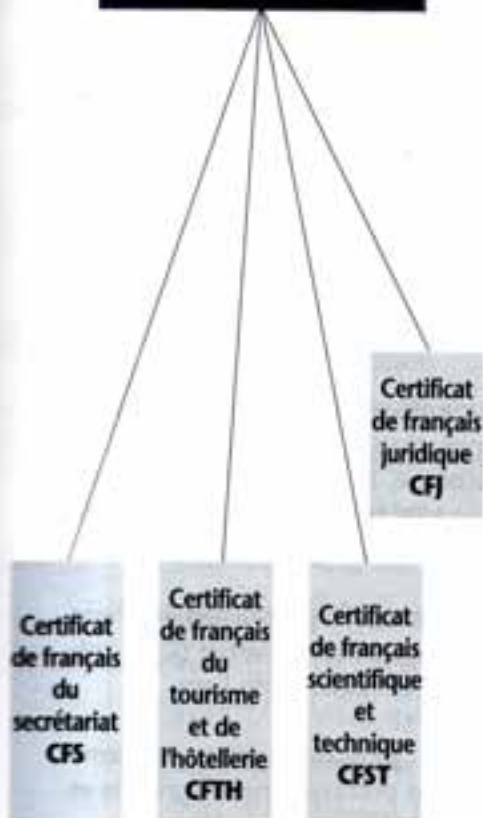
Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal.

Les examens de français des affaires et des professions

Les examens de français des affaires et des professions testent l'aptitude à utiliser le français dans plusieurs domaines de la vie professionnelle et à des niveaux différents

FRANÇAIS DES PROFESSIONS

4 domaines



FRANÇAIS DES AFFAIRES

3 niveaux

Dipôme approfondi de français des affaires
DAFA

Dipôme de français des affaires²
2^{ème} degré
DFA 2

Dipôme de français des affaires¹
1^{er} degré
DFA 1

Certificat de français professionnel
CFP

Référentiel du conseil de l'Europe

6
Maîtrise
Mastery

5
Efficacité
Effectiveness

4+
Autonomie
Vantage

4
Seuil
Threshold

3+
Survie
Waystage

3

2+

2

1. Ex-certificat pratique de français commercial et économique

2. Ex-diplôme supérieur de français des affaires

Avant-propos

Original, nouveau et complet, *Comment vont les affaires ?* est un cours de français qui s'adresse à un public de débutants en situation professionnelle.

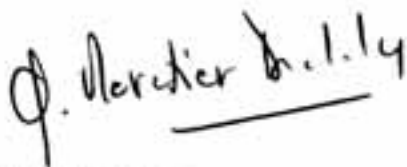
Original, car ce cours est une adaptation de la série radio diffusée par RFI ; une attention toute particulière est ainsi accordée à la compréhension orale, dans un contexte de vie en entreprise, ce qui constitue incontestablement une des clés d'échanges réussis et efficaces au niveau professionnel.

Nouveau, car il propose, parallèlement à ce contexte, des situations de vie quotidienne : « ravi de faire votre connaissance ; en déplacement ; rendez-vous... » et se présente dès lors comme un cours pratique généraliste.

Enfin complet, car l'approche communicative adoptée prend aussi en compte l'aspect linguistique de l'apprentissage, et s'appuie sur une progression et un contenu solide et classique, ainsi que sur un équilibre des quatre compétences langagières ; elle se décline également de façon ludique grâce à des activités axées sur les savoir-faire.

Toutes ces caractéristiques en font la première étape privilégiée d'une préparation au nouveau Certificat de Français Professionnel (CFP) mis au point par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.

Souhaitons qu'avec cet outil, le français, plus que jamais, s'affirme comme langue de travail et de qualification professionnelle agréable et utile.



Guilhène MARATIER-DECLETY
Directrice des Relations Internationales/Enseignement
Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris

Sommaire

Unité 1	Ravi de faire votre connaissance	10
Unité 2	Vous désirez ?	18
Unité 3	En déplacement	26
Unité 4	Les bonnes adresses	34
Unité 5	Rendez-vous	42
Unité 6	Passer commande	50
Unité 7	Combien ça coûte ?	58
Unité 8	Bon appétit !	66
Unité 9	Voyager	74
Unité 10	Se loger	82
Unité 11	Les sorties	90
Unité 12	Qu'est-ce qu'il y a au courrier ?	98
Unité 13	Expériences professionnelles	106
Unité 14	À la banque	114
Unité 15	À la poste	122
Unité 16	Le client est roi	130
Unité 17	Vous avez un problème ?	138
Unité 18	Un lancement réussi	146
Unité 19	Temps libre	154
Unité 20	« Made in France »	162
	Transcription du feuilleton-radio	170
	Précis grammatical	178
	Lexique	184

Tableau des contenus

Unité 1	<p>Vie professionnelle Organisation du travail Fonctions dans l'entreprise</p> <p>Vie quotidienne Identité (pièces d'identité, état-civil...) Professions et métiers</p> <p>Culture L'Europe, les pays européens et les différentes nationalités Comment se présenter dans une entreprise française</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saluer • Se présenter • Présenter quelqu'un • Dire sa profession • Dire sa nationalité 	<p>Grammaire Les présentatifs <i>c'est, voici/voilà</i> Les articles définis Les possessifs de 1^{re} et 2^e personnes Sensibilisation au genre et au nombre La phrase affirmative simple Le verbe <i>être</i> Les verbes du 1^{er} groupe Les verbes pronominaux (1^{re} approche - s'appeler)</p>
Unité 2	<p>Vie professionnelle Commerce et produits Circuits de distribution</p> <p>Vie quotidienne Types de commerces Produits de toilette</p> <p>Culture Les formes du commerce Le comportement des Français (achats)</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saluer (suite) • Tutotyer et vouvoyer • Montrer et présenter des objets • Poser des questions • Compter de 0 à 20 	<p>Grammaire Les présentatifs <i>c'est/ce sont il y a</i> Les articles indéfinis Les nombres (de 1 à 20) Les démonstratifs Sensibilisation au genre et au nombre (suite) L'interrogation avec l'intonation et <i>est-ce que..., qui est-ce..., qu'est-ce que...</i> Le verbe <i>avoir</i> Les verbes du 1^{er} groupe (suite)</p>
Unité 3	<p>Vie professionnelle Voyages professionnels Salons et congrès</p> <p>Vie quotidienne Voyages et moyens de transport Gare, aéroports...</p> <p>Culture Les gares parisiennes Les aéroports de Paris</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dire que ça va ou que ça ne va pas • Parler au téléphone : répondre, faux numéro, si l'on entend mal... • Situer dans l'espace (villes et pays) 	<p>Grammaire Les contractions <i>ou et aux</i> Les prépositions de lieu <i>à, en</i> (villes et pays), <i>dans, chez</i> Les pronoms toniques (avec révision des pronoms sujets) L'interrogation avec <i>qu'est-ce que... et où...</i> La négation avec <i>ne... pas</i> Les réponses avec <i>oui et si</i> Les verbes <i>aller et faire</i> Sensibilisation au futur proche</p>
Unité 4	<p>Vie professionnelle Renseignements téléphoniques Note de service Adresses et numéros de téléphone</p> <p>Vie quotidienne Ville et transports urbains (métro, bus, RER)</p> <p>Culture Les transports urbains</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parler au téléphone : demander des renseignements, épeler, faire une réservation • Chercher et indiquer un chemin • Remercier 	<p>Grammaire Les nombres (de 20 à 60) La localisation : <i>près, loin, à droite, à gauche, tout droit, en face...</i> <i>ici, là, là-bas</i> L'interrogation avec <i>où</i> (suite), <i>comment et combien</i> Les verbes <i>vouloir et pouvoir</i> Le conditionnel de politesse</p>
Unité 5	<p>Vie professionnelle Horaires de travail et week-ends Pause-déjeuners</p> <p>Vie quotidienne Invitations et rendez-vous Repas : déjeuner, dîner... Vins et fromages de France</p> <p>Culture Les vins et fromages de France Le temps de travail</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parler au téléphone : « c'est de la part de... », répondeur automatique • Situer dans le temps (le jour et l'heure) • Dire qu'on aime ou qu'on n'aime pas • S'excuser • Exprimer la certitude ou l'incertitude 	<p>Grammaire Le pronom <i>on</i> Les indéfinis <i>autre et tout</i> L'interrogation avec <i>quand, quel, quelle, quels, quelles</i> Les adverbes <i>aujourd'hui, hier, demain</i> Les adjectifs qualificatifs <i>bon, excellent, mauvais...</i> L'intensité avec les adverbes <i>très et beaucoup</i> L'heure <i>avoir + faim/soif...</i> Les verbes du 2^e groupe Sensibilisation au passé composé</p>

<p>Unité 6</p>	<p>Vie professionnelle Fournitures de bureau Commandes d'entreprise</p> <p>Vie quotidienne Courses et commandes Le déjeuner des employés et des cadres</p> <p>Culture Le déjeuner des employés et des cadres Les différentes façons de faire les courses</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exprimer des quantités • Exprimer des besoins • Refuser • Exprimer son étonnement ou son agacement 	<p>Grammaire</p> <p>Les partitifs Les contractions <i>du</i> et <i>des</i> Les nombres (<i>au-delà de 60</i>) Les adverbes de quantité <i>peu, trop, assez, beaucoup de</i> La quantité par des mesures + <i>de</i> (litre, kilo, paquet, boîte...) La négation avec <i>rien, plus, pas de avoir besoin de...</i> L'impersonnel <i>il faut</i> + nom/quantité/infinifil Les verbes en <i>-ir</i> du 3^e groupe</p>
<p>Unité 7</p>	<p>Vie professionnelle Équipement informatique Achats d'entreprise</p> <p>Vie quotidienne Achats de vêtements Location de voitures Pannes, dépannages et problèmes techniques Grands magasins et stations-service</p> <p>Culture Les grands magasins Les stations-service Les factures Les taxes</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demander et dire des prix • Décrire et caractériser • Donner des appréciations • Faire des objections • Conseiller, suggérer 	<p>Grammaire</p> <p>Les adverbes d'intensité (suite) Les adjectifs qualificatifs (suite) : <i>place</i>, formation du féminin et pluriel L'interrogation avec inversion du sujet La négation avec <i>plus</i> et <i>personne</i> Les couleurs Les verbes en <i>-dre</i> <i>pouvoir</i> + infinitif</p>
<p>Unité 8</p>	<p>Vie professionnelle Marché Concurrence</p> <p>Vie quotidienne Au restaurant (repas d'affaires et sorties entre amis)</p> <p>Culture La gastronomie Les repas d'affaires</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exprimer l'obligation • Commander des consommations • Exprimer l'opinion • Argumenter, convaincre, négocier 	<p>Grammaire</p> <p>Les possessifs (suite) La comparaison La fréquence (<i>toujours, de temps en temps, rarement...</i>) La négation avec <i>jamais</i> Les verbes en <i>-oir</i> L'impératif <i>devoir</i> + infinitif</p>
<p>Unité 9</p>	<p>Vie professionnelle Voyages professionnels (suite) : réservation d'un billet d'avion</p> <p>Vie quotidienne SNCF, agences de voyages et syndicats d'initiative Tourisme (week-ends touristiques) Régions de France</p> <p>Culture Les attraits touristiques et culturels Le trafic aérien</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demander et chercher à savoir • Faire des propositions • Indiquer la date, l'heure et le moment 	<p>Grammaire</p> <p>Révision de l'emploi de <i>c'est</i> et <i>il y a</i> L'heure (<i>révision</i> et suite) L'emploi de <i>jour/journée, soir/soirée, matin/matinée, tôt/tard...</i> L'interrogation (récapitulatif) Les constructions avec l'infinitif Les verbes du type <i>venir</i> Le futur proche et le passé récent</p>
<p>Unité 10</p>	<p>Vie professionnelle Voyages professionnels (suite) : réservation d'une chambre d'hôtel</p> <p>Vie quotidienne Maison : pièces et mobilier Hôtel et locations Habitat des différentes régions de France</p> <p>Culture Les hôtels</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exprimer la finalité • S'opposer • S'indigner 	<p>Grammaire</p> <p>Les comparatifs Les superlatifs Le <i>but</i>, l'opposition et la cause Les verbes du type <i>connaître</i></p>

Tableau des contenus

Unité 11	<p>Vie professionnelle Voyages professionnels (suite) : abonnement (taxis et aéroport) Factures à régler</p> <p>Vie quotidienne Argent et chèques Taxis en ville Sorties et spectacles</p> <p>Culture Les sorties</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demander de faire et de ne pas faire • Faire des suppositions • S'exclamer • Rédiger des formules de correspondance commerciale 	<p>Grammaire La restriction avec <i>ne... que</i> La négation avec <i>ni... ni</i> L'impératif négatif Le futur simple Le conditionnel</p>
Unité 12	<p>Vie professionnelle Traitement du courrier Lettres et télécopies Erreurs et excuses</p> <p>Vie quotidienne Courrier : lettres, cartes postales, cartes de vœux... Fêtes et célébrations Jours fériés en France</p> <p>Culture Fêtes, célébrations et jours fériés Lettre commerciale</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donner des ordres et des instructions (suite) • S'excuser (suite) • Utiliser des mentions et des formules dans la correspondance commerciale (suite) 	<p>Grammaire L'emploi de <i>chaque</i> Les indéfinis <i>chacun, chacune</i> L'obligation (récapitulatif) : <i>avoir à...</i>, <i>il y a... à..., il faut...</i> L'impératif (suite) Le passé composé</p>
Unité 13	<p>Vie professionnelle Sous-traitance Chaîne de production (machines, conditionnement, emballage) Embauche</p> <p>Vie quotidienne Éducation et formation Universités et grandes écoles en France Chômage</p> <p>Culture Le système éducatif Les pratiques de recrutement Les contrats de travail</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrire un fonctionnement • Raconter des événements passés • Rédiger un rapport • Rédiger un <i>curriculum vitae</i> et une lettre de motivation 	<p>Grammaire Les pronoms COD La localisation dans le temps : <i>avant, pendant, après</i> et emploi de <i>quand</i> et <i>dans...</i> Le but et la cause (révision) Le passé composé (suite) : forme négative</p>
Unité 14	<p>Vie professionnelle Banque Négociations Comptes et opérations bancaires Prêts</p> <p>Vie quotidienne Argent (suite) : modes de paiement, cartes de crédit, distributeurs de billets</p> <p>Culture L'Euro : les différents moyens de paiement Les pays de l'UEM</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raconter des événements passés (suite) • Exprimer la surprise et l'étonnement • Formuler des souhaits 	<p>Grammaire Les pronoms COD (suite) et COI L'interrogation indirecte La forme passive L'imparfait Les différentes valeurs de l'imparfait et du passé composé L'impératif affirmatif et négatif (suite)</p>
Unité 15	<p>Vie professionnelle Envoi de courrier en nombre Adresse en Cedex</p> <p>Vie quotidienne Bureau de tabac (achat de cartes et de timbres) La Poste (opérations postales) Les Télécom</p> <p>Culture La Poste et les Télécom</p>	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrire le déroulement des actions • Mettre en garde 	<p>Grammaire L'emploi de <i>déjà, encore</i> et <i>plus</i> Révision de <i>toujours</i> et <i>jamais</i> Le passé composé des verbes pronominaux</p>

Unité 16	Vie professionnelle Commandes et conditions de paiement Crédit et remises Vie quotidienne Consommation et qualité des produits Culture Internet Les commandes et les conditions de paiement	Communication <ul style="list-style-type: none"> • Faire des requêtes • Négocier • Refuser (suite) • Formuler des hypothèses 	Grammaire Les pronoms relatifs <i>qui</i> et <i>que</i> L'hypothèse avec <i>si</i> + présent et <i>si</i> + imparfait L'auxiliaire <i>être</i> avec les verbes de mouvement
Unité 17	Vie professionnelle Facturation et problèmes de paiement Vie quotidienne Assurances Problèmes de circulation Problèmes de santé Culture Les prestations sociales	Communication <ul style="list-style-type: none"> • Décrire une situation • Caractériser quelqu'un • S'expliquer, se justifier • Prendre en note une lettre commerciale 	Grammaire Les pronoms relatifs <i>dont</i> et <i>où</i> Le participe passé comme adjectif Le plus-que-parfait Le conditionnel passé L'hypothèse avec <i>si</i> + plus-que-parfait La ponctuation
Unité 18	Vie professionnelle Réunions de travail Lancement d'un nouveau produit Promotion Vie quotidienne Médias Publicité Culture <i>Les médias et la grande distribution</i> La publicité Exemple d'une campagne publicitaire	Communication <ul style="list-style-type: none"> • Analyser un problème • Proposer des solutions • Donner son avis 	Grammaire Les indéfinis <i>tout</i> (suite), <i>quelque</i> et <i>certain</i> La comparaison (révision) La comparaison de quantité Le futur et le futur proche (révision) Le subjonctif
Unité 19	Vie professionnelle Droits des salariés Bulletin de paie Syndicats et grève Vie quotidienne Activités sportives Culture Le sport et les événements sportifs Les syndicats	Communication <ul style="list-style-type: none"> • Exprimer son point de vue (suite) • Manifester son désaccord • Marquer le doute 	Grammaire Les pronoms toniques (révision) Le pronom <i>en</i> Le discours indirect L'impératif (révision) La valeur des temps (révision) Le subjonctif (suite)
Unité 20	Vie professionnelle Ventes à l'exportation Attitude commerciale PME et PMI Vie quotidienne Différences culturelles et multiculturelles Tourisme culturel Festivals Culture Les grandes manifestations culturelles L'interculturel	Communication <ul style="list-style-type: none"> • Faire des critiques • Exprimer sa déception • Convaincre (suite) • Organiser un discours 	Grammaire Le pronom <i>y</i> L'emploi de <i>même</i> et <i>comme</i> La concordance des temps dans le discours rapporté (suite) Le discours rapporté (suite) L'emploi des modes

Ravi de faire votre

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Apprendre à...

- Saluer
- Se présenter
- Présenter quelqu'un
- Dire sa profession
- Dire sa nationalité

Écoutez et trouvez la photo correspondant au dialogue.



1 Au bureau

- Bonjour, Jean !
- Ah ! Salut, Pierre. Je te présente Nadine Lavigne, mon assistante.
- Je suis ravi de faire votre connaissance, mademoiselle.

Qui salue...

...Jean ? ; ...Pierre ? ; ...Nadine Lavigne ?

Bonjour...

Complétez.

- Jean dit : « Salut, Pierre ». ➡ Pierre dit : « ... »
- Jean présente Nadine à ... ➡ Il dit : « Je te ... »
- Pierre dit à Nadine : « Je ... de faire votre connaissance. »

Trouvez la bonne situation

Qui sont-ils ?

Choisissez la bonne réponse.

	situation 1	2	3
Il est directeur commercial.			
Il est chauffeur.			
Il est douanier.			
Elle est responsable des ventes.			
Elle est assistante.			

Où sont-ils ?

Choisissez la bonne réponse.

	situation 1	2	3
Il est sur la route.			
Ils sont dans un hall d'entreprise.			
Ils sont dans un aéroport.			

2 À la douane

- Contrôle d'identité. Vos papiers, s'il vous plaît.
- Voilà mon passeport.
- Vous êtes monsieur Molina ?
- Oui, c'est ça. Je m'appelle Carlos Molina.
- D'accord, c'est bon. Merci.

Il est...

Choisissez la bonne réponse.

1. Monsieur Molina est : chauffeur.
 douanier.
 policier.
2. Monsieur Molina dit : Je suis monsieur Molina.
 Je m'appelle Carlos Molina.
 Je suis chauffeur.

3 À l'aéroport

- Bonjour, vous êtes monsieur Rivière ?
- Oui. Bonjour, monsieur.
- Je suis Édouard Laffont, le directeur commercial ; et voilà madame Bourdin, responsable des ventes.
- Ah, très bien ! Enchanté.

Il/Elle s'appelle...

Repérez.

1. Le nom du voyageur. ➡ Il s'appelle... .
2. le nom de l'homme. ➡ Il s'appelle... .
3. Le métier de l'homme. ➡ Il est
4. Le nom de la femme. ➡ Elle s'appelle... .
5. Le métier de la femme. ➡ Elle est

mots

les

personnes :

- l'homme (n. m.)
- la femme (n. f.)
- monsieur (n. m.) / M.
- madame (n. f.) / Mme
- mademoiselle (n. f.) / Mlle

les métiers /

les professions :

- l'assistante (n. f.)
- le chauffeur (n. m.)
- le directeur commercial (n. m.)
- le douanier (n. m.)
- le policier (n. m.)
- le/la responsable des ventes (n. m./f.)

les pièces d'identité

(les papiers) :

- la carte d'identité (n. f.)
- le passeport (n. m.)
- le permis de conduire (n. m.)

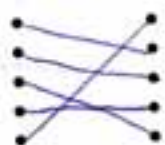
Qui dit quoi ?

Choisissez la bonne réponse.

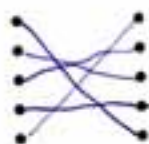
	Jean	Pierre	M. Rivière
— Enchanté.			
— Bonjour, Jean !			
— Je te présente Nadine Lavigne.			
— Bonjour, monsieur.			
— Je suis ravi de faire votre connaissance.			
— Salut, Pierre.			

1. Écoutez et faites correspondre.

M. Lefort
M^{me} Martin
M^{lle} Pelletier
M. Bourdon
M^{me} Sollers



ingénieur
professeur
médecin
ouvrier
informaticienne



canadienne
beige
français
suisse
française

Le verbe « être »
au présent

Pour la conjugaison du verbe « être », voir la page 178.

Exemples :

Je suis français.

Elle est responsable des ventes.

« vous êtes » = plusieurs personnes
ou une seule personne : « vous » de
politesse.

Comment dire

- Pour saluer :
 - Bonjour, monsieur/madame/...
 - Salut !
- Pour se présenter :
 - Je m'appelle...
 - Je suis...
- Pour présenter quelqu'un :
 - Je te*/vous* présente...
 - Voilà...
 - C'est...
 - (* te : amical - vous : formel)
- Pour répondre :
 - Enchanté(e).
 - Je suis ravi(e) de faire votre connaissance.

2. Complétez.

- Vous êtes dans une entreprise française.
 - La secrétaire de direction : Bonjour, monsieur. Vous êtes monsieur ... ?
 - Vous : ...
 - La secrétaire de direction : Je suis ravie de faire votre connaissance.
 - Vous : ...
- Vous êtes à la douane. Vous avez une carte d'identité.
 - Le douanier : Contrôle d'identité. Vos papiers, s'il vous plaît.
 - Vous : ...
 - Le douanier : Vous êtes ... ?
 - Vous : ...

3. Présentez-vous à leur place.

1. Paul Picard - informaticien - français.
2. Mary Smith - secrétaire - américaine.
3. Mario Lavista - représentant - mexicain.
4. Sergio Broguero - avocat - espagnol.
5. Nicky Thompson - directrice - anglaise.

4. Jouez un rôle.

1. À vous de vous présenter.
2. Présentez une personne de votre groupe.
3. Vous présentez Gérard Coste, le responsable des ventes, à votre directeur.
4. Vous présentez votre assistante à Guy, votre collègue de travail.

Les possessifs

masc.	fém.	pl.
mon	ma	mes
ton	ta	tes
notre	notre	nos
votre	votre	vos

(mon, ton : devant voyelle)
ou « h » muet

5. Complétez avec des possessifs.

1. Voilà ... permis de conduire.
2. Guy, je te présente ... directrice.
3. Monsieur Molina, montrez-moi ... permis de conduire.
4. Jean, tu me présentes ... assistante ?
5. Voilà ... papiers, monsieur.

Les articles définis

	masc.	fém.
sing.	le - l'	la - l'
pl.	les - les	les - les

(l' : devant voyelle ou h muet)

Comment dire

- Pour nommer les gens :
 - Enchanté, madame.
 - Oui, monsieur.
 - Merci, mademoiselle/Paul/Marie...
 - Bonjour, docteur.

6. A. Complétez avec l'article défini.

1. ... directeur présente ... ingénieur.
2. ... chauffeur montre son permis de conduire à ... agent de police.
3. ... représentant frappe à ... porte de M^{me} Rivière.
4. En France, ... femmes sont françaises et ... hommes sont français.

B. Complétez avec l'article défini, si nécessaire, comme dans l'exemple.

Nadine est assistante. C'est l'assistante de Jean.

1. René est ... chauffeur. C'est ... chauffeur de l'entreprise.
2. Paul est ... belge. C'est ... ami de Caroline.
3. Madame Duval est ... canadienne. C'est ... assistante de monsieur Duval.
4. Jacques Lefort est ... professeur. C'est ... professeur de mes enfants.

masculin & féminin

Les verbes en « -er »

au présent

montrer

Pour la conjugaison du verbe « montrer », voir la page 178.

Un verbe pronominal

au présent

s'appeler

Pour la conjugaison du verbe « s'appeler », voir la page 178.

mots

les nationalités :

- américain(e) (a; n.)
- anglais(e) (a; n.)
- belge (a; n.)
- canadien (ne) (a; n.)
- espagnol(e) (a; n.)
- français(e) (a; n.)
- mexicain(e) (a; n.)
- suisse (a; n.)

les métiers :

- l'avocat (n. m.)
- le directeur (n. m.)
- la directrice (n. f.)
- l'employé (n. m.)
- l'informaticien (n. m.)
- l'informaticienne (n. f.)
- l'ingénieur (n. m.)
- le médecin (n. m.)
- l'ouvrier (n. m.)
- le représentant (n. m.)
- le professeur (n. m.)
- le responsable des ventes (n. m.)
- la secrétaire de direction (n. f.)

7. Écoutez et complétez avec les verbes.

1. Le directeur ... sa secrétaire à ses employés.
2. Le chauffeur ... ses papiers au douanier.
3. Je m'... Carlos Molina.
4. Nous ... ingénieurs.

8. Jouez les scènes.



Qui sont-ils ?

Daniel, un stagiaire latino-américain, arrive à l'entreprise Paragem.

Daniel MORENO
34, rue Doudeauville
75018 Paris
Tél. personnel : 01 42 23 50 06 (répondeur)
Né le 15 septembre 1976 à Buenos Aires
Célibataire

FORMATION

- 1992 - 1997 Université de Buenos Aires, Argentine
B. A. en Hautes Études Commerciales
1992 Baccalauréat français, Lycée français de Buenos Aires

STAGES

- 1998 Mercamar (Málaga, Espagne)
Participation à l'activité quotidienne de l'entreprise,
secrétariat et frappe de textes



1

Daniel fait la connaissance de Françoise Vittel, la secrétaire. Écoutez...



Qui parle ?

A. Daniel ou Françoise Vittel ?

- Vous êtes Daniel, notre stagiaire.
- Bonjour, mademoiselle.

B. Pour se présenter, Françoise Vittel dit :

— ...

2

Françoise présente la directrice, madame Leblanc, à Daniel. Écoutez...



Les présentations

A. Choisissez la bonne réponse.

1. Madame Leblanc dit : enchantée.
 ravie de faire votre connaissance.
2. Elle est très occupée : la secrétaire.
 la directrice.
3. Daniel dit : merci.
 merci, madame.
 madame, merci madame.

B. Pour présenter Daniel, Françoise Vittel dit :

— ...

3 Daniel fait la connaissance de Stéphane Petibon, le directeur administratif. Écoutez...



Les fonctions

le coco
A. Qui fait quoi ? Faites correspondre.

- | | | | |
|---------|---|---|-------------------------|
| Leblanc | • | • | directeur administratif |
| Vittel | • | • | directrice |
| Petibon | • | • | secrétaire |

B. Pour présenter Daniel et Stéphane Petibon, Françoise Vittel dit :

— ...

Stéphane Petibon répond :

— ...

4



Françoise montre à Daniel son bureau. Écoutez...

Le bureau

A. Entourez les mots que vous entendez.

- fax
- bureau
- micro-ordinateur
- téléphone
- ordinateur

B. Écoutez Françoise et Daniel et complétez.

Françoise Vittel : « Voici ... bureau, ... téléphone et ... micro-ordinateur, »

Daniel : « ... bureau, ... téléphone et ... ordinateur ! »

Avez-vous bien compris ?

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

- | | vrai | faux |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Stéphane Petibon est secrétaire administratif. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Françoise Vittel présente Stéphane Petibon à Daniel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Daniel travaille chez Paragem. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Catherine Leblanc est très occupée. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Pour Daniel, le nom de Stéphane Petibon est difficile. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Variations

Les cartes de visite et les pièces d'identité

- 1 Observez les documents. Choisissez deux personnes et jouez les scènes de présentation. Indiquez les prénoms et les noms, la nationalité et la profession.



SG

Marine LONET
Responsable des ventes

25, route du lac - 1000 Lausanne
Tél. : (41) 22 804 4745
Télécopie : (41) 22 804 3612
e-mail : mlonet@sgl.com

Ventam

Pierre DAVANT
Directeur commercial

808, Marie-Victoria
Boîte mail 1, Post Office Box 99
Lévesqueville, Québec, Canada J6R 4B9
tél. : (314) 351-6018 - Télécopie : (314) 351-1843
e-mail : pdavant@ventam.com

Les fiches individuelles

- 2 Remplissez les fiches : Indiquez vos nom, prénom, nationalité et profession.

Hôtel Marinos
132, av. de la République ☐
75010 PARIS

Nom :

Prénom :

Nationalité :

Adresse :

Pays :

Nombre de jours :

chambre n° 12

Réservation n°1538

Forum Expo

Les techniques de marketing
du 30 mars au 3 avril

Participant n°18

Monsieur Madame Mademoiselle

Nom :

Prénom :

Votre nationalité :

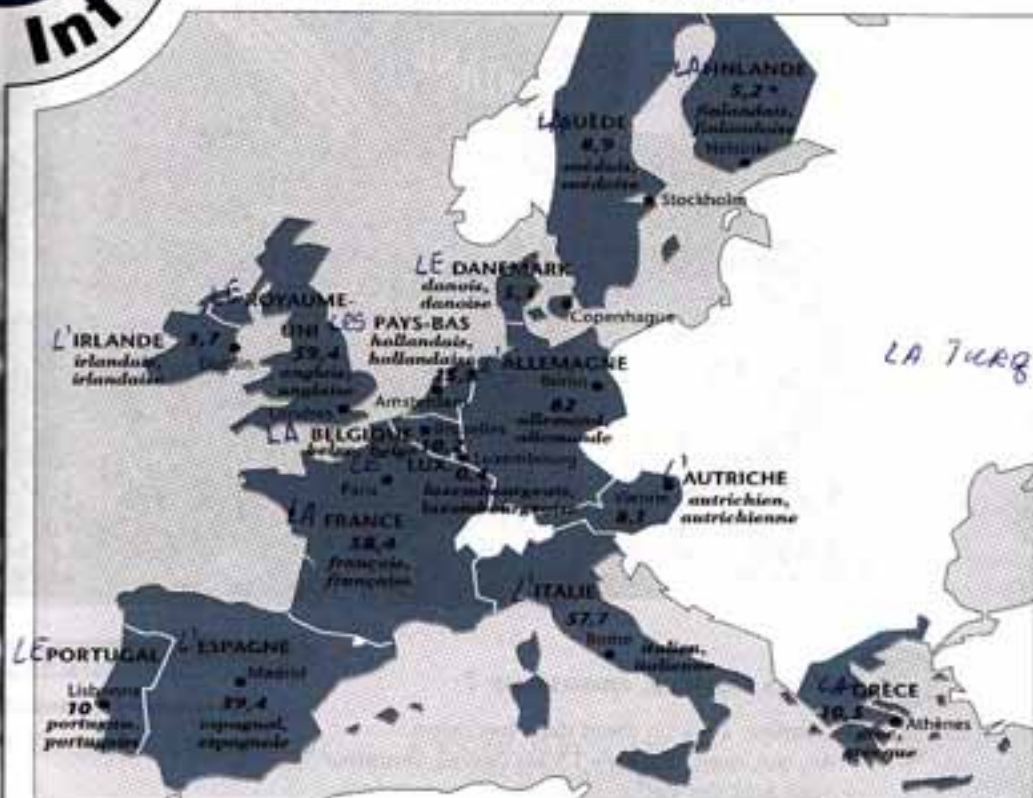
Votre profession :

Votre service :

Activité de votre entreprise :

i**Infos**

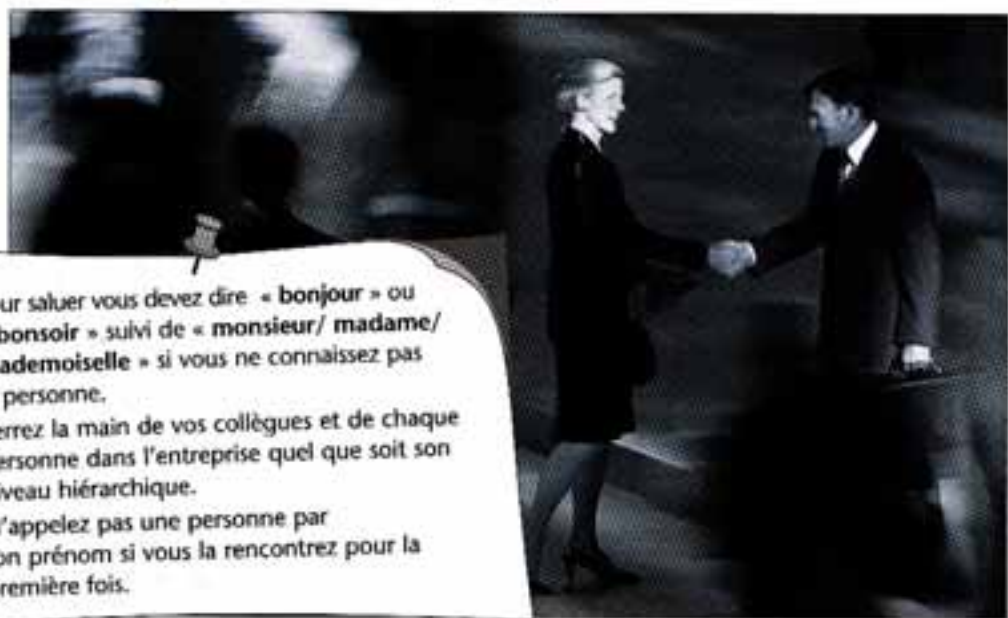
L'Europe, les pays européens et les différentes nationalités



*en millions d'habitants

Culture d'entreprise

Comment se présenter dans une entreprise française



- Pour saluer vous devez dire « **bonjour** » ou « **bonsoir** » suivi de « **monsieur/ madame/ mademoiselle** » si vous ne connaissez pas la personne.
- Serrez la main de vos collègues et de chaque personne dans l'entreprise quel que soit son niveau hiérarchique.
- N'appellez pas une personne par son prénom si vous la rencontrez pour la première fois.

Vous désirez ?

unité 2 Vous désirez ?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20

- Apprendre à...**
- Saluer (suite)
 - Tutoyer et vouvoyer
 - Montrer et présenter des objets
 - Poser des questions
 - Compter de 0 à 20



1 Vous désirez, monsieur ?

- Caroline, il y a un client dans ton rayon.
- Ah, oui, merci Suzanne ! Vous désirez, monsieur ?
- Vous avez des parfums ? C'est pour un cadeau.
- Oui, monsieur. Ce parfum est en promotion. Il y a aussi cette eau de toilette et ces crèmes pour le visage.
- C'est une bonne marque ?
- Bien sûr ! Ce sont des produits de qualité.

Au rayon parfumerie

Choisissez la bonne réponse.

1. Dans le rayon de Caroline, il y a... un client. une cliente.
2. Le client cherche... une promotion. un cadeau.
3. Le client demande : « C'est un bon produit ? » « C'est une bonne marque ? »
4. Caroline répond : « Ce sont des produits de qualité. » « Ce sont des cadeaux. »

Trouvez la bonne situation

Où sont-ils ?

- Repérez.
- Dans un grand magasin.
 - Dans la rue.
 - Dans une pharmacie.



2 Qu'est-ce que c'est ?

- Bonjour, Bernard ! Tu vas bien ?
- Ça va, Catherine. Tu vends des produits de toilette ?
- Eh oui !
- Qu'est-ce que c'est ?
- C'est un lait pour le corps.
- Est-ce que tu donnes des échantillons ?
- Oui, je donne trois échantillons par produit.
- Et le représentant de cette marque, qui est-ce ?
- C'est un jeune homme très sympathique.



À la pharmacie

Faites correspondre.

- | | | |
|--|---|--|
| 1. Qu'est-ce que c'est ? | • | a. C'est un jeune homme très sympathique. |
| 2. Qui est-ce ? | • | b. C'est un lait pour le corps. |
| 3. Est-ce que tu donnes des échantillons ? | • | c. Eh oui ! |
| 4. Tu vends des produits de toilette ? | • | d. Oui, je donne trois échantillons par produit. |

Qu'est-ce qu'ils disent ? Tu ou vous ?

Choisissez la bonne réponse.

	« tu »	« vous »
Suzanne dit à Caroline		
Caroline dit au client		
Le client dit à Caroline		
Catherine dit à Bernard		

mots

le commerce :

- un cadeau (n. m.)
- un client (n. m.)
- un échantillon (n. m.)
- un hypermarché (n. m.)
- un magasin (n. m.)
- une marque (n. f.)
- une parfumerie (n. f.)
- une pharmacie (n. f.)
- un produit (n. m.)
- une promotion (n. f.)
- un rayon (n. m.)
- une vendeuse (n. f.)

les produits de toilette :

- le corps (n. m.)
- une crème (n. f.)
- une eau de toilette (n. f.)
- un lait (n. m.)
- un parfum (n. m.)
- le visage (n. m.)

Où travaillent-ils ?

Complétez.

- Suzanne et Caroline travaillent dans un grand ...
- Caroline ... comme vendeuse au rayon parfumerie.
- Le représentant travaille pour une entreprise de ... de toilette.

À l'aide de vos réponses, dites, pour chaque situation, où sont les personnages et quelle est leur profession.

1. Écoutez la réponse et trouvez la question.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ... ; 7. ...

Comment dire

● Pour poser des questions :

- par la simple intonation : Tu vas bien ? - Vous allez bien ? - Tu as des parfums ?
- avec « est-ce que... » : Est-ce que tu as des parfums ? - Est-ce qu'il est vendeur ?
- sur l'identité d'une personne : Qui est-ce ?
- sur un objet : Qu'est-ce que c'est ?

Les articles indéfinis

	masc.	fém.
sing.	un	une
pl.	des	des

Comment dire

● Pour montrer l'existence ou la présence d'une personne ou d'un objet :

- Il y a... un.../une...
deux.../trois...
des...

● Pour présenter une personne ou un objet :

- C'est un/une ...
- Ce sont des ...

2. Complétez avec l'article indéfini.

Dans ce rayon, il y a ... vendeuse, ... caissière, ... porte de sortie et ... agent de sécurité.

En promotion, il y a ... produits de toilette : ... très bon parfum et ... crème pour le visage.

3. Complétez avec l'article qui convient, comme dans l'exemple.

C'est un parfum.

C'est le parfum de ma femme.

1. C'est ... entreprise pharmaceutique.
2. Nadine est ... assistante de Jean.
3. Suzanne vend ... produits de toilette.
4. Je cherche ... vendeur.
5. Voilà ... passeport de Carlos Molina.
6. Le douanier demande ... papiers au chauffeur.

4. Lisez à haute voix.

M^{me} Hemme

Bureau 17

M. Perret

Bureau 3

M. Noblet

Bureau 20

M^{me} Bourdeau

Bureau 11

M. Blanchard

Bureau 15

M^{lle} Duchemin

Bureau 8

Les nombres de 1 à 20

1 - un	5 - cinq	9 - neuf	13 - treize	17 - dix-sept
2 - deux	6 - six	10 - dix	14 - quatorze	18 - dix-huit
3 - trois	7 - sept	11 - onze	15 - quinze	19 - dix-neuf
4 - quatre	8 - huit	12 - douze	16 - seize	20 - vingt

5. Transformez, comme dans l'exemple.

C'est un parfum. Il est de bonne qualité. → Ce parfum est de bonne qualité.

- C'est une caissière. Elle travaille dans un hypermarché.
- C'est un vendeur. Il travaille dans un grand magasin.
- Ce sont des représentants. Ils travaillent pour un laboratoire pharmaceutique.
- C'est une eau de toilette. C'est un cadeau de mon mari.
- Ce sont des crèmes pour le visage. Elles sont en promotion.
- C'est un homme. Il est directeur commercial.

Les démonstratifs

	masc.	fém.
sing.	ce - cet	cette
pl.	ces	ces

(« cet » devant voyelle ou « h » muet)

6. Écoutez et complétez avec le verbe avoir.

- J'... une très bonne crème pour le visage.
- Elle ... un bon travail.
- Dans cette pharmacie, ils ... des produits de toilette.
- Nous ... un directeur sympathique.
- Vous ... un passeport ?
- Est-ce que tu ... tes papiers d'identité ?

Le verbe « avoir »

au présent

Pour la conjugaison du verbe « avoir », voir la page 178.

7. Jouez les scènes.



Les produits Paragem

1

Daniel arrive en avance au travail. Il entend du bruit dans le bureau des commerciaux. Il frappe à la porte. Écoutez...



Vous êtes stagiaire.

Vous vous présentez à Isabelle Mercier...

1. Vous dites « vous » et l'appellez mademoiselle ;
2. Vous dites « tu » et l'appellez Isabelle.

2

Isabelle montre à Daniel les échantillons des produits Paragem. Écoutez...

Une gamme de produits

A. Faites correspondre.

- | | | |
|-------------------|---|---------------|
| une crème | • | • les cheveux |
| un lait hydratant | • | • le visage |
| un gel douche | • | • le corps |

B. Faites des phrases, comme dans l'exemple.

Dans la parfumerie, il y a un parfum en promotion.

Dans la publicité de Paragem, ...

3

Daniel et Isabelle préparent les échantillons pour les grossistes. Philippe Cadet arrive. Écoutez...



Qui est client de qui ?

Complétez les phrases.

Paragem est un ... de produits ...

Paragem vend ses produits à des Ce sont des clients.

Les clients revendent les produits à des En France, ce sont des ... ; ils revendent les produits aux

Ils donnent aussi des ... de ces produits.

4 Daniel est au téléphone et prend des notes ; puis il communique les informations au commercial. Écoutez...



Un message urgent

A. Complétez.

Daniel parle avec un ... étranger.
Il prend des Il communique la ... du client à Philippe Cadet.

B. Choisissez la bonne réponse.

- Le client est... français.
 anglais.
 espagnol.
- Philippe Cadet félicite Daniel. Il dit : Bravo ! Formidable !
 Très bien !
- Donner « carte blanche » veut dire...
 présenter quelqu'un.
 faire confiance et laisser faire quelqu'un.
 ne pas faire confiance à quelqu'un.



C. Écoutez et complétez la fiche téléphonique.

MESSAGE URGENT

pour : M. Philippe Cadet de la part de : M. Prado société : Biolax
adresse : calle Atocha 42 Tél. : 00 34 91 543 87 79

- est venu demande un rendez-vous
 a téléphoné merci de rappeler au _____

Objet de l'appel : _____

Avez-vous bien compris ?

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

- | | vrai | faux |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Daniel fait un stage dans l'entreprise Paragem. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Un homme est le patron de l'entreprise. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Paragem est une entreprise de produits de beauté. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Paragem vend ses produits dans les hypermarchés. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Paragem a une gamme de cinq produits. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Il y a une crème pour les cheveux. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Les commerciaux vendent des échantillons aux pharmaciens. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Corrigez ensuite les affirmations fausses et, à l'aide de vos réponses, présentez l'entreprise Paragem.

Variations

Les commandes

1. Vous informez votre directeur commercial des commandes prises au téléphone.



Commande de 20 unités de crème solaire pour la société Exportheim adresse : habituelle à l'attention de Mme Derrich

Envoyer par fax l'adresse de votre grossiste à l'attention de M. Blanc pharmacien de Tours

www.vinternet.fr

Une entreprise de votre pays vend un produit sur Internet.

1. Écrivez un texte pour présenter l'entreprise.
2. Décrivez le circuit de distribution du produit fabriqué.



TVA 5,5 0,69

Détaillant	34 %	4,26
Grossiste	6 %	0,75
Transporteur	3 %	0,38
Expéditeur	4 %	0,50
Producteur	47,5 %	5,93

PRIX DE VENTE AU DÉTAIL 12,50

- Vinternet vend des vins sur Internet.
- Vinternet donne des conseils de conservation et de dégustation.
- Vous visitez les caves des grands châteaux.
- Vous choisissez le vin et vous commandez sur les sites des producteurs.
- Vinternet a des clients dans le monde entier.

Contact : Vinternet
Tél. : 01 42 27 69 70
Internet : www.vinternet.fr

Les formes de commerce

i
Infos



Les Français sont les plus gros consommateurs de médicaments en Europe :

- France : 20 à 30 boîtes/an
- Belgique : 10 boîtes/an
- Allemagne/Espagne : 15 boîtes/an
- Danemark : 6 boîtes/an

Le commerce indépendant :

- de gros
- de détail

En France, on vend les médicaments uniquement dans les **pharmacies**. On trouve aussi : des produits de toilette (savons, dentifrices, lotions, crèmes...), des produits pour les bébés (lait en poudre, céréales, petits pots, couches-culottes...) et des produits de soin pour les animaux.

Le commerce intégré :

- **grands magasins**
- **magasins populaires**
- **magasins à succursales multiples**
- **vente par correspondance**

Le commerce associé :

- **groupements d'achats**
- **chaînes volontaires**
- **franchises**



Les **GMS** sont en France les **Grandes et Moyennes Surfaces**, comme les **hypermarchés** et les **supermarchés**.

Un tiers (1/3) des achats se fait dans les hypermarchés et les supermarchés.

On compte 1 123 hypermarchés et 7 600 supermarchés. Depuis quelque temps, les **GMS** ont le droit de vendre des produits para-pharmaceutiques.

Les **grands magasins** sont généralement situés dans le centre des villes. Les principaux magasins sont : *Les Galeries Lafayette, Le Printemps, Le Bon Marché, La Samaritaine...*

En déplacement

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Apprendre à...

- Dire que ça va ou que ça ne va pas
- Parler au téléphone
- Situer dans l'espace (villes et pays)

1 À l'aéroport

— Oh, oh ! Annie ! Ça va ?

— Ah ! Bonjour, Claire.

Bonjour, Jean. Oui, ça va très bien !

— Qu'est-ce que tu fais ici, à Roissy ?

— Je vais au Canada. Et vous ?

— Nous allons en Espagne. Et toi, où est-ce que tu vas au Canada ?

— Je vais à Montréal.

— Qu'est-ce que tu vas faire à Montréal ?

— Je vais à un congrès de voyagistes. Et vous, qu'est-ce que vous allez faire en Espagne ?

— Nous allons en vacances à Barcelone, chez des amis.

— Eh bien ! Bonnes vacances !



Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

1. Annie va bien.
2. Claire et Jean saluent Annie.
3. Annie salue Claire et Jean.
4. Jean présente Claire à Annie.
5. Claire et Jean vont travailler.
6. Annie habite à Montréal.

vrai faux

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Trouvez la bonne situation

Qui est où ? Qui va où ?

Choisissez la bonne réponse.

- | | | | | |
|----------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Elle est | en voyage d'affaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | aux États-Unis | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | au salon international de la décoration | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ils sont | à l'aéroport | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Elle va | à un congrès de voyagistes | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | à Montréal | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | au Canada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils vont | en vacances | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | chez des amis | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | à Barcelone | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | en Espagne | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Annie

Claire
et JeanMadame
Toinet



Au téléphone...

- Allô ?
 — Madame Toinet, s'il vous plaît!
 — Je suis désolée, monsieur. Vous faites erreur.
 (...)
 — Société Duval, bonjour.
 — Bonjour, madame. Madame Toinet, s'il vous plaît.
 — Désolée, madame Toinet n'est pas au bureau aujourd'hui.
 — Pardon ?... Je vous entends très mal...
 « Les passagers à destination de Montréal, vol 315, embarquement immédiat, porte numéro 3... »
 — Allô, allô, madame Toinet ne travaille pas là ?

— Si, mais elle est en voyage d'affaires aux États-Unis.

— Au salon international de la décoration ?

— Oui, nous avons un stand.

— Ah bon. Excusez-moi. Merci et au revoir.

vacances

Allô...

Repérez et complétez.

1. Deux femmes répondent au téléphone :

La première dit : « ... »

La deuxième dit : « Société ... »

2. L'homme fait un faux numéro.

La femme répond : « Je suis désolée, monsieur. Vous ... »

3. La communication est mauvaise. L'homme dit : « Je vous... »

mots

au travail :

- les affaires (n. f. pl.)
- le bureau (n. m.)
- la société (n. f.)

en voyage :

- un aéroport (n. m.)
- un congrès (n. m.)
- une destination (n. f.)
- un passager (n. m.)
- les vacances (n. f. pl.)
- un vol (n. m.)
- un salon (n. m.)
- un stand (n. m.)

*les voyagistes
embarquement*

Qu'est-ce qu'ils vont faire ?

Faites correspondre.

1. Qu'est-ce que tu vas faire à Montréal ?

2. Bonjour, madame.

Madame Toinet, s'il vous plaît.

3. Et vous, qu'est-ce que vous allez faire en Espagne ?

4. Qu'est-ce que tu fais à Roissy ?

5. Et toi, où est-ce que tu vas au Canada ?

- a. Désolée, elle n'est pas au bureau aujourd'hui.
 b. Nous allons en vacances à Barcelone, chez des amis.
 c. Je vais au Canada.
 d. Je vais à un congrès de voyagistes.
 e. Je vais à Montréal.

À l'aide de vos réponses, dites, pour chaque situation, où sont les personnages et où ils vont.

La négation

sujet + ne + verbe + pas

Exemples :

Je ne suis pas au bureau. - Elle ne travaille pas aujourd'hui. - Ils n'habitent pas au Canada.

Pour répondre affirmativement à une question négative, on emploie **si**.

- Vous n'habitez pas en Italie ?
- Si, j'habite à Milan.

1. Dites le contraire, comme dans l'exemple.
Il s'appelle Olivier. → Il ne s'appelle pas Olivier.

1. Elle présente Gérard Coste au directeur.
2. Je vais téléphoner à Patrick.
3. Nous allons chez eux.
4. Les Vabret habitent à Chicago.
5. Rémi va au congrès de médecine à Rotterdam.

[1]

Comment dire

● Pour poser des questions sur une action :

- Qu'est-ce que... ?
- Qu'est-ce que vous faites ?
- Qu'est-ce qu'elle achète ?

● Pour poser des questions sur un lieu :

- Où... ? - Où est-ce que... ?
- Où est-ce que vous allez ?
- Où est-ce qu'il travaille ?

Le verbe « faire »

au présent

Pour la conjugaison du verbe « faire », voir la page 178.

Le verbe « aller »

au présent

Pour la conjugaison du verbe « aller », voir la page 178.

Pour exprimer une action qui va se passer dans un futur proche, on emploie :

Aller + infinitif

Exemples :

- Je vais travailler au Japon.
- Elle va voyager avec son mari.

2. Écoutez la réponse et trouvez la question.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

3. Écoutez et complétez avec les verbes *faire* et *aller*.

1. Il ... à Paris.
2. Je ... mes courses dans un hypermarché.
3. Nous ... à la pharmacie.
4. Est-ce que vous ... à Londres ?
5. Vous ... des affaires au salon de Francfort.
6. Je ne ... pas à l'aéroport, je ... à la gare.
7. Qu'est-ce qu'ils ... au Canada ?
8. Tu ... au salon de la mode.

Comment dire

● Pour répondre au téléphone :

- Allô ?
- (Nom/Société), bonjour.

● Si on ne comprend pas bien :

- Pardon ?
- Je vous entends (très) mal.
- Vous pouvez répéter ?

● Si on se trompe :

- Vous faites erreur.
- C'est une erreur.
- C'est un faux numéro.

Les prépositions de lieu

à - en - dans - chez

Exemples :

Ils vont à l'aéroport/à la pharmacie/au café.

(à + le = au)

Elle est dans son bureau.

Nous sommes chez nous.

Avec les pays et les villes :

- noms de ville = à
→ Je vais à Londres, à Paris, à Madrid.
- noms de pays féminins = en
→ Nous allons en France, en Espagne, en Allemagne.
- noms de pays masculins = au
→ Il travaille au Portugal, au Japon, au Mexique.
- noms de pays pluriels = aux
→ Ils habitent aux États-Unis, aux Pays-Bas.

4. Complétez, comme dans l'exemple.

— Vous allez (Canada) ?

— Oui, ... (Montréal).

→ — Vous allez au Canada ?

— Oui, je vais au Canada, à Montréal.

1. — Il travaille (Allemagne) ?

— Oui, ... (Munich).

2. — Elles habitent (Grande-Bretagne) ?

— Non, ... (États-Unis).

3. — Tu vas (Londres) ?

— Non, ... (mon frère, Chicago).

4. — Elle est (Portugal) ?

— Oui, ... (Lisbonne).

5. — On va (pharmacie) ?

— Non, ... (médecin).

6. — Vous êtes (vous) ?

— Oui, ... (moi).

Les pronoms toniques

je	moi	nous	nous
tu	toi	vous	vous
il	lui	ils	eux
elle	elle	elles	elles

Exemples :

Tu vas chez lui.

Elle parle avec toi.

Moi aussi, je vais en Espagne.

5. Complétez les dialogues, puis jouez-les.

1. Pierre, tu travailles chez ... aujourd'hui ?
— Oui, je reste chez ... Je suis fatigué.
2. Sophie et Martine ne sont pas chez Frédéric ?
— Non, elles ne sont pas chez ... ; elles sont chez ...
3. Nous allons à un congrès au Brésil ; et vos collègues ?
— ... aussi, ils vont à ce congrès.
4. Qu'est-ce que vous faites ce soir ?
— Nous restons chez ...
5. Tu vas à Londres avec la directrice ?
— Oui, je vais avec ...

6. Jouez les scènes au téléphone.

1. Vous faites un faux numéro. Un homme vous répond.
2. Vous répondez au téléphone. La communication est très mauvaise.
3. Votre ami Rémi vous appelle. Vous le saluez et lui demandez comment il va.

Où sont-ils ?

1

Daniel est dans le bureau de Stéphane Petibon. Il explique à Daniel la création de *Paragem*. On frappe à la porte. Qui est-ce ? Écoutez...



Le planning de voyage

Écoutez et complétez.

Planning de voyage		
Nom	Pays	Ville
<i>Isabelle</i>		
<i>Philippe</i>		
<i>Daniel</i>		

2

Isabelle est en Espagne. Qu'est-ce qu'elle fait à Madrid ? Écoutez...



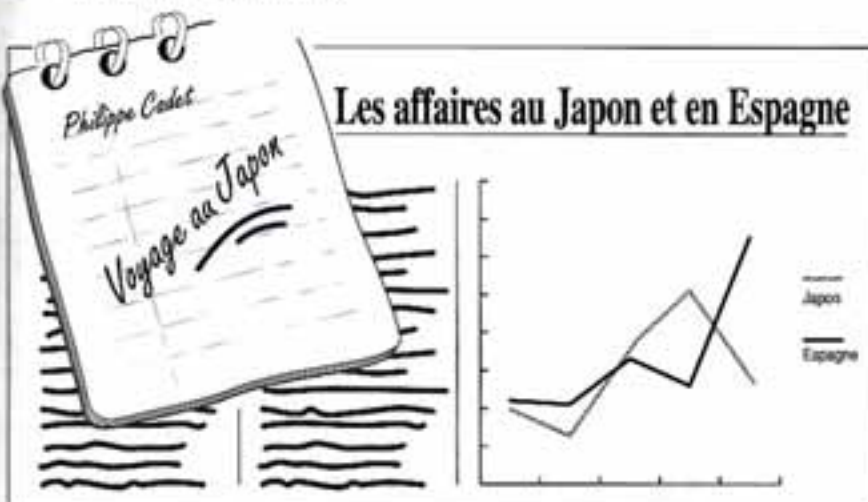
Où sont-ils ? Que font-ils ?

Choisissez les bonnes réponses.

- Isabelle
 - est sur le stand *Paragem*.
 - déjeune avec les grossistes.
 - est au salon international de pharmacie.
 - donne des échantillons.
- Les visiteurs
 - passent pour demander les prix des produits.
 - passent pour parler à la directrice.
 - parlent à Isabelle.

3

Philippe Cadet, un commercial de *Paragem*, téléphone à Stéphane Petibon. Où est Philippe ? Écoutez...



Vous êtes Stéphane Petibon.

Racontez où est Philippe Cadet et où il va.

Avez-vous bien compris ?

Répondez

- Qu'est-ce que Philippe Cadet et Isabelle Mercier ont comme fonction dans l'entreprise *Paragem* ?
- Est-ce qu'ils voyagent ? Où est-ce qu'ils vont ?
- Comment vont les affaires en Espagne ? Et au Japon ?

À l'aide de vos réponses, résumez la situation des deux commerciaux.

Variations

Au téléphone

1 Jouez la scène. Mettez-vous par deux.

JOUEUR 1

- Vous êtes un(e) commercial(e).
- Vous travaillez dans la société *Automatic*.
- Vous êtes sur le stand de la société.
- Vous téléphonez à un client : vous demandez comment vont les affaires.

JOUEUR 2

- Vous êtes la/le secrétaire de M. Futon.
- Vous travaillez chez *Brusa*.
- Votre patron est au salon de l'automobile à Francfort.
- Les produits *Automatic* ne se vendent pas bien.

Rédigez le message téléphonique

2 Vous êtes secrétaire et votre patron n'est pas là.

- Allô, société *Blanco*, bonjour.
- Bonjour, madame. Monsieur Nicolas, s'il vous plaît. C'est madame Marie.
- Un instant, s'il vous plaît, madame... Désolée, monsieur Nicolas est au salon du livre aujourd'hui ; nous avons un stand.
- Ah bon ! Je vais aussi au salon du livre. Je vais passer à votre stand.
- Vous allez rencontrer monsieur Nicolas ?
- Oui, vous transmettez mon message ?
- Bien sûr.
- Merci et au revoir.

MESSAGE

À : _____

de : _____

Le planning des commerciaux

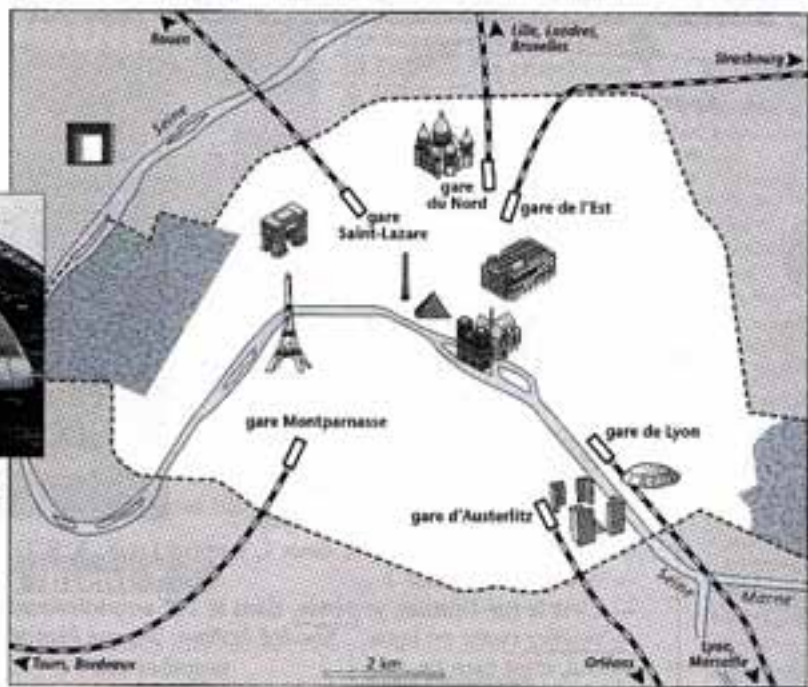
3 Complétez.

Planing des commerciaux

Nom	Pays	Ville
<i>Michèle Granier</i>	<i>est en Chine</i>	<i>à Pékin</i>
<i>Armelle Timbou</i>	_____	_____
<i>Catherine Forge</i>	_____	_____
<i>Vincent Causson</i>	_____	_____
<i>Bernard Prévin</i>	_____	_____
<i>Jean-Pierre Santon</i>	_____	_____
<i>Louis Lebras</i>	_____	_____

4 Dites où vous habitez.

stazioni
Les gares et les aéroports



1. L'Eurostar est un train à grande vitesse reliant Paris et Bruxelles à Londres via le tunnel sous la Manche.



2. Le TGV (train à grande vitesse) roule à 300 km/h et dessert 236 villes.

À Paris, il y a six gares :

La gare Saint-Lazare, la gare du Nord, la gare de l'Est, la gare de Lyon, la gare d'Austerlitz et la gare Montparnasse.

Deux aéroports :

L'aéroport d'Orly est au sud de Paris.

L'aéroport de Paris Roissy-Charles-de-Gaulle est au nord de Paris.



3. L'aéroport de Paris Roissy-Charles-de-Gaulle est au nord de Paris.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20

Apprendre à...

- Parler au téléphone : demander des renseignements, épeler, faire une réservation
- Chercher et indiquer le chemin
- Remercier

le hot line - demande téléphonique



1 Renseignements téléphoniques

- France Télécom, renseignements, bonjour.
- Bonjour, madame. *bonjour* Je voudrais le numéro de téléphone de la société *Hallard*, à Paris.
- Vous pouvez épeler, s'il vous plaît ?
- Oui. H, comme Henri, A, deux L, comme Louis, A, R, D, comme Désiré.
- Vous avez l'adresse ?
- C'est la rue Feutrier, je *peux* pense, dans le 18^e arrondissement.
- Veuillez rester en ligne... Société *Hallard*, 34, rue Feutrier, 75018 Paris ?
- Oui, c'est bien ça.
- « Le numéro demandé est le : 01.42.50.33.11. »

France Télécom...

A. Observez la photo et chassez les intrus.

un annuaire téléphonique - un plan de Paris - un bloc-notes - un téléphone

B. Complétez la fiche de renseignements de France Télécom.

Gratuit 3 mn

LES PAGES JAUNES 3611 France Télécom

Nom : *Hallard*

Localité : *Paris*

Département : *Paris*

Adresse : *34 rue Feutrier*

Vous pouvez préciser

Le numéro demandé est le

C. Faites correspondre.

1. L'opérateur se présente.
2. La femme fait sa demande.
3. L'opérateur tape le nom sur l'écran. Il demande :
4. L'opérateur cherche le numéro.

- a. Veuillez rester en ligne.
- b. Vous pouvez épeler, s'il vous plaît ?
- c. France Télécom, renseignements, bonjour.
- d. Je voudrais le numéro de téléphone de la société Hallard à Paris.





Dans le métro

— Pardon, madame. Vous pouvez me dire où se trouve La Défense ? Je cherche sur le plan mais je ne trouve pas. C'est cette direction ?
 — Non, non. C'est sur le quai d'en face.
 — Il y a combien de stations à partir d'ici ?
 — Sept stations pour aller à Châtelet. Et là, il y a une correspondance. Vous allez changer de ligne : direction La Défense.

— Je veux aller au parc des expositions. Comment je fais là-bas ?
 — C'est facile. Vous arrivez sur l'esplanade. Vous allez tout droit et vous tournez à gauche. C'est tout près.
 — Je vous remercie, madame. Vous êtes bien aimable.

Qu'est-ce qu'ils disent ?

A. Complétez.

Pour demander un chemin	Pour indiquer une direction	Pour remercier
— ...	— ...	— ...
— ...	— ...	— ...

B. Répondez.

1. Est-ce que la jeune femme a un plan de métro ?
2. Est-ce que le jeune homme est sur le bon quai ?
3. Est-ce que la jeune femme trouve sa station ?
4. Il y a combien de stations pour arriver à La Défense ?

mots

- la ville : c. f. a.
- une adresse (n. f.)
 - un arrondissement (n. m.)
 - un boulevard (n. m.)
 - une esplanade (n. f.)
 - un parc des expositions (n. m.)
 - un plan (n. m.)
 - une rue (n. f.)

les transports :

- le bus (n. m.)
- un chemin (n. m.)
- une correspondance (n. f.)
- une direction (n. f.)
- une ligne (n. f.)
- le métro (n. m.)
- le quai (n. m.)
- une station (n. f.)

le téléphone :

- le numéro (n. m.)
- la ligne (n. f.)
- les renseignements (n. m. pl.)

Trouvez la bonne situation

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

1. Un jeune homme demande le numéro de téléphone du parc des expositions.
2. Un jeune homme remercie une femme dans le métro.
3. Une femme demande son chemin.
3. Une femme cherche l'adresse de la société Hallard.
4. Un jeune homme demande son chemin.

vrai faux

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Corrigez les affirmations fausses et, à l'aide de vos réponses, décrivez les deux situations.

1. Écoutez et complétez les cartes de visite.

ÉTABLISSEMENTS LARBIOU

... boulevard des Pyrénées
64025 Pau
Tél. : ...

Graines toutes saisons

pépiniériste
18, rue Dumont
66000 Perpignan
Tél. : ...

Compagnie Leclerc

29, rue Dorée
45200 Montargis
Fax : ...

Comment dire

- Pour demander un service :
 - S'il vous plaît...
 - Tu pourrais / Vous pourriez...
- Pour demander un renseignement :
 - Je voudrais le numéro...
 - Je peux avoir l'adresse... ?
 - Vous pouvez me dire... ?
- Pour remercier :
 - Merci !
 - Merci beaucoup !
 - Je vous remercie.
 - C'est gentil.
 - C'est très gentil de votre part.
 - Vous êtes bien aimable.

Les nombres de 20 à 60

20 - vingt	24 - vingt-quatre	28 - vingt-huit	30 - trente
21 - vingt et un	25 - vingt-cinq	29 - vingt-neuf	40 - quarante
22 - vingt-deux	26 - vingt-six		50 - cinquante
23 - vingt-trois	27 - vingt-sept		60 - soixante

Comment dire

- Pour épeler au téléphone :
A comme Anatole - B comme Berthe - C comme Célestin - D comme Désiré - E comme Eugène - F comme François - G comme Gaston - H comme Henri - I comme Irma - J comme Joseph - K comme Kléber - L comme Louis - M comme Marcel - N comme Nicolas - O comme Oscar - P comme Pierre - Q comme Quentin - R comme Raoul - S comme Suzanne - T comme Thérèse - U comme Ursule - V comme Victor - W comme William - X comme Xavier - Y comme Yvonne - Z comme Zoé.

2. A. Jouez les scènes.

Mettez-vous par deux. Un joueur est l'opérateur. Il vous demande d'épeler les noms suivants

1. M. Latour - 2. M^{me} Sarkozy - 3. M^{re} Deschamps - 4. M. Odot - 5. M^{me} Wadowski.
6. Société Thomson - 7. Société Péchiney

B. À vous d'épeler votre nom.
Je m'appelle ... comme ...

3. Écoutez et complétez avec les verbes.

1. Je ... t'appeler par ton prénom ?
2. Vous ... épeler, s'il vous plaît ?
3. Nous ... noter ce numéro de téléphone.
4. Ils ... vous remercier.
5. Suzanne et Caroline ... prendre le bus pour aller au magasin.
6. Tu ... me dire « tu ».
7. Je ... acheter un parfum.

Le verbe « pouvoir »

au présent

Pour la conjugaison du verbe « pouvoir », voir la page 178.

Le verbe « vouloir »

au présent

Pour la conjugaison du verbe « vouloir », voir la page 178.

*Le conditionnel de politesse

- « vouloir » : je voudrais
nous voudrions
- « pouvoir » : tu pourrais
vous pourriez

5. Jouez les scènes.

Mettez-vous par deux. A cherche son chemin et B indique la direction.



Comment dire

- Pour demander son chemin :
 - Où est... ?
 - Pour aller à... ?
 - Comment je fais... ?
 - Où se trouve... ?
 - Vous savez où se trouve... ?

- Pour indiquer la direction :
 - Allez tout droit. *diritto*
 - Tournez à gauche/à droite.

- Pour situer :
 - C'est ici/là/là-bas.
 - C'est en face de.../à côté de... *vicino a / accanto a*
 - C'est près de.../loin de... *vicino / lontano*
 - C'est tout près. *molto vicino*
 - C'est très loin. *molto lontano*

4. Faites-les parler à l'aide des expressions suivantes :

Où êtes-vous ? - Je suis ici... - Vous êtes là...
chez moi - dans votre bureau - près/loin du
téléphone - en face de la porte/fenêtre...



1.



2.

B comme Balifol ?

Catherine Leblanc donne à Daniel une note interne.

Note interne
De : Catherine Leblanc
À : Daniel

Daniel,

Pouvez-vous S.V.P. :

- 1) réserver une table pour 5 personnes au restaurant Balifol, à Paris, pour ce soir, 20 heures ;
- 2) préciser l'adresse exacte de ce restaurant et les moyens d'accès.

- 1** Daniel appelle les renseignements téléphoniques pour avoir le numéro du restaurant. Il découvre la numérotation téléphonique propre à la France. Écoutez...



Le bon numéro

Choisissez la bonne réponse.

1. L'indicatif pour appeler la France est le :
 30
 33
 44
2. Vous êtes à l'étranger. Vous voulez appeler Paris.
Vous composez le :
 33 01 + 8 chiffres
 33 1 + 8 chiffres
3. Vous êtes à Paris. Vous voulez appeler Tours.
Vous composez le :
 02 + 8 chiffres
 33 2 + 8 chiffres

- 2** Daniel appelle le restaurant et réserve une table pour le dîner. Il demande l'adresse et la station de métro. Écoutez...

Une réservation

A. Complétez la carte de visite du restaurant Balifol.

RESTAURANT Balifol SUR RÉSERVATION	RESTAURANT Balifol Repas gastronomiques Repas d'affaires PARIS TÉL. Métro :
---	---

B. Vous êtes le réceptionniste du restaurant Balifol. Complétez le registre de réservation.

Registre de réservation		
Nom	Nombre de couverts	Heure

C. Trouvez la bonne question.

- Une table pour 5 personnes.
- Pour dîner.
- Pour aujourd'hui.
- Société Paragem.
- Bien sûr, vous avez un stylo ?

Avez-vous bien compris ?

Répondez.

1. Qu'est-ce que vous dites pour obtenir les renseignements téléphoniques ?
2. Comment vous faites pour épeler un nom ?
3. Qu'est-ce que vous répondez à : « combien de couverts » ?
4. Vous n'avez pas de voiture. On vous donne une adresse : Qu'est-ce que vous demandez ?



Mettez-vous par deux et jouez un rôle.

JOUEUR 1

- Le réceptionniste du restaurant
- Restaurant *Beaulieu*
39, boulevard Bellecourt
13003 Marseille
- Métro : Garibaldi

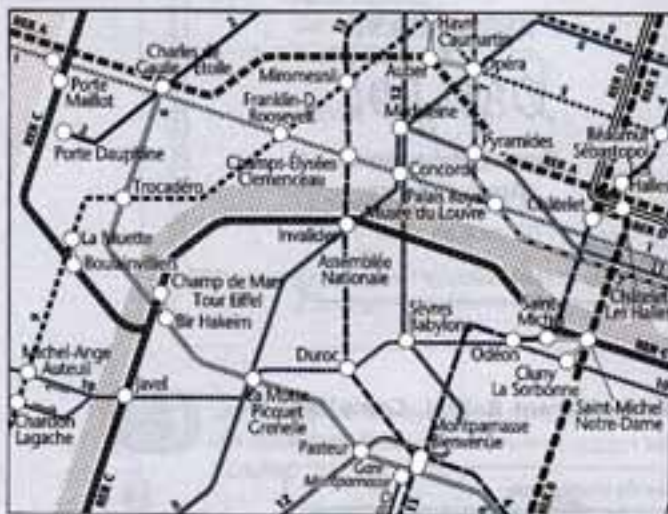
JOUEUR 2

- Les établissements *Damrémont*
- Une réservation pour déjeuner
- Une table pour 8 personnes pour demain

Variations

La bonne direction

Vous êtes très aimable et vous aidez des touristes à prendre la bonne ligne de métro.



1. M. et M^{me} Smith sont Place de la Concorde et ils veulent aller à Montparnasse.
2. M^{lle} Díaz est au Louvre et elle veut aller à la Sorbonne.
3. M^{me} Prodi est à l'Arc de Triomphe, place de l'Étoile, et elle veut aller à Notre-Dame.
4. M. Theopoulos est à Châtelet et souhaite visiter la tour Eiffel et le Trocadéro.

Les cartes et les enveloppes

Vous voulez envoyer vos coordonnées (adresse et numéro de téléphone) à des amis. Écrivez les cartes et les enveloppes, selon les modèles.

Paris, le ... juillet 200...

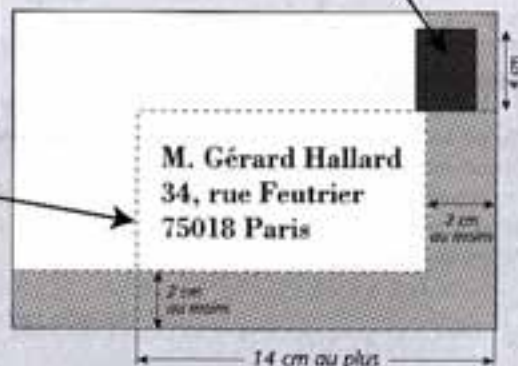
Cher ...

Voilà mes nouvelles ... à Paris :
... au numéro ... de la rue Blomet,
dans le 15^e arrondissement.
Mon numéro de téléphone est le
Au plaisir de te revoir,
...

Zone « adresse du destinataire »
indication du code postal

Très important :
ne rien inscrire en dessous
et à droite de l'adresse

Zone réservée
à l'affranchissement

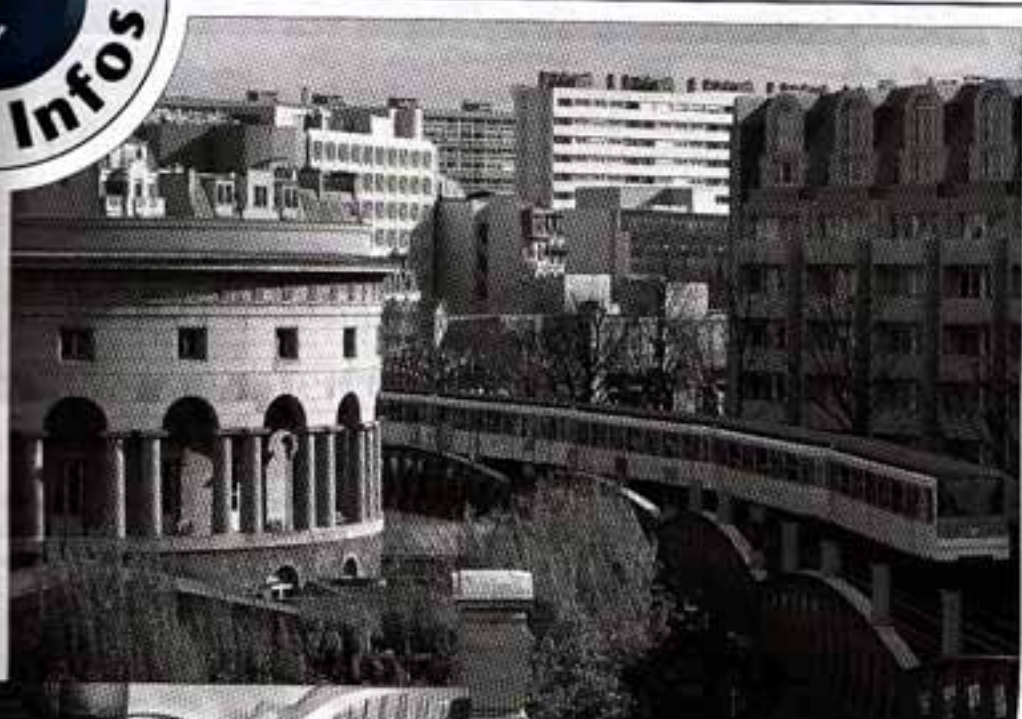


1. Trois de vos amis habitent près de la Sorbonne, dans le Quartier Latin, cinquième arrondissement de la capitale : rue Soufflot, au numéro 5, boulevard Saint-Michel, au numéro 157 et boulevard Saint-Germain, au numéro 98.

2. Deux clients (la société Desbois et la pharmacie Vidal) se trouvent près de Montmartre, dans le dix-huitième arrondissement, au numéro 37 de la rue Clignancourt et au numéro 8 de la rue Léon.

Les transports parisiens

i
Infos



▲ Le métro est un train urbain qui comporte 14 lignes et couvre la capitale. Il y a une bouche de métro à un maximum de dix rues.

On peut acheter des tickets par carnet de dix, une carte hebdomadaire ou mensuelle (« carte orange »). Pour les gens de passage et les touristes, la carte « Paris-Visite » est valable trois ou cinq jours.

◀ La ligne de trains automatiques, très rapides et sans conducteur, s'appelle Le Météor.



▲ Le RER est un réseau de trains qui traversent Paris et s'arrêtent aux principales stations avant d'accéder aux banlieues.



▲ Le bus permet de profiter de la ville. On utilise des tickets ou des cartes qu'on achète dans le métro ou dans certains bureaux de tabac.

Rendez-vous

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Apprendre à...

- Parler au téléphone
- Situer dans le temps (le jour et l'heure)
- Dire qu'on aime ou qu'on n'aime pas
- S'excuser
- Exprimer la certitude ou l'incertitude



1

Sur le répondeur téléphonique

« Bonjour, vous êtes bien chez Julien Ferrant. Je ne suis pas là en ce moment, mais vous pouvez me laisser votre message après le signal sonore. Merci. »

— C'est de la part de Laurence, pour le repas d'affaires avec nos clients canadiens, demain soir. Rendez-vous au restaurant de la tour Eiffel à 20 heures. Aujourd'hui, nous sommes jeudi et il est 11 heures. Merci de me rappeler d'urgence au 01.45.25.38.29 pour confirmer.

Une fiche téléphonique

Complétez.

MESSAGE

 URGENT

Date : _____ de la part de : _____

Heure : _____ Pour : _____

est venu a téléphoné demande un rendez-vous merci de rappeler au _____

Objet de l'appel : _____

Lieu du rendez-vous : _____ Heure du rendez-vous : _____

2

C'est de la part de qui ?

- Allô ! Ici le service export...
- Est-ce que je pourrais parler à Fanny Desbois, s'il vous plaît ?
- C'est de la part de qui ?
- De Laurence Perret du service des relations publiques.
- Un instant, s'il vous plaît. Ne quittez pas.
- (...)

- Allô, Laurence ?
- Salut, Fanny. Tu veux venir dîner avec nous ce soir ? Nos clients canadiens sont à Paris. Je crois que Julien Ferrant, notre représentant au Canada, va être là.
- Tu crois ou tu es sûre ?
- Je ne suis pas absolument certaine, mais j'espère que oui. J'ai laissé un message sur son répondeur hier matin.
- Bon, d'accord. À quelle heure ?
- On se retrouve à 20 heures au restaurant, mais tu peux arriver chez nous avant, quand tu veux.



Qu'est-ce qu'on dit ?

Répondez.

1. Quand on décroche le téléphone.
2. Pour demander qui appelle.
3. Pour faire patienter.

Dites quand ?

Complétez.

1. Laurence appelle Julien ...
2. Laurence invite ses amis à dîner ...
3. Le rendez-vous pour le dîner est à ...
4. Fanny peut arriver quand ...

Qui et pourquoi ?

Choisissez la bonne réponse.

1. La communication téléphonique a lieu...
 - entre un client et un représentant.
 - entre deux entreprises.
 - entre deux collègues de travail.
2. Le but de la communication téléphonique est...
 - d'inviter à un dîner entre amis.
 - d'organiser un dîner d'affaires.
 - de laisser un message à des clients étrangers.

3



- Oh ! Moi, j'adore tous les fromages.
- Une bouteille de Bordeaux, s'il vous plaît. On a soif !

À table

- On finit cette bouteille ? Je vais commander une autre bouteille, un Bordeaux. Ça va bien aller avec le fromage.
- On n'a plus très faim après ce succulent repas.
- Oh ! Il faut goûter aux fromages français.
- Bon, je vais goûter le camembert.
- Moi, j'aime beaucoup le roquefort.

On a soif !

Choisissez la bonne réponse.

1. « On finit cette bouteille. »
 - Julien finit la bouteille.
 - Laurence et Fanny finissent la bouteille.
 - Nous finissons la bouteille.
2. « J'adore ! »
 - J'aime beaucoup.
 - Je n'aime pas du tout.
 - Je déteste !
3. « On a soif. »
 - Tu as envie de manger.
 - Nous avons envie de boire.
 - Ils veulent goûter une autre bouteille de vin.

mots

le téléphone :

- le message (n. m.)
- le répondeur (n. m.)
- le signal (sonore) (n. m.)

les jours :

- lundi (n. m.)
- mardi (n. m.)
- mercredi (n. m.)
- jeudi (n. m.)
- vendredi (n. m.)
- samedi (n. m.)
- dimanche (n. m.)

l'heure :

- le matin (n. m.)
- l'après-midi (n. m. ou f.)
- le soir (n. m.)
- le moment (n. m.)

les repas :

- le petit-déjeuner (n. m.)
- le déjeuner (n. m.)
- le dîner (n. m.)
- la bouteille (n. f.)
- le camembert (n. m.)
- la faim (n. f.)
- le fromage (n. m.)
- le restaurant (n. m.)
- le roquefort (n. m.)
- la soif (n. f.)
- le vin (n. m.)

Trouvez la bonne situation

Qui fait quoi ?

Choisissez la bonne réponse.

	1	2	3
Laurence invite des clients à dîner.			
Un collègue demande une autre bouteille de vin.			
Julien a un message de Laurence.			
Le rendez-vous est à 20 heures, au restaurant.			
Une personne demande de laisser un message.			
Une personne n'est pas là, mais il y a un répondeur.			
Une secrétaire répond à Laurence.			
Une personne n'a plus faim.			

2

3

Décrivez oralement les trois situations, puis écrivez un court texte pour les résumer.

L'intensité

très + adjectif/adverbe
verbe + beaucoup *dé*

Exemples :

Cet homme est très gros.
Il mange beaucoup.

Avec « avoir + faim/soif/froid/chaud/envie de... », on met « très » devant ces noms.

Exemple :
J'ai très faim.

1. Complétez avec *très* ou *beaucoup*.

- J'aime ... ce vin, il est ... bon.
- Il travaille ..., il est ... fatigué.
- Nous détestons ce fromage, il est ... mauvais.
- Julien a ... faim, il mange ...
- Je trouve ce dîner ... bon. Je vous remercie ...

Comment dire

- Pour dire qu'on aime :
 - J'aime...
 - J'aime beaucoup...
 - J'adore...
- Pour dire qu'on n'aime pas :
 - Je n'aime pas...
 - Je n'aime pas beaucoup...
 - Je n'aime pas du tout...
 - Je déteste...
- Pour s'excuser :
 - Excuse-moi.
 - Excusez-moi.
 - Je suis désolé(e).

Comment dire

- Pour exprimer la certitude :
 - Je suis sûr(e).
 - Je suis certain(e).
 - Je suis absolument sûr(e)/certain(e).
- Pour exprimer l'incertitude :
 - Je ne suis pas sûr(e).
 - Je ne suis pas certain(e).
 - Je crois que...
 - J'espère que...

2. Faites correspondre.

- | | | |
|---|---|---|
| 1. Tout le monde a soif. | • | a. On se retrouve au restaurant. |
| 2. On a froid ! | • | b. Nous allons au Canada. |
| 3. Nous dinons avec vous ce soir. | • | c. On veut boire ! |
| 4. Qu'est-ce que vous faites à Roissy ? | • | d. Les gens sont fatigués... |
| 5. On fait une pause. | • | e. Fermez la fenêtre, s'il vous plaît ! |

Le pronom « on »

on = $\left\{ \begin{array}{l} \text{tout le monde} \\ \text{les gens} \\ \text{nous} \end{array} \right.$

« On » se conjugue à la 3^e personne du singulier.

Exemples :

En France, on parle français.
Nous avons faim : on veut manger !

Les verbes du 2^e groupe

au présent

finir

Pour la conjugaison des verbes du 2^e groupe, voir le verbe « finir », page 178.

3. Écoutez et complétez avec les verbes.

- À table, les amis ... le vin.
- Fais attention, en ce moment tu ...
- Elle ... quand on dit qu'elle est très jolie.
- Nous ... de manger et nous arrivons.
- Vous ... toutes les conditions pour ce travail.

4. Écoutez les questions et répondez.

- Exprimez votre certitude.
 - Exprimez votre incertitude.
1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ...

5. Dites quand. Hier, aujourd'hui ou demain ?

1. Je téléphone au médecin.
2. Il va déjeuner chez une amie.
3. Elle a laissé un message.
4. Nous allons partir en voyage.
5. Vous êtes très fatigué.
6. Tu as appelé ta femme.

Pour la formation
du passé composé,
voir la page 178.

Comment dire

- Sur un répondeur téléphonique :
 - Vous êtes bien chez...
 - Vous êtes en communication avec le répondeur de...
- Pour demander qui téléphone :
 - Qui est à l'appareil ?
 - C'est de la part de qui ?
- Pour demander la raison de l'appel :
 - C'est à quel sujet ?
- Pour faire patienter :
 - Un instant/moment, s'il vous plaît.
 - Ne quittez pas.
 - Je vous passe monsieur/madame/le service...

6. Jouez les scènes au téléphone. Mettez-vous par deux.

1

- Vous appelez la société Duval.
- Vous demandez le service clientèle.
- Vous passez une commande.

- La standardiste répond.
- Elle fait patienter.
- Elle passe le service des ventes.

2

- Vous êtes commercial pour la société *Infomat*.
- Vous téléphonez à un client.
- Vous voulez passer le voir jeudi.
- Vous voulez présenter une nouvelle gamme de produits.

- Vous êtes le client.
- Vous demandez qui appelle.
- Vous n'êtes pas sûr d'être là.
- Vous demandez la raison de l'appel.
- Vous fixez un jour et une date de rendez-vous.

Les adjectifs interrogatifs

	masc.	fém.
sing.	quel	quelle
pl.	quels	quelles

Exemples :

Quel train tu veux prendre ?

Quelle heure est-il ?

Quels fromages vous préférez ?

Quelles villes vous voulez visiter ?

7. Enregistrez vos messages.

- A. Préparez une annonce pour votre répondeur téléphonique personnel.
- B. Laissez un message sur le répondeur d'un collègue de travail ; vous fixez un rendez-vous :
 - pour le petit-déjeuner/déjeuner/dîner
 - pour une rencontre sur le stand d'un salon...Précisez le jour et l'heure de votre appel.

Comment dire

- Pour demander l'heure :
 - Quelle heure est-il ?
 - À quelle heure est-ce que... ?
- Pour dire l'heure :
 - Il est (2, 3, ... 22, 23) heures.
 - Il est midi/minuit.
 - C'est à (2, 3, ... 11) heures du matin/soir.
- Pour les minutes :
 - trois heures
 - cinq/dix/vingt/vingt-cinq
 - trois heures et quart/demie
 - quatre heures moins
 - cinq/dix/vingt/vingt-cinq
 - quatre heures moins le quart
- Pour les horaires officiels, de :
 - zéro heure à 23 heures
 - 23h00/01.../45.../59

Horaires de travail

1

C'est un vendredi après-midi. Françoise Vittel est très occupée. Le téléphone sonne : elle demande à Daniel de répondre à l'appel. Écoutez...



Il est cinq heures de l'après-midi

12:00

Il est douze heures



Il est six heures de l'après-midi

17:00

Il est dix-sept heures



Il est midi

18:00

Il est dix-huit heures



Il est minuit

00:00

Il est zéro heure/il est minuit

Quel jour/Quelle heure ?

Répondez.

1. Quel jour on est aujourd'hui à Paragem ?
2. À quelle heure on ferme les bureaux aujourd'hui ?

2

Daniel parle des horaires avec Françoise. Écoutez...

P
aragem

Horaires d'ouverture

Du lundi au jeudi :
de 9h à 13h et de 14h à 18h

Le vendredi :
de 9h à 13h et de 14h à 17h

Du lundi au vendredi

Complétez les informations sur l'entreprise.

Les ... de travail chez Paragem sont :

Les lundis, mardis, mercredis et jeudis : de ... à ... et ... 14h00 ... 18h00.

Les vendredis : ...

La ...-déjeuner est de ... à ...

3 Daniel et Françoise continuent la conversation sur les horaires de travail. Ils vont faire une pause-déjeuner. Ils branchent le répondeur téléphonique. Écoutez...

FERMÉ

Heures d'ouverture

du lundi au vendredi




8 h – 12 h




14 h – 18 h

Horaires de travail

Complétez le tableau.

Horaires de travail	Chez <i>Paragem</i>	Dans les petites entreprises (petites villes ou campagne)
Matin		
Pause-déjeuner		
Après-midi		
Lundi Mardi Mercredi Jeudi		
Vendredi		

Êtes-vous bien compris ?

A l'aide de vos réponses, expliquez à un collègue les horaires de travail en France.

Variations

Le répondeur de votre entreprise

- En fonction des horaires de travail dans votre entreprise, préparez l'annonce sur le répondeur téléphonique.

Une note de service

Entreprise W. L. Mahaut
Note d'information n° 346

Dijon, le 30 novembre 1999

De : Direction des Ressources Humaines
À : L'ensemble du personnel

Objet : aménagement des horaires de travail

La réduction du temps de travail prévue par la loi Aubry sur les 35 heures entre en vigueur dans notre entreprise à compter du 1^{er} janvier 2000.

Les possibilités d'aménagement des horaires sont les suivantes :

- semaine de 35 heures hebdomadaires, sur 5 jours ;
- 2 semaines de 39 heures donnant droit à 1 jour de repos ;
- 4 semaines de 39 heures donnant droit à 2 jours de repos ;

Le responsable hiérarchique garde la possibilité de proposer des modifications en fonction des nécessités de son service.

ROBERT LEGRAND
Directeur des Ressources Humaines

ÉTABLISSEMENTS LEFÈVRE

Préparez une note pour informer le personnel des horaires de travail pour le mois de décembre :

- ouverture le dimanche aux mêmes horaires que pendant la semaine
- nocturne le vendredi jusqu'à 21 heures
- un jour de repos supplémentaire pour le personnel volontaire le week-end.

M. JAQUET

- Votre collègue de bureau est absent. Préparez un message que vous allez enregistrer sur son répondeur. Vous devez lui annoncer ce qui va changer par rapport aux 39 heures hebdomadaires de travail.

- Vous travaillez dans une grande surface de meubles de maison. Votre patron vous a laissé la note ci-dessus. Rédigez la note d'information pour le personnel sur les nouveaux horaires de travail.

Les vins et les fromages français

Les Français sont de gros consommateurs de vin : 60 litres par an et par personne. Mais la consommation de vin a diminué de moitié en 30 ans. La moitié (1/2) des Français déclarent ne jamais boire de vin. 11 % des femmes et 28 % des hommes boivent du vin tous les jours. 48 % des Français mangent du fromage.



Comment préparer un message sur un répondeur

1. Saluez et présentez-vous/l'entreprise.
2. Informez votre correspondant de votre absence/la fermeture de l'entreprise.
3. Invitez votre correspondant à laisser un message.
4. Demandez au correspondant de préciser ses coordonnées (son nom et son numéro de téléphone).
5. Indiquez le signal sonore.
6. Remerciez et prenez congé.

Comment laisser un message sur un répondeur

1. Saluez et présentez-vous/l'entreprise.
2. Laissez votre message.
3. Laissez vos coordonnées.
4. Prenez congé.

Passer commande

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20

Apprendre à...

- Exprimer des quantités
- Exprimer des besoins
- Refuser
- Exprimer son étonnement ou son agacement



1 <http://www.achats.com>

LE JOURNALISTE : Combien de sites marchands sont sur Internet en France ?

ANNE LAMBERT : Il y a 1 500 sites marchands ; on peut acheter beaucoup de produits : des disques, des fleurs, du foie gras, de la confiture, du vin, du fromage, des produits de toilette (du savon, du dentifrice, du shampoing...), des voyages... et beaucoup d'autres choses encore.

LE JOURNALISTE : Et vous, qu'est-ce que vous vendez ?

ANNE LAMBERT : Je vends en ligne 300 articles de toutes les régions de France. Je propose des paniers garnis.

LE JOURNALISTE : Vous pouvez donner un exemple ?

ANNE LAMBERT : Oui. Voilà un panier composé d'un litre d'huile d'olive, d'un pot de miel, d'une boîte de pâté de canard, d'un kilo de noix et d'un paquet de gâteaux. C'est excellent, c'est la spécialité d'un pâtissier basque.

LE JOURNALISTE : Pour commander, qu'est-ce qu'il faut ?

ANNE LAMBERT : Vous avez besoin d'un ordinateur. Vous vous connectez et vous commandez. Je vous livre par la poste dans les 48 heures.

Qu'est-ce qu'elle vend ?

Choisissez la bonne réponse.

Anne Lambert vend : des séjours à l'étranger. des produits d'alimentation. du matériel informatique.

Anne Lambert vend ses produits : dans une grande surface. sur Internet. sur le marché.

Pour faire leurs achats, les clients : restent chez eux. viennent dans le magasin. vont au marché.

Du miel ou de la confiture ?

Chassez l'intrus.

du vin – du fromage – de la confiture – du dentifrice – du savon
des disques – des fleurs – des voyages – des produits de toilette – du shampoing

Trouvez la bonne situation

Comment dire...

Repérez les expressions...

1. ...pour demander ce qu'il faut.
2. ...pour exprimer les petites quantités.
3. ...pour exprimer les mesures.
4. ...pour exprimer les grandes quantités.
5. ...pour exprimer les quantités nulles.

2 Une livraison de pizzas

- Je vais passer une commande de pizzas à livrer pour le déjeuner. Qu'est-ce que vous voulez ?
- Moi, je voudrais une Quatre-saisons.
- Moi, une Margherita, avec un peu d'huile et beaucoup de piment.
- On peut commander du vin ou de la bière ?
- Non, pas de boissons ; seulement des pizzas.
- Et je peux demander un paquet de cigarettes ?
- Certainement pas !

Un peu ou beaucoup ?

Faites correspondre.

- | | | |
|-------------------|---|---------------|
| 1. beaucoup de | • | a. huile |
| 2. un paquet de | • | b. piment |
| 3. un peu de (d') | • | c. cigarettes |
| 4. pas de | • | d. boissons |



3 Je n'ai besoin de rien

- Je pars maintenant. Tu as besoin de quelque chose ?
- Non, merci. Je n'ai besoin de rien.
- Tu ne veux pas de papier ?
- Non ! Je n'ai pas besoin de papier.
- Et des disquettes ?
- Non, non, pas de disquettes !
- Un peu d'eau ?
- Mais non !
- Ça, alors ! Tu n'as vraiment besoin de rien !
- Si, si, j'ai besoin de quelque chose.
- De quoi ?
- Il me faut un peu de silence.



mots

les produits

d'alimentation :

- la confiture (n. f.)
- le foie gras (n. m.)
- le gâteau (n. m.)
- l'huile (n. f.)
- le miel (n. m.)
- la noix (n. f.)
- le pâté (n. m.)
- le piment (n. m.)
- la pizza (n. f.)

- un panier (n. m.)
- un paquet (n. m.)
- un pot (n. m.)

- la bière (n. f.)
- la boisson (n. f.)
- l'eau (n. f.)
- un litre (n. m.)
- le vin (n. m.)

les produits de toilette :

- la brosse à dents (n. f.)
- le dentifrice (n. m.)
- le savon (n. m.)
- le shampooing (n. m.)

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| | vrai | faux |
| 1. La femme a besoin de beaucoup de choses. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Le mari ne propose rien. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. La femme ne veut rien acheter. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Le mari est agacé. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. La femme a besoin de silence. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Complétez.

	situation 1	2	3
Qu'est-ce qu'on commande ?			
Qu'est-ce qu'on achète ?			
Qu'est-ce qu'on ne commande pas ?			
Qu'est-ce qu'on n'achète pas ?			

Décrivez par écrit ce qu'on achète et ce qu'on n'achète pas dans les trois situations.

Les articles partitifs

du - de la - de l'

Exemples :

du miel, de la confiture, de l'eau

« du » et « des » sont des contractions :
(de + le = du), (de + les = des).

Exemples :

Le bureau du directeur et le bureau des commerciaux.

La négation (suite)

ne + verbe + pas de
rien
plus

Exemples :

Elle ne veut pas de vin.

Elle ne veut rien.

Elle n'a plus faim.

Comment dire

Pour de petites quantités : un peu de...

Pour de grandes quantités : beaucoup de...

Pour une quantité suffisante : assez de...

Pour une quantité excessive : trop de...

Attention !

Comme « très », « peu », « assez » et « trop » s'emploient devant des adjectifs ; dans l'ordre croissant d'intensité :

- Il est peu compétent. - Il est assez compétent.
- Il est très compétent. - Il est trop compétent.

Les verbes en « ir » du 3^e groupe

au présent

partir

Pour la conjugaison du verbe « partir », voir la page 178.

- Se conjuguent comme « partir » : « servir », « sortir », « sentir »...
- Pour les verbes du type « venir », voir la page 178.

4. Écoutez et complétez avec les verbes.

1. Qu'est-ce que tu nous ... ce soir, pour le dîner ?
2. Ce matin, je ... aux États-Unis.
3. Ils ... d'Extrême-Orient et ils ... en Afrique.
4. Nous ... avec eux tous les soirs.
5. Ce parfum ... très bon !

1. Écoutez et répondez, comme dans l'exemple.

Je voudrais du vin. Et toi ? (eau)

→ Moi, je voudrais de l'eau.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ...

2. Dites le contraire.

1. j'achète du vin.
2. Nous n'avons pas assez de fromage.
3. Il a de la chance.
4. Ils ont trop de travail.
5. Donne-moi un peu d'eau.

3. Transformez, comme dans l'exemple.

Il est compétent. (assez)

→ Il est assez compétent.

1. La pizza a du piment. (trop)
2. Ce bureau est confortable. (assez)
3. Ta salade a de l'huile. (beaucoup)
4. La directrice est dynamique. (très)
5. Il veut de l'eau. (un peu)
6. Ce paquet est petit. (trop)

5. Jouez la scène.
Mettez-vous par deux.

JOUEUR 1 : le client

- Vous êtes à la pharmacie.
- Vous cherchez du dentifrice et une brosse à dents.
- Vous demandez aussi de l'aspirine.

JOUEUR 2 : le pharmacien

- Il vous salue.
- Il vous demande ce que vous voulez
- Il vous demande si vous avez besoin d'autre chose (savon, gel douche, crème pour le visage...).

Comment dire

- Pour exprimer un besoin :
 - J'ai/On a/Nous avons besoin de...
 - Il (me/nous) faut...
- Pour dire qu'on n'a pas besoin :
 - Je n'ai besoin de rien.
 - Je ne veux rien.
- Pour refuser :
 - Non, merci.
 - Non, rien.
 - Non, pas de...

Verbe impersonnel

Il faut + nom/quantité/infinif

Exemples :

- Il me faut une aspirine.*
- Il nous faut un litre de vin.*
- Il faut partir.*

6. Dites ce que vous voulez, combien, et ce que vous ne voulez pas, ou nommez les produits que vous ne voulez plus...

- à un représentant de produits de toilette.
- à votre mari/femme : il/elle va au marché.
- à votre collègue de bureau : il/elle va passer une commande pour le déjeuner.
- à l'épicier.

Les nombres

- 60 - soixante
- 61 - soixante et un
- 62 - soixante-deux
- 69 - soixante-neuf
- 70 - soixante-dix
- 71 - soixante et onze
- 72 - soixante-douze
- 73 - soixante-treize
- 79 - soixante-dix-neuf
- 80 - quatre-vingts
- 90 - quatre-vingt-dix
- 100 - cent
- 200 - deux cents
- 300 - trois cents
- 900 - neuf cents
- 1000 - mille

Comment dire

- Pour exprimer son étonnement :
 - Ça, alors !
 - C'est vrai ?
 - Ce n'est pas vrai !
 - Sans blagues !
- Pour exprimer son agacement :
 - Mais non !
 - Qu'est-ce que c'est que ça !
 - Ça suffit !
 - Arrête !

7. Jouez la scène.
Mettez-vous par deux.

Tous les soirs, après la sortie des bureaux, vous faites vos courses. Vous le racontez à un collègue de travail. Il pose beaucoup de questions et il exprime son étonnement. À la fin, vous êtes agacé.

La commande de fournitures

1

Stéphane Petibon prépare la commande de fournitures de bureau. Il appelle Philippe Cadet.



Qui sont-ils ?

A. Quelle description correspond à quel personnage ? Philippe Cadet/ Stéphane Petibon/Daniel ?

1. Il interroge, il donne des exemples et il est précis.
2. Il pose beaucoup de questions et veut rendre service.
3. Il est d'abord distrait, puis agacé.

B. Choisissez une ou deux phrases de Philippe et de Stéphane pour justifier vos réponses.

2

Plus tard, Daniel récapitule la commande avec Stéphane Petibon. Écoutez...



Des fournitures

Faites correspondre.

du scotch du papier des crayons de la colle du Tipp-ex des chemises

coller

écrire

corriger

classer

Un bon de commande

Complétez.

Fourniburo

Matériel et fournitures de bureau
98, rue du Ruisseau
75018 Paris
Tél. : 01 45 85 95 98
Fax : 01 45 85 98 36

BON DE COMMANDE N° 187

Paris, le ...

Livraison sous 10 jours à
Paragem

Paiement : par chèque à réception de la facture

Réf.	Désignation	Quantité
AJD 98	_____ (2 x 50)	100
LOI 26	Crayons (boîte de 12)	_____
POI 213	Enveloppes (10 x 100)	_____
TUR 47	_____ (rame de 1 000 feuilles)	_____
MIL 258	Post-it	_____
REZ 123	_____ de scotch	_____
IJT 28	Tipp-ex	_____
MOL 23	Tube de _____ (4 x 20)	_____

3

Un peu plus tard dans la journée, dans le bureau des commerciaux, Philippe Cadet parle des fournitures et Isabelle Mercier pense à son ordinateur.

Françoise Vittel est très étonnée par la demande d'Isabelle. Écoutez...



Qui dit quoi ?

Choisissez la bonne réponse.

	I. Mercier	Ph. Cadet	F. Vittel
D'un quoi ?			
Si, j'ai besoin de quelque chose.			
Qu'est-ce que c'est que ça ?			
Tu n'as pas besoin de fournitures.			
J'ai besoin d'un ordinateur.			
Pourquoi pas une voiture !			

Avez-vous bien compris ?

Passer commande

Complétez la description de la situation et découvrez la suite.

- A. Daniel aide Stéphane Petibon pour passer la commande de ... Il fait une ... des ... nécessaires. Mais Isabelle n'a pas ... de fournitures, elle veut ... Philippe est ..., Françoise est très ...
- B. Françoise a parlé à Stéphane Petibon de la demande d'Isabelle. Stéphane Petibon parle madame Leblanc de cette demande. Mais Catherine Leblanc est au courant : ils ont besoin d'un autre ordinateur et d'une autre imprimante.

Variations

Vous passez vos commandes à une entreprise de vente par correspondance.



Calculatrice CT 193
44,05 €
Réf. 53.19.14



Agrapheuse 1DX
62,5 €
Réf. 269.016



Classeurs
5,34 €
Réf. 52.1826



Dossiers suspendus
13,41 €
Réf. 077.36.00



Blocs
6,86 €
Réf. 271.0100



Corbeilles à courrier
18,29 €
Réf. 056.514.1

1. Notez votre commande.
A. Pour le bureau.
B. Pour la maison.
2. Passez vos commandes par téléphone : préparez le message téléphonique que vous laissez sur le répondeur de la société *Fourniburo*.
3. Remplissez le bon de commande pour vos achats par correspondance, sans oublier de noter les prix et de faire le total.

Fourniburo		BON DE COMMANDE N° 200	
Matériel et fournitures de bureau 98, rue du Ruisseau 75018 Paris Tél. : 01 45 85 95 98 Fax : 01 45 85 98 36		Paris, le ...	
Paiement : par chèque à réception de la facture		Livraison sous _____ jours à	

Réf.	Désignation	Quantité	Prix
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
Total			_____

Courses et déjeuners



En France, un repas sur cinq est pris à l'extérieur du domicile. Les cadres et les employés de bureau peuvent prendre leur repas de midi de différentes manières :

- dans une cantine d'entreprise¹ ;
- dans un restaurant ou une brasserie² avec des tickets-restaurant³ fournis par leur entreprise ;
- dans leur bureau, après avoir acheté de la restauration rapide⁴ ;
- dans leur bureau, après avoir passé des commandes pour des livraisons sur le lieu de travail.



Ticket Restaurant 99

ACCOR
CORPORATE SERVICES



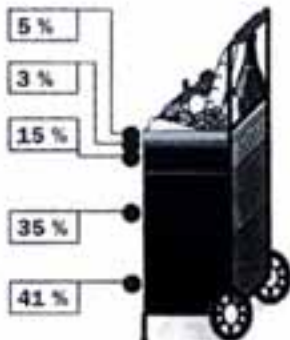
11825200177<0220029020<118252001<

• Restauration rapide	27 %
• Sandwicheries	26 %
• Viande-grill	11 %
• Pizzeria	10 %
• Restaurants traditionnels	6 %
• Brasseries	3 %
• Restaurants de poissons	2 %

Les Français peuvent faire leurs courses dans les supermarchés et les hypermarchés (plus d'un tiers [1/3] de leurs achats), mais ils aiment beaucoup acheter des produits frais sur le marché.



- Pour les courses quotidiennes, il y a des épiceries de quartier, mais elles sont en diminution (10 %).
- Et pour les gens qui ont trop de travail et qui n'ont vraiment pas de temps, il reste la possibilité de faire les courses par téléphone, Minitel ou Internet et de se faire livrer.



- Commerces de proximité
- Supérettes
- Supermarchés
- Hypermarchés entre 2500 et 5000m²
- Hypermarchés de plus 5000m²

Combien ça coûte

Apprendre à...

- Demander et dire des prix
- Décrire et caractériser
- Donner des appréciations
- Faire des objections
- Conseiller, suggérer

1 Combien coûtent-elles ?

- Bonjour, monsieur, je peux vous renseigner ?
- Oui, je cherche des chaussures.
- Qu'est-ce qu'il vous faut comme chaussures ?
- Il me faut des chaussures de ville, noires, classiques.
- Quelle pointure faites-vous ?
- Quarante-cinq, je crois.
- Vous pouvez essayer ce modèle italien, nous le vendons beaucoup.
- Ce sont de très belles chaussures... elles me vont bien. Combien coûtent-elles ?
- 120 euros, mais elles sont en solde ; vous avez une réduction de quarante pour cent. Cela vous fait 73 euros au lieu de 120.



Le client veut acheter...

A. Chassez les intrus :

des bottes - des mocassins - des chaussures de sport - des chaussures de ville - des chaussures blanches - des chaussures classiques - des chaussures habillées - des chaussures noires.

B. Repérez comment...

- ...il demande les chaussures.
- ...il donne des appréciations sur les chaussures.
- ...il demande leur prix.

2 Une promotion exceptionnelle



- Allô !, bonjour. Ici *Europauto* à votre service.
- Bonjour, monsieur. J'ai besoin d'une petite voiture rapide et fiable pour mon travail.
- Alors, je vous recommande la Picco. Elle a un moteur puissant et elle est extrêmement robuste. Nous la louons à de nombreuses sociétés.
- D'accord. Quels sont vos tarifs ?
- Nous offrons en ce moment un tarif « affaires » particulièrement intéressant : 110 euros pour trois jours ou 140 euros pour une semaine, kilométrage illimité.
- Hors taxes ou TTC* ?
- Non, hors taxes. C'est vraiment une promotion exceptionnelle !
- Bien. Je la prends pour une semaine. Il me faut la voiture à l'aéroport de Nice.

* TTC = toutes taxes comprises.

Je vous recommande...

Complétez.

1. La femme veut louer une voiture. Elle dit : « ... »
2. L'homme propose un modèle. Il dit : « ... »
3. La femme veut connaître son prix. Elle dit : « ... »
4. L'homme propose un tarif intéressant. Il dit : « ... »

À chacun sa qualité !

Faites correspondre.

fiable	robuste	intéressant	rapide	petite	puissant
•	•	•	•	•	•
	La voiture	Le moteur	Le tarif		

3



SOS Dépannage

- Allô !, garage Dufour, j'écoute.
 — Bonjour, monsieur. J'ai un problème : ma voiture est en panne et j'ai un rendez-vous urgent.
 — Ce n'est pas une panne d'essence ?
 — Mais non, j'ai de l'essence, c'est un problème technique : elle n'avance plus et le moteur fume.
 — Je vous conseille de téléphoner à SOS Dépannage.
 — J'ai téléphoné ! Ça ne répond pas, il n'y a personne.
 — Ça, c'est incroyable ! Bon, où êtes-vous monsieur ?
 — Sur la nationale 7, à 5 km au sud de Valence. Pouvez-vous m'aider ?
 — Je vous envoie une dépanneuse.

En cas de panne

Choisissez la bonne réponse et justifiez-la avec des exemples du dialogue.

1. L'homme téléphone à : un garage. SOS Dépannage.
2. Sa voiture : n'a plus d'essence. n'avance plus.
3. SOS Dépannage : ne répond pas. envoie une dépanneuse.
4. L'automobiliste est : au bord de l'autoroute. sur une nationale.

mots

les

vêtements :

- une chaussette (n. f.)
- une chaussure (n. f.)
- une chemise (n. f.)
- un chemisier (n. m.)
- un costume (n. m.)
- une cravate (n. f.)
- une jupe (n. f.)
- un manteau (n. m.)
- un pantalon (n. m.)
- un pull (n. m.)
- un tailleur (n. m.)
- une veste (n. f.)
- la pointure (n. f.)
- la taille (n. f.)

la voiture :

- une dépanneuse (n. f.)
- l'essence (n. f.)
- un garage (n. m.)
- un moteur (n. m.)
- une panne (n. f.)
- une station-service (n. f.)

les prix :

- une promotion (n. f.)
- une réduction (n. f.)
- les soldes (n. m. pl.)
- un tarif (n. m.)
- la taxe (n. f.)

Trouvez la bonne situation

Qui dit quoi ?

Choisissez la bonne réponse.

	Qui parle ?		Dans quelle situation ?		
	l'employé	le client	1	2	3
Je vous recommande la Picco.					
Elle n'avance plus et le moteur fume.					
Quelle pointure faites-vous ?					
Ça ne répond pas, il n'y a personne.					
Le prix est de 110 € pour trois jours.					
Cela vous fait 73 € au lieu de 120 €.					
J'ai besoin d'une petite voiture rapide et fiable.					
C'est vraiment une promotion exceptionnelle !					
Ça, c'est incroyable !					

Décrivez oralement les trois situations et résumez-les par écrit.

Le féminin des adjectifs

masc.	fém.
ø	+ e
-e	-e
-el	-le
-n	-nne
-et	-ette
-er	-ère
-f	-ve
-eux	-euse

gentil-gentille,
gros-grosse,
vieux-vieille,
beau-belle,
blanc-blanche,
long-longue,
neuf-neuve.

Le pluriel des adjectifs

sing.	ø	-s	-x	-eau
pl.	+ s	-s	-x	+ x

La place des adjectifs

- Les adjectifs de nationalité et de couleur sont toujours placés après le nom.
- Certains adjectifs comme *beau, bon, joli, jeune, vieux, petit, grand, gros, mauvais...* sont placés avant le nom.

Quand l'adjectif est placé devant un nom pluriel, « des » devient « de ».

1. Faites correspondre.

- | | | |
|-------------------|---|---------------------|
| 1. des prix | • | • a. difficiles |
| 2. une promotion | • | • b. longue |
| 3. une cravate | • | • c. exceptionnelle |
| 4. des chaussures | • | • d. intéressants |
| 5. une robe | • | • e. chère |
| 6. des clientes | • | • f. neuves |

2. A. Chassez l'intrus.

- avantageuse – heureuse – dépanneuse – délicieuse
- nette – noisette – chaussette – toilette
- charmante – puissante – intéressante – imprimante

B. Mettez au masculin.

3. Écoutez et complétez avec les verbes.

1. Elle ne ... pas le manteau bleu.
2. Est-ce que vous ... des imprimantes ?
3. Ça ne ... pas.
4. Ils ... la dépanneuse depuis une heure.
5. Tu n'... pas le téléphone ?
6. Ils ne ... pas le problème.

4. Écoutez et transformez, comme dans l'exemple.

Où est-ce que vous êtes ?
→ Où êtes-vous ?

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

Les verbes en « -dre »

au présent

entendre – prendre

Pour la conjugaison des verbes « entendre » et « prendre », voir la page 178.

- Se conjuguent comme « entendre » : « répondre », « vendre », « attendre ».
- Se conjuguent comme « prendre » : « apprendre », « comprendre ».

Comment dire

- L'interrogation par l'inversion du sujet = une façon de parler plus formelle :
— Vient-elle ? — Où êtes-vous ? — Que font-ils ?
- Quand le verbe se termine par une voyelle, on ajoute un « t » entre le verbe et le sujet :
— Qu'achète-t-il ?
- On ne fait l'inversion à la première personne du singulier qu'avec certains verbes :
— Ai-je... ? — Suis-je... ? — Puis-je... ? (verbe « pouvoir »)



5. Jouez la scène. Mettez-vous par deux.

JOUEUR A : le client

- Vous êtes dans un magasin de vêtements.
- Vous voulez acheter un manteau.
- Vous cherchez un manteau long, sport.
- Vous donnez votre taille et vous précisez la couleur.
- Le manteau vous plaît beaucoup.
- Vous demandez le prix.
- Le manteau est trop cher.
- Vous choisissez la couleur et le style.
- Cela vous va. Vous l'achetez.

JOUEUR B : le vendeur

- Il vient à votre aide.
- Il vous demande ce que vous désirez.
- Il a un modèle parfait pour vous.
- Il vous demande votre taille et la couleur du manteau.
- Le manteau vous va très bien.
- Il donne le prix.
- Il vous propose une veste en solde.

Les couleurs

noir - blanc - rouge - vert - bleu -
jaune - beige - gris - orange - marron...



6. Répondez, puis jouez les mini-dialogues.

- La voiture rouge est rapide ? (très)
→ — Ah oui, la voiture rouge est très rapide.

1. Le garage est loin ? (très)
2. La veste blanche est grande ? (trop)
3. C'est une promotion exceptionnelle ? (vraiment)
4. Il propose des tarifs intéressants ? (particulièrement)
5. Ils ont un vendeur aimable ? (extrêmement)
6. Les chaussures sont chères ? (horriblement)

Les adverbes se placent devant
l'adjectif qu'ils qualifient.



7. Écoutez et répondez négativement.

- Vous trouvez un joli modèle ?
→ — Non, je ne trouve rien.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

Comment dire

- Pour demander un conseil, de l'aide :
 - Vous pouvez me conseiller ?
 - Qu'est-ce que je peux faire ?
 - Pouvez-vous m'aider ?
- Pour donner un conseil :
 - Je vous conseille de...
 - Vous pouvez...
 - C'est préférable de...
 - Je vous recommande...

Comment dire

- Pour dire qu'on veut acheter quelque chose :
 - Je voudrais... — J'ai besoin de...
 - Je cherche... — Il me faut...
 - Vous avez... ?
- Pour demander un prix :
 - Combien ça coûte ?
 - Il(s)/Elle(s) coûte(nt) combien ?
 - Quels sont vos tarifs ?
- Pour donner des appréciations :
 - J'aime beaucoup.
 - C'est parfait/très beau.
 - Il/elle me va.
 - Il/elle est très bien.
 - Je le prends.
- Pour faire des objections :
 - Je n'aime pas beaucoup.
 - Je n'aime vraiment pas.
 - Il/elle ne me va pas.
 - C'est cher.
 - C'est assez/trop cher.
 - C'est incroyable !



8. Jouez les scènes.

1. Vous vendez l'un de ces trois produits : voiture, robe, costume en promotion. Conseillez votre client et essayez de le convaincre de l'acheter (qualité du produit, tarifs promotionnels...).
2. Votre voiture est en panne. Vous téléphonez à un garage. Vous décrivez la situation et vous précisez ce qui ne va pas. Vous demandez des conseils et de l'aide.

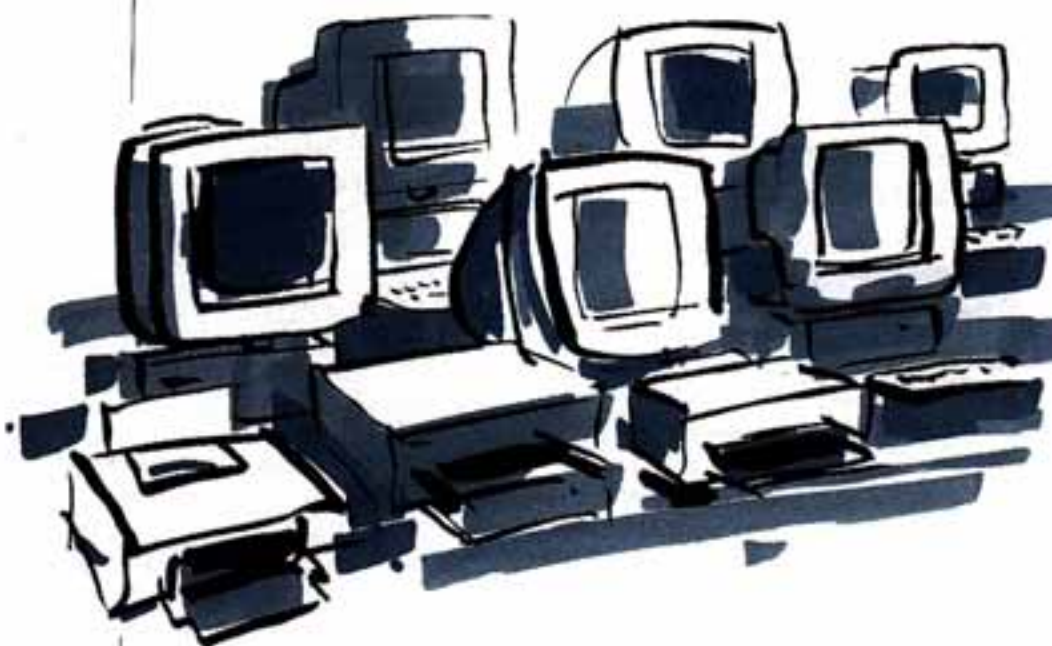
- « Ne ... plus » est la négation de « encore » et de « toujours ».
- « Ne... personne » est la négation de « quelqu'un ».

Paragem fait des achats

1

Daniel accompagne Isabelle Mercier à *Ordipiùs*, un magasin spécialisé dans la vente informatique. Ils veulent acheter un ordinateur et une imprimante.

Le vendeur veut savoir quelle sorte d'imprimante Isabelle recherche. Écoutez...



Un bon matériel informatique

A. Retrouvez dans la liste les caractéristiques de l'ordinateur et de l'imprimante, puis placez-les dans la bonne colonne.

laser couleur ; rapide ; pour du travail de bureau ; CX de Tompac ; excellent ; dernier modèle ; très puissant ; une machine très fiable ; Logimax 420 ; particulièrement rapide ; un grand bac.

	ordinateur	imprimante
Type d'appareil :		
Fonction de l'appareil :		
Caractéristiques :		
...		
...		
...		
...		
...		

B. Donnez les prix HT et TTC de l'ordinateur et de l'imprimante.

2 Isabelle décide d'acheter l'ordinateur et l'imprimante. Écoutez...



GARANTIE

Fournisseur: N° 0001252

Matériel et fournitures de bureau
98, rue du Rouleau
75018 Paris
Tél : 01 45 85 95 98
Fax : 01 45 85 98 36

3 ans

ENTREPRISE: Nom : _____ Adresse : _____ Tél : _____ Fax : _____ Observations : _____

MATIÈRE: Type : _____ Marque : _____ Modèle : _____ Année : _____ Date d'achat : _____

Un bon d'achat

A. Complétez ce que dit le vendeur à Isabelle.

- Nous pouvons... — Préférez-vous...
- Je remplis... — Vous pouvez...

B. Remplissez le bon de commande et le bon de garantie pour l'ordinateur et l'imprimante.

P
Poragem
10, rue de Porcelin, 75013 Paris
Tél : 33 1 40 30 20 10 - Fax : 33 1 40 30 20 20
e-mail : mouat@poragem.com

PRODUITS ANTI-MOUSTIQUES

Bon de commande n° 00023 Paris, le ...

Références	Désignation	Quantité	Prix HT

Total HT : _____ Total TTC : _____

Avez-vous bien compris ?

Répondez.

1. Quel ordinateur Isabelle Mercier veut-elle acheter ?
2. Quelles sont ses qualités ?
3. Demande-t-elle le tarif HT ou TTC ? Pourquoi ?
4. Quelles sont les qualités de l'imprimante ?
5. L'imprimante a-t-elle souvent des problèmes techniques ?
6. Pourquoi son prix est-il intéressant ?

À l'aide de vos réponses, décrivez les appareils choisis par Isabelle.

Variations

Votre ordinateur ne marche plus.

- Vous téléphonez au service après-vente, mais les bureaux sont fermés. Vous laissez un message sur le répondeur de l'entreprise. Vous précisez le modèle que vous avez et vous expliquez la panne ; vous indiquez aussi qu'il est sous garantie.



Discussion

- Vous avez acheté un ordinateur et une imprimante qui sont très performants. Vous conseillez à un ami/ collègue d'acheter ce matériel. Vous donnez les caractéristiques et vos appréciations.



Vous travaillez dans une entreprise de matériel informatique.

- Vous venez de mettre sur le marché une nouvelle imprimante laser. Vous venez de recevoir une demande de renseignements. Vous envoyez la documentation demandée avec une lettre pour :
- remercier le client ;
 - indiquer les caractéristiques et les qualités de l'imprimante laser ;
 - proposer une démonstration à domicile.

Nom et
Adresse de
l'expéditeur

Nom et adresse
du destinataire

Objet : imprimante laser

Lieu et date

M.

Nous vous...

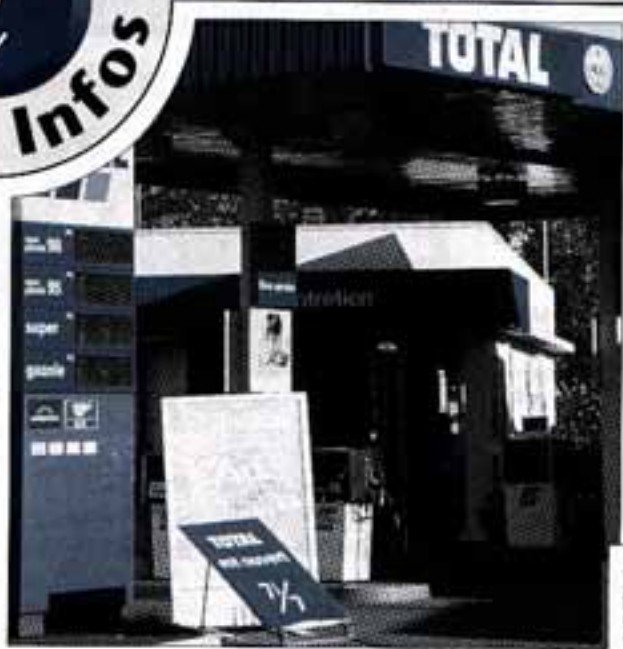
Notre nouvelle imprimante laser...

Nous vous proposons...

Nous vous prions d'agréer, M., nos salutations distinguées.

Signature

Factures et taxes



L'essence est vendue dans les stations service : Elf, Esso, Total, Shell, BP. On peut acheter de l'essence super ou super plus (sans plomb) ou du diesel. Les taxes représentent les trois quart (3/4) du prix du litre de super sans plomb, record d'Europe. Dans une station-service, il y a aussi :
 - un atelier de réparation pour gonfler ou changer les pneus, vérifier le niveau d'huile ou d'eau, faire une vidange, régler les freins...
 - un service de dépannage.

Montant toutes taxes comprises
 Taux de la taxe sur la valeur ajoutée

BP FRANCE
 Station CHEVRY II
 91190 GIF SUR YVETTE
 Tel: 01.60.12.16.80

NUM	QTE	DESCRIPTION	PRIX	TVA
11	21.701	6.910FRF/1 3p	150,00	C
		SP95		
TOTAL TTC FRF			150,00	
CARTE MANUELLE			150,00	
Carte Bancaire				
TVA 19,60%			24,37	C
MONTANT EN EURO				
TOTAL TTC EUR			22,87	
TVA 19,60%			3,71	C

Merci, Bonne Route
 R3071B / 130681T
 CAISSIER : 111
 CAISSE : 01 TIOJET : 6137
 DATE : 20.11.1999 HEURE: 14:42

Montant de la taxe sur la valeur ajoutée
 Total TTC en euro

DELAVOIX

Relations professionnelles

10/05/2000
 10/05/2000
 094827

102041

KIZANE GARNIER
 17 ALANE PIERCE DE VERDUN
 60000 AMIENS

QTE	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL	TVA
1	COUVERTE (21) 4/500 FORVATT ***	21,00	21,00	34,00
1	2/500 MENU COMITE 2-750 LAGOSIE	21,00	21,00	34,00
1	2/500 MENU C.1 870 COUVER	21,00	21,00	34,00
1	2/500 MENU BOULANGERIE 870 BOU	21,00	21,00	34,00

Taux de la taxe sur la valeur ajoutée
 Montant de la taxe sur la valeur ajoutée
 Montant toutes taxes comprises

NET	84,00	TVA	19,60	TTC	103,60
-----	-------	-----	-------	-----	--------

La TVA est une taxe applicable sur tous les produits et les services. Il existe deux taux de TVA en France :

- le taux réduit de 5,5 % sur les produits alimentaires, les livres, certains services comme le transport des voyageurs, les hôtels, les spectacles... ;
- le taux normal de 19,6 % sur tous les autres produits et services.

Bon appétit!

Apprendre à...

- Exprimer l'obligation
- Commander des consommations
- Exprimer une opinion
- Argumenter, convaincre, négocier



1 Une table pour deux

— Bonjour, monsieur. J'ai réservé une table pour deux au nom de la société Darmont.

— C'est exact. Veuillez me suivre... (...)

— Nous hésitons entre le menu gastronomique et le menu « affaires ».

— Nous sommes un peu pressés... choisissons le menu affaires, c'est une meilleure idée. En entrée, je vais prendre une terrine de lapin aux pruneaux.

— Et pour moi, un melon au porto et ensuite... vous préférez de la viande ou du poisson ?

— Je ne mange jamais de poisson, vous savez... donnez-moi des côtelettes d'agneau au romarin, s'il vous plaît.

— Et moi, je vais prendre le canard à l'orange.

— Et comme vin ? Voulez-vous un Bourgogne ?

— Ah non, pour le déjeuner c'est un peu trop lourd !

— Choisissez un Médoc. C'est un vin aussi fruité que le Bourgogne, mais plus léger.

— Parfait... et donnez-nous une bouteille d'eau plate, s'il vous plaît.

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse, puis justifiez-la avec des exemples du dialogue.

1. Le serveur demande d'attendre.

vrai

faux

2. La carte propose un menu gastronomique.

3. L'homme veut prendre le menu « affaires ».

4. La femme prend du canard à l'orange.

5. L'homme aime boire du Bourgogne au déjeuner.

6. La femme demande de l'eau plate.

Qu'est-ce qu'ils commandent ?

Repérez.

— Comme menu.

— Comme plat principal.

— Comme entrée.

— Comme boisson.

2



Vous avez choisi ?

— S'il vous plaît ! On peut commander ?

— Attends un instant. J'hésite. Le rôti de veau à la diable, c'est très fort, non ?

— Évidemment, c'est toujours servi avec une sauce à la moutarde.

— À mon avis, si tu veux un plat plus doux, choisis le poulet provençal, c'est moins épicé.

- Moi, je n'ai pas aussi faim que vous, je vais prendre à la carte. Peut-être des moules.
- Ce n'est vraiment pas la saison ! Regarde, il y a du thon à la ratatouille. C'est bon !
- Non, pas vraiment. C'est trop sec et je n'aime pas la ratatouille.
- Alors prends la truite aux amandes, c'est plus onctueux !
- Très bonne idée. S'il vous plaît !
- J'arrive tout de suite... Vous avez choisi ?
- Alors deux menus et une truite aux amandes. Et comme boisson, donnez-nous le petit vin blanc de la maison.

Comment dit-on ?

Repérez.

1. Pour conseiller un plat. 2. Pour déconseiller un plat. 3. Pour convaincre du choix d'un plat.

3 Garçon !

- Quelque chose ne va pas, madame ?
- Ma côte de bœuf n'est vraiment pas assez cuite !
- Vous avez demandé saignante, je crois.
- Oui, saignante, mais vous voyez bien qu'elle est presque crue !

- Garçon, l'addition, s'il vous plaît !
- On doit laisser un pourboire ?
- Certainement pas ! On voit de temps en temps des serveurs désagréables, mais comme lui, jamais !



Ça ne va pas ?

Faites correspondre.

- | | | |
|-----------------------------------|---|---|
| 1. Quelque chose ne va pas ? | • | a. Certainement pas ! |
| 2. On doit laisser un pourboire ? | • | b. Mais vous voyez bien qu'elle est presque crue ! |
| 3. Vous avez demandé saignante. | • | c. Ma côte de bœuf n'est vraiment pas assez cuite ! |

Trouvez la bonne situation

Qu'est-ce qu'ils veulent ?

Répondez pour les trois situations.

1. Qui commande quoi ?
2. Qu'est-ce qu'on ne commande pas ?
3. Qu'est-ce qu'on boit ?
4. Qu'est-ce qu'on ne boit pas ?

Repérez les expressions pour...

- ...demander une table.
- ...commander un plat ou une boisson.
- ...donner son opinion.
- ...exprimer son mécontentement.
- ...argumenter.

Décrivez oralement les trois situations, puis résumez-les par écrit.

mots

le restaurant :

- une addition (n. f.)
- une carte (n. f.)
- un menu (n. m.)
- un pourboire (n. m.)
- une réservation (n. f.)
- une table (n. f.)
- du canard (n. m.)
- une côte de bœuf (n. f.)
- une côtelette d'agneau (n. f.)
- un melon (n. m.)
- des moules (n. f. pl.)
- du poisson (n. m.)
- du poulet (n. m.)
- une ratatouille (n. f.)
- un rôti de veau (n. m.)
- une sauce (n. f.)
- du thon (n. m.)
- une truite (n. f.)
- une viande (n. f.)
- un apéritif (n. m.)
- une eau gazeuse (n. f.)
- une eau plate (n. f.)
- un vin (n. m.)

1. Écoutez et mettez à l'impératif, comme dans l'exemple.
 — Il faut prendre le menu « affaires ».
 → — *Oui, prenons le menu « affaires ».*
1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

2. Jouez la scène. Mettez-vous par deux.
 Choisissez votre menu et variez les façons de demander les plats.

Soupe de tomates fraîches ou Avocat aux crevettes *	Salade de chèvre chaud ou Assiette de crudités *	Soupe à l'oignon ou Terrine du chef *
Daurade au four ou Escalope de veau aux champignons *	Magret de canard aux pommes ou Lapin à l'estragon *	Entrecôte au poivre ou Bar à l'oseille *
Plateau de fromages ou Profiterolles ou Tarte au citron	Brie ou Sorbets maison ou Crème brûlée	Fromages ou Crème caramel ou Tarte Tatin

Le verbe « voir »

au présent

Pour la conjugaison du verbe « voir », voir la page 178.

Le verbe « savoir »

au présent

Pour la conjugaison du verbe « savoir », voir la page 178.

Comment dire

- Pour commander un plat ou une consommation :
 - Je voudrais ...
 - Je vais prendre...
 - Donnez-moi/nous...
 - Pour moi...
 - S'il vous plaît...

3. Écoutez et complétez avec les verbes.

1. Est-ce qu'il ... laisser un pourboire ?
2. Nous ... commander tout de suite.
3. Vous ... bien que je n'ai pas faim !
4. Ils ne ... pas boire de vin.
5. Tu ... que je n'aime pas le poisson.
6. Ils ne ... pas de ratatouille.

L'impératif

regarder – choisir – prendre

Pour la conjugaison des verbes « regarder », « choisir » et « prendre », voir la page 181.

Quelques impératifs sont irréguliers : « aller », « être », « avoir ».

Pour la conjugaison des verbes « aller », « être » et « avoir », voir la page 181.

Les adjectifs possessifs

un seul possesseur	plusieurs possesseurs
mon - ma - mes	notre - notre - nos
ton - ta - tes	votre - votre - vos
son - sa - ses	leur - leur - leurs

« ma », « ta », « sa » deviennent « mon », « ton », « son » devant un nom féminin commençant par une voyelle ou un « h » muet :
mon imprimante, mon omelette.

4. Répondez, comme dans l'exemple.

— *Comment est la terrine de Patricia ?*
(excellente)

— *Sa terrine est excellente.*

1. Comment sont vos côtelettes ?
(trop saignantes)
2. Comment est l'ordinateur de vos collègues ? (très performant)
3. Comment est la secrétaire de Daniel ?
(sympathique)
4. Comment sont les desserts de ce restaurant ? (trop sucrés)
5. Comment est l'imprimante d'Isabelle ?
(rapide)

Les comparatifs

Infériorité	moins (+adj.)	que
Égalité	aussi (+adj.) ...	
Supériorité	plus (+adj.)	

Le comparatif de « bon » :

moins bon - aussi bon - meilleur

6. Commentez à l'aide des adverbes, comme dans l'exemple.

toujours - rarement - souvent - de temps en temps - parfois - jamais...

(en juin et en décembre/restaurant) Il...

→ *Il va rarement au restaurant.*

1. (une fois par semaine/cinéma) Il...
2. (tous les jours/poisson) Ils...
3. (en janvier, avril, juillet, octobre/théâtre) Je ...
4. (ni maintenant ni avant/cigarette) Elle...
5. (en 1990 et en 1995/avion) Ils...

Le contraire de

« toujours » = « ne... jamais »



7. Jouez la scène.

Vous devez inviter des clients au restaurant. Vous lisez des commentaires de la presse gastronomique avec un collègue. Vous choisissez un restaurant. Votre collègue en préfère un autre. Donnez votre opinion, argumentez et essayez de le convaincre (qualité et choix des plats, prix...).

5. Comparez les plats, comme dans l'exemple.

poulet/rôti de veau (épicé) (+)

→ *Le poulet est plus épicé que le rôti de veau.*

1. thon/saumon (sec) (+)
2. côtelettes/côte de bœuf (bon) (=)
3. menu « affaires »/menu gastronomique (copieux) (-)
4. vin de la maison/Médoc (fruité) (=)
5. melon au porto/salade de tomates (bon) (+)

Comment dire

● Pour donner son opinion :

— *À mon avis...*

— *Selon moi...*

— *Je pense que...*

● Pour argumenter :

— *Non...*

— *Pas vraiment...*

— *Ce n'est vraiment pas...*

● Pour convaincre :

— *C'est plus...*

— *C'est mieux...*

— *Vous devez...*

— *Vous voyez bien que...*

● Pour négocier :

— *C'est vrai, mais...*

— *Il est difficile de (+ inf.)...*

— *C'est peut-être...*

Chez Loïc

Menu : 25 €

Le jeune chef propose de la cuisine de sa Bretagne natale : lasagnes de chèvre et d'arnicaux breton, coquille Saint-Jacques aux endives. En dessert, le pot de chicorée au chocolat vaut une étoile.

Des vins intéressants comme le Château La Hague 1992 à 13 € la bouteille ou un Saumur Champigny à 16 €

La Table des frères BIOT

Menus : 27 €, 36 €

(apéritif, vin, café compris) et 48 €

Les frères Biot proposent avec toujours beaucoup de succès le sucré et le salé : tarte à la mozzarella, veau rôti au miel de lavande, pigeon au potiron.

Même originalité côté dessert : tarte aux pommes au beurre salé toute simple mais excellente.

Vins raisonnables : Anjou villages à 14 € et côte de Beaune à 20 €

Un Suisse chez Paragem

- 1 Monsieur Barnier, distributeur exclusif des produits Paragem en Suisse, profite de sa visite à Paris pour rencontrer madame Leblanc. Il se présente à la réception de Paragem. Écoutez ...



Complétez la fiche de visite.

P
aragem

Destinataire :

Fiche de visite

Nom du visiteur :

Fonction :

Société :

a rendez-vous à heures

n'a pas rendez-vous

Objet de la visite :

Que dit...

...Monsieur Barnier

- pour se présenter.
- pour savoir si Isabelle Mercier est là.

...Françoise Vitte

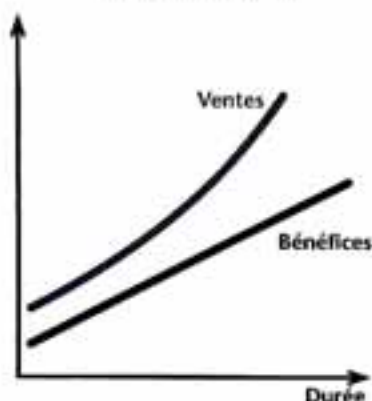
- pour confirmer l'heure du rendez-vous.
- pour dire quand arrive Madame Leblanc.
- pour dire où est Isabelle Mercier.

...Catherine Leblanc

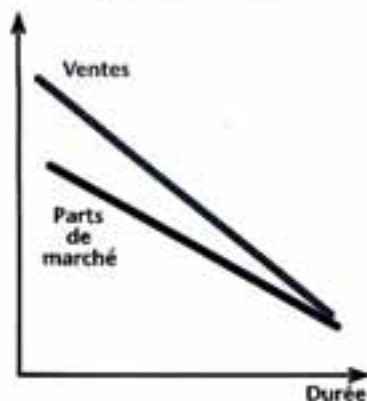
- pour inviter M. Barnier dans son bureau.

- 2 Madame Leblanc invite monsieur Barnier dans son bureau. Les affaires ne vont pas très bien pour Paragem en Suisse. La situation est préoccupante. Écoutez...

Société Gripoux



Société Paragem



Comparez la situation de la société Gripoux et de la société Paragem à l'aide du graphique.

A. Prenez des notes lors de la conversation avec monsieur Barnier, puis complétez le tableau.

	Société Gripoux	Société Paragem
Qualité des produits		
Prix des produits		
Travail des commerciaux		
Parts de marché		

B. Commentez les graphiques en construisant des phrases.

le / montre / une / graphique / augmentation / des / forte / ventes
 croissance / indique / une / graphique / le / bénéfiques / rapide / des
 voit / une / le / constante / des / baisse / on / ventes / graphique / sur
 note / parts de marché / le / diminution / on / graphique / sur / une / régulière / des

3 Après cet entretien, Monsieur Barnier et Catherine Leblanc rencontrent Philippe Cadet et Daniel dans le couloir. Écoutez...

Étudiez la concurrence.


Mettez le signe + ou - pour comparer les avantages de la société Gripoux face à la société Paragem.

	Société Gripoux	Société Paragem
Qualité des produits		
Prix des produits		
Force de vente		
Parts de marché		

Avez-vous bien compris ?

Rédigez.

Vous êtes chargé de rédiger le compte rendu de la réunion avec monsieur Barnier sur la situation de la société Paragem en Suisse. Aidez-vous de toutes vos réponses.



PRODOTS AGRICULTURALS

Compte rendu de la réunion du (date)

Présent Absent

Points discutés

- Qualité des produits - Parts de vente

- Prix des produits - Parts de marché

Répondez et justifiez vos réponses.

- À votre avis, Françoise Vittel apprécie-t-elle Isabelle Mercier ?
- Selon monsieur Barnier, Isabelle Mercier doit-elle aller en Suisse ? Pourquoi ?

Variations



SAGEM MC800

Léger et compact

- Vibreur intégré.
- Haut-parleur fonction mains libres.

120,43 €



SONY CMD-CD5

Très élégant, très mince, très performant

- Vibreur intégré.
- Facile d'utilisation avec la mini-souris de navigation.
- Touche discrète avec 6 modes d'utilisation sonnerie/vibreur.
- Fonction hibernation/réveil.

129,57 €



PANASONIC GD 90

Bâgé de performance et d'esthétique.

- Vibreur intégré.
- Fonction mémo-voix.
- Répertoire de 180 noms et numéros.

121,19 €

Vous travaillez au service des achats.

Vous êtes chargé de choisir un modèle de téléphone portable pour quatre représentants.

1. Comparez les trois téléphones en remplissant le tableau.

	1	2	3
Modèle			
Caractéristiques			
Prix			

2. Écrivez une note à votre chef de service pour l'informer du modèle choisi. Vous justifiez votre choix (modèle, caractéristiques, prix).

NOUS VOUS APPORTONS NOTRE SAVOIR-FAIRE. APPOREZ-NOUS VOTRE **DYNAMISME**

En créant votre

Pomme de Pain



qui vous apporte

- La recherche de l'emplacement
- Le financement complémentaire
- La fourniture de matériel performant

Discussion

1. Vous travaillez dans une chaîne de restauration rapide. Vous voulez implanter la croissanterie *Pomme de Pain* dans votre pays. Vous avez un entretien avec votre patron qui n'est pas de cet avis. Essayez d'argumenter et de le convaincre.

Votre compte rendu de visite

1. Vous travaillez pour une entreprise française. Vous faites une tournée dans votre pays. À votre retour, vous écrivez un compte rendu destiné à vos collègues. Vous décrivez comment vont les affaires pour votre entreprise dans ce pays (prix des produits, force de vente, parts de marché, concurrence...).



Ville, le ...

COMPTE RENDU DE LA VISITE EFFECTUÉE

à ... (pays)

par : ... (votre nom)

le ... (date de la visite)

- I. Impression d'ensemble (donnez votre avis général)
- II. Produits
Ventes :
Force de vente :
- III. En conclusion (pour finir, dites ce qui va bien et ce qui va moins bien ou mal)

La cuisine française



Le personnel d'un grand restaurant : le sommelier, le maître d'hôtel, le garçon.

- Les Français aiment bien manger. Pour 86 % d'entre eux, c'est un des grands plaisirs de la vie.
- Le loisir préféré des Français, après la promenade dans les espaces verts (70 %), est la cuisine (50 %).
- Un bon repas, c'est avant tout : les fruits de mer, le poisson et le gigot, ainsi que les plats régionaux (foie gras, fondue bourguignonne, choucroute...).
- La grande cuisine est comparable à la haute couture. Cette gastronomie prestigieuse a pour base d'excellents produits frais. Paul Bocuse, l'un des grands chefs français, va lui-même au marché tous les matins.



Un boeuf bourguignon.

Culture d'entreprise

Les repas d'affaires

Le « déjeuner d'affaires » est, en France, une habitude. Dans les restaurants de luxe, 60 % des couverts au moins sont des repas d'affaires. On invite pour discuter d'affaires importantes, pour prendre contact ou pour faire plaisir à un bon client de passage. Les sociétés reconnaissent l'utilité des repas d'affaires, mais elles souhaitent réduire leurs frais. De nombreux restaurants proposent des « menus affaires » à prix fixe. On traite des affaires dans une ambiance conviviale, même si on ne signe pas toujours de contrat entre la poire et le fromage.

Voyager

Apprendre à...

- Demander et chercher à savoir
- Faire des propositions
- Indiquer la date, l'heure et le moment

1 Une réservation de billet

- Bonjour, madame.
 — Bonjour, monsieur.
 Je voudrais un billet aller-retour pour Marseille.
 — Voulez-vous prendre une couchette en train de nuit ou le TGV dans la journée ?
 — Le TGV. J'aimerais partir tôt, dans la matinée.
 — Le premier TGV part à 7h15.
 — Oui, c'est très bien. À quelle heure il arrive à Marseille ?
 — À 13h43.
 — Parfait. Peut-on manger dans le train ?
 — Bien sûr. En première classe, on sert des plateaux-repas. Sinon, il y a un wagon de restauration rapide.
 — C'est bien, mais je voyage en deuxième classe.
 — Et c'est pour quand ?
 — Vendredi 23 juin, s'il vous plaît. Et le retour, le 26 au matin.
 — D'accord.... Voilà vos billets : TGV 043, pour le 23 juin, à 7h15, au départ de Paris-gare de Lyon ; retour en TGV 044, le 26 juin, à 8h11, au départ de Marseille-Saint-Charles.



Où sont-ils ?

Choisissez la bonne réponse et justifiez-la avec des exemples du dialogue.
 Dans un bureau de réservations... ...d'une gare. ...d'un aéroport.

À quelle date ? À quelle heure ?

Complétez.

VOYAGE			
Aller		Retour	
Lieu de départ : ...	Lieu d'arrivée : ...	Lieu de départ : ...	Lieu d'arrivée : ...
Jour : ...		Jour : ...	
Moyen de transport : ...	N° : ...	Moyen de transport : ...	N° : ...
Heure de départ : ... h ...		Heure de départ : ... h ...	
1 ^{re} classe <input type="checkbox"/>	2 ^e classe <input type="checkbox"/>	1 ^{re} classe <input type="checkbox"/>	2 ^e classe <input type="checkbox"/>

Trouvez la bonne situation

Dans quelles situations...

Repérez.

1. ...on parle de dates ?
2. ...on parle d'horaires ?
3. ...on parle de voyages ?
4. ...on parle de tourisme ?



L'organisation d'un colloque

- Bonjour, madame. Asseyez-vous. Que puis-je faire pour vous ?
- Je suis responsable de l'organisation d'un colloque et je voudrais réserver un petit château ou un manoir dans un cadre agréable.
- Quand ce colloque a-t-il lieu ?
- Du 20 au 30 mai. Dans quelle région pouvons-nous aller ? Que me conseillez-vous ?
- Pour conjuguer plaisir et culture, je vous conseille le manoir de Beaumont, en Normandie : il est situé entre Cabourg et Honfleur, célèbre pour ses peintres.
- C'est une bonne idée !
- Il y a aussi Deauville avec ses plages le jour et son casino le soir.
- Pouvez-vous me laisser des brochures ?
- Bien sûr. Je vous offre les prospectus ; ils présentent tous les attraits de notre région.
- Est-il possible de tout prendre et de revenir plus tard ?
- Prenez votre temps et revenez quand vous voulez.
- Je vous remercie, je vous confirme dans la soirée.
- Alors, à ce soir, et bonne journée.

La situation

Choisissez la bonne réponse.

1. Qui organise le colloque ? Une entreprise. Une agence de voyages. Une ville.
2. Le colloque a lieu... dans un petit château. dans un restaurant. dans un manoir.
3. Les participants viennent... pour jouer au casino. pour travailler. en vacances.
4. Honfleur est une ville connue du point de vue... gastronomique. culturel. sportif.
5. Deauville est une ville connue pour... ses possibilités de loisirs. ses artistes. ses restaurants.
6. Un prospectus, c'est... une publicité. une lettre. une facture.

mots

le train :

- un aller-retour (n. m.)
- un billet (n. m.)
- une couchette (n. f.)
- une deuxième classe (n. f.)
- une gare (n. f.)
- un plateau-repas (n. m.)
- une première classe (n. f.)
- un TGV (n. m.)
- un train de nuit (n. m.)
- un wagon-restaurant (n. m.)

le tourisme :

- une brochure (n. f.)
- un cadre (n. m.)
- un casino (n. m.)
- un château (n. m.)
- un forfait (n. m.)
- une formule (n. f.)
- un jour de repos (n. m.)
- un manoir (n. m.)
- une plage (n. f.)
- un prospectus (n. m.)
- un week-end (n. m.)

le moment :

- un jour (n. m.)
- une journée (n. f.)
- un matin (n. m.)
- une matinée (n. f.)
- un soir (n. m.)
- une soirée (n. f.)
- tôt (adv.)
- tard (adv.)

Décrivez

1. la personne qui va faire un voyage à Marseille.
2. la personne qui cherche des renseignements.

1. Écoutez les réponses et trouvez les questions.

a. avec la simple intonation ; b. avec « est-ce que » ; c. avec l'inversion.
 1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ...

2. Faites correspondre.

Sur quoi porte l'interrogation ?

- | | | |
|-----------------|---|--|
| a. un lieu | • | • 1. Qui veut partir en week-end ? |
| b. une date | • | • 2. Où vont-ils partir ? |
| c. une personne | • | • 3. Quand vont-elles faire ce voyage ? |
| d. une quantité | • | • 4. Combien ça coûte ? |
| e. une heure | • | • 5. À quelle heure part le train pour Marseille ? |

3. Complétez avec le mot interrogatif qui convient.

- Dans ... pays le colloque est-il organisé ?
- ... prépares-tu le canard à l'orange ?
- Vous attendez ... de participants au colloque ?
- ... plages normandes connaissez-vous ?
- ... prends-tu le TVG et non le train de nuit ?
- ... est le responsable de l'organisation de ce voyage ?

L'interrogation (récapitulatif)

- Avec la simple intonation : On peut déjeuner dans le train ?
 - Avec « est-ce que » : Est-ce qu'on peut déjeuner dans le train ?
 - Avec l'inversion : Peut-on déjeuner dans le train ?
- On peut répondre à ces questions par « oui » ou par « non ».

Mots interrogatifs : **qui - que - quoi - où - quand - combien**

Exemple : Où vont-ils ?

Ces mots peuvent être précédés d'une préposition.

Exemples : Pour combien de personnes ? – En quoi puis-je vous être utile ?

Mots interrogatifs appelant une explication : **comment - pourquoi**

Exemples : Comment allez-vous ? – Pourquoi pars-tu en voyage ?

Mots interrogatifs précédant un nom : **quel - quelle - quels - quelles**

Exemple : Quel château me conseillez-vous ?

Ces mots peuvent être précédés d'une préposition.

Exemples : À quelle heure... ? – Dans quelle région... ?

Comment dire

- Pour indiquer la date :

– vendredi 23 juin
 – le 26 au matin
 – du 20 au 30 mai...

- Pour indiquer l'heure :

– à 7h15
 – le train de 8h11

- Pour indiquer le moment :

– le matin, le soir...
 – tôt, tard, plus tard, trop tôt...

- Pour indiquer la durée :

– dans la journée
 – dans la matinée
 – dans la soirée

Comment dire

- Pour demander quelque chose :
 - J'aimerais...
 - Je voudrais...
 - Peut-on... ?
 - Est-il possible... ?
- Pour chercher à savoir :
 - Qu'est-ce que vous nous proposez/conseillez ?
 - Nous cherchons...
- Pour faire des propositions :
 - Je vous propose/conseille...
 - Il y a...



4. À vous de jouer.

1. Vous achetez vos billets à la gare d'Austerlitz pour votre week-end touristique dans la région de Tours et d'Orléans (Val de Loire).
2. Vous présentez aux participants d'un colloque les activités proposées pour les jours de repos.



5. Écoutez et complétez avec les verbes.

1. Je ... de faire les réservations pour notre voyage.
2. Quand est-ce que tu ... ?
3. ... ! Je ... vous montrer les dépliants.
4. — Depuis quand êtes vous là ?
— Nous ... d'arriver.
5. Pouvez-vous me dire quand il ... ?

Les constructions avec l'infinitif

- pour le futur proche : **aller + infinitif**
Exemple : *Elle va faire un voyage.*
- pour le passé récent : **venir de + infinitif**
Exemple : *Elle vient de faire un voyage.*
- pour l'obligation ou la possibilité :
 - il faut + infinitif**
 - il est possible de + infinitif**Exemple : *Il faut prendre le train. - Il est possible de prendre l'avion.*
 - devoir + infinitif**
 - pouvoir + infinitif**Exemples : *Je dois prendre le train. - Je peux prendre l'avion.*
- Autres verbes : **aimer, laisser... + infinitif**
Exemples : *J'aimerais prendre le train. - Je vous laisse regarder les prospectus.*

Le verbe « venir »

au présent

Pour la conjugaison du verbe « venir », voir la page 178.
« revenir » se conjugue comme « venir ».



6. Parlez à leur place.

1. Une touriste cherche des renseignements sur les attraits d'une région. L'employé du syndicat d'initiative lui fait des propositions.
2. Des amis sont au restaurant et demandent des conseils au maître d'hôtel.
3. Vous êtes chargé(e) de réserver par téléphone des billets de train pour un groupe de commerciaux.

Aérofrance réservations

1 Isabelle Mercier doit se rendre en Suisse. Elle appelle la compagnie aérienne Aérofrance pour réserver une place sur un vol Paris-Genève. Écoutez...

vol 306*	Paris-Charles-de-Gaulle	5h45	Genève	7h00
vol 307*	Paris-Charles-de-Gaulle	6h20	Genève	7h35
vol 308*	Paris-Charles-de-Gaulle	7h10	Genève	8h25
vol 309**	Paris-Charles-de-Gaulle	7h50	Genève	9h05
vol 310*	Paris-Charles-de-Gaulle	8h30	Genève	9h45

* classe affaires + classe économique

** classe affaires + classe économique + première classe

vol 420	Genève	18h15	Paris-Charles-de-Gaulle	19h35
vol 421	Genève	19h00	Paris-Charles-de-Gaulle	20h20
vol 422	Genève	19h50	Paris-Charles-de-Gaulle	21h10
vol 423	Genève	20h35	Paris-Charles-de-Gaulle	21h55
vol 424	Genève	21h10	Paris-Charles-de-Gaulle	2h30

Prenez en note la réservation d'Isabelle.

ALLER RETOUR

Date de départ: _____

Heure de départ: _____

Heure d'arrivée: _____

Classe: _____

N° du vol: _____

N° de réservation: _____

2 Daniel est dans le bureau d'Isabelle. Il lui demande le jour de son voyage et l'heure du départ. Isabelle lui explique alors les deux façons de donner l'heure : la plus courante et la plus formelle. Écoutez...



minuit
00h00 (zéro heure)

8:30 8 heures et demie
8h30 (huit heures trente)



7 heures du matin
7h00 (sept heures)



midi
12h00 (douze heures)

8:15
8 heures et quart
8h15 (huit heures quinze)

8:45
9 heures moins le quart
8h45 (huit heures quarante-cinq)

8:50
9 heures moins dix
8h50 (huit heures cinquante)



8 heures moins vingt-cinq
19h35 (dix-neuf heures trente-cinq)

19:00

7 heures du soir
19h00 (dix-neuf heures)

bonjour ! feuilleton-radio

Un nouveau collègue francophone vient d'arriver dans votre entreprise.

Il vous demande les horaires de travail, de pause déjeuner, de bus, de car ou de train pour venir travailler. Vous lui répondez.

Vous êtes employé(e) dans une agence de voyages.

- Vous indiquez des horaires de train à un client : il souhaite passer le week-end à Nîmes. Il ne peut pas partir avant 8h du soir et veut pouvoir se restaurer.
- Vous indiquez les horaires d'avion à un client qui veut se rendre à Ajaccio, en Corse. Il veut partir un mardi matin et être de retour le dimanche soir.

Comment utiliser l'horaire

Paris

Destination	Compagnie	Exemple d'horaires
Berlin	Lufthansa	09:00 - 10:30 (Lundi - Vendredi)
Beyrouth	Air France	10:00 - 12:00 (Mardi - Samedi)
Birmingham	British Airways	11:00 - 13:00 (Mercredi - Dimanche)
Bogota	Air France	14:00 - 16:00 (Jeudi - Samedi)
Bordeaux	Air France	17:00 - 19:00 (Vendredi - Dimanche)

EXEMPLES

Direction	Compagnie	Horaires
Paris - Berlin	Lufthansa	09:00 - 10:30 (Lundi - Vendredi)
Paris - Beyrouth	Air France	10:00 - 12:00 (Mardi - Samedi)
Paris - Birmingham	British Airways	11:00 - 13:00 (Mercredi - Dimanche)
Paris - Bogota	Air France	14:00 - 16:00 (Jeudi - Samedi)
Paris - Bordeaux	Air France	17:00 - 19:00 (Vendredi - Dimanche)

CODES JOURS

1 Lundi	4 Jeudi	8 Samedi
2 Mardi	5 Vendredi	9 Dimanche
3 Mercredi		

LEGENDE

- 1 Escale de destination
- 2 Code compagnie
- 3 Escale de correspondance
- 4 Variétés de l'heure locale
- 5 Escale de départ
- 6 Heures de départ de l'avion
- 7 Code aéroport
- 8 Val direct
- 9 Jours de fonctionnement
- 10 Arrivée la nuit
- 11 Arrivée le lendemain
- 12 Code de la compagnie
- 13 Paroles de volabilité de vol

- Ajaccio

09:05w10:40	AF7362(XX)
09:35w11:10	AF7362(XX)
15:45w17:20	AF7576
17:15w18:50	AF7576
18:25w20:00	AF7570
20:50w22:25	AF7572

- Ajaccio

12345..	06:55	08:35	wAF7561
....6.	08:00	09:40	wAF7561
....67	11:35	13:15	wAF7565
12345..	14:00	15:40	wAF7579(XX)
12345..	18:15	19:55	wAF7571(XX)
....7	18:50	20:30	wAF7571(XX)
....6.	19:40	21:20	wAF7575
....7	20:50	22:30	wAF7573

PARIS-NÎMES

ALLEN

PARIS - NÎMES & NANTES

VOTRE BILLET ALLEN

Choisissez votre horaire

ALLER	départ	arrivée	type de train	niveau de prix
Choix 1 (proche)	PARIS BERCY 08:00	AVIGNON BUS 16:20	Auto taxi	Ménages romantiques
	AVIGNON 17:00	NANTES 19:30	TGV	
Choix 2 (proche)	PARIS GARE DE LYON 09:00	LYON PART BORD 15:00	TGV train	Ménages romantiques
	LYON PART BORD 17:00	NANTES 19:30	TGV	
Choix 3 (proche)	PARIS GARE DE LYON 09:00	NANTES 19:30	TGV	Ménages romantiques

Villes de départ

Destinations

Heures de départ

Heures d'arrivée

mots

les mois de l'année :

- janvier
- février
- mars
- avril
- mai
- juin
- juillet
- août
- septembre
- octobre
- novembre
- décembre

Avez-vous bien compris ?

Vous êtes chargé(e) de rédiger une télécopie à l'attention de monsieur Barnier à Genève. Vous lui confirmez le voyage d'Isabelle Mercier et lui demandez de venir la chercher à l'aéroport.

Voyage en Touraine

Faites un voyage dans l'histoire et venez visiter la Touraine. Les châteaux sont tous différents et splendides. Les musées reflètent la splendeur qui régnait à la cour des rois de France.



La nature est belle et on peut pratiquer de nombreuses activités.

Pour découvrir la région et ses châteaux, vous pouvez vous balader à pied, à vélo, à cheval. Le sport est le nouveau roi de cette région.



Hôtel des rois de France

À côté du château de Chenonceaux, cet hôtel de charme vous offre beauté, calme et détente.
89, rue Robespierre
37150 Chenonceaux
Tél. : 02 47 91 17 89
De 28 à 122 euros la nuit (petit-déjeuner compris)

Hôtel Loisirs

Idéal pour conjuguer travail et tourisme. Cet hôtel, proche du château de Chambord, offre des salles de réunion et de travail équipées d'ordinateurs. Pour se détendre, il est possible de profiter de la piscine et du sauna. Le restaurant a une carte riche et variée. Les prix des chambres vont de 54 à 183 euros la nuit.
6, place François 1^{er}
41250 Chambord
Tél. : 02 56 20 00 01

Hôtel de la Tour

Situé dans le « vieux » Tours, cet hôtel offre de nombreuses prestations : restauration, piscine, organisation de circuits touristiques. Entre 45 et 137 euros la nuit.
12, rue Gustave Eiffel - 37 000 Tours
Tél. : 02 47 05 10 05



Un de vos collègues ou amis doit séjourner en France.

- Vous lui conseillez un hôtel. Vous écrivez une note pour lui donner le nom, l'adresse...
- et vous lui faites une description.

Rédigez la présentation d'une région de votre pays et de ses attraits.

- Prenez comme modèle le document ci-dessus.

i

Infos

Le trafic aérien en France



Le territoire français, DOM compris, compte 150 aéroports environ, en majorité gérés par les CCI - Chambres de Commerce et d'Industrie.

La gestion des autres, soit environ 20 %, est assurée par des établissements publics (Bâle/Mulhouse, Roissy, Orly...), voire des collectivités locales ou des structures privées.

Les attraits touristiques et culturels de la France

La France accueille en moyenne 68 millions de touristes par an. Elle est la première destination mondiale devant l'Espagne, les États-Unis, l'Italie et la Chine.

En France, on dénombre
38 000 monuments historiques,
4 000 musées, 2 000 festivals

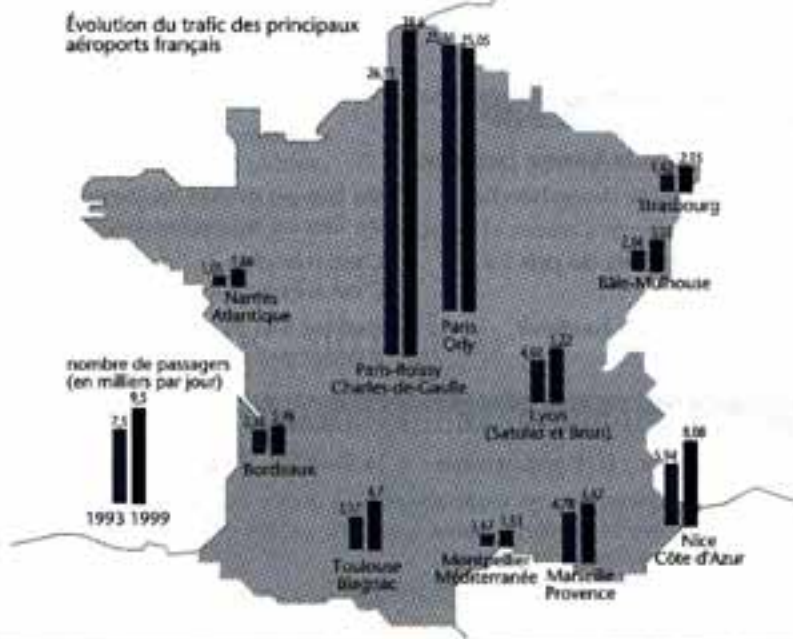
Les sites les plus visités sont :

- La forêt de Fontainebleau	13 M*
- Disneyland	12,6 M
- Notre-Dame de Paris	11 M
- Les puces de Saint-Ouen	11 M
- Le parc du château de Versailles	7 M
- La tour Eiffel	5,5 M
- Le Sacré Cœur de Paris	5 M
- Le Louvre	4,7 M
- Notre-Dame de Lourdes	4 M
- Le rocher de Monaco	4 M
- Le mont Saint-Michel	2,5 M

*en million de visiteurs

Les Français sont les Européens qui voyagent le plus sur les lignes aériennes intérieures : un vol pour quatre habitants par an en moyenne.

Évolution du trafic des principaux aéroports français



Se loger

Apprendre à...

- Exprimer la finalité
- S'opposer
- S'indigner



1 À la recherche d'une location

- Tu trouves quelque chose d'intéressant à louer pour la durée du stage ?
 — Oui, il y a un petit appartement très confortable à côté du centre de recherches.
 — Mais c'est hors de prix !
 — Alors on peut habiter en banlieue ; c'est plus loin, mais c'est la formule la moins chère.
 — Quelle horreur ! Je ne suis pas d'accord !
 — Pourquoi ?
 — Parce que les transports sont plus longs. Je suis ici pour me former, m'amuser et profiter de la ville !
 — Tu n'es jamais contente !

Que signifie...

Choisissez la bonne réponse.

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Un centre de recherche. | <input type="checkbox"/> Un lieu où on fait de la recherche. |
| | <input type="checkbox"/> Un lieu où on recherche des objets perdus. |
| 2. « C'est hors de prix ! » | <input type="checkbox"/> C'est très cher ! |
| | <input type="checkbox"/> C'est très bon marché ! |
| 3. Habiter en banlieue. | <input type="checkbox"/> Habiter à la campagne. |
| | <input type="checkbox"/> Habiter près de la ville. |

Que désignent ces phrases ?

a. la cause ; b. l'opposition ; c. la finalité (le but).

1. Il faut chercher une location pour la durée du stage.
2. Je préfère la banlieue parce que c'est moins cher.
3. Mais c'est trop cher !
4. Au contraire, c'est très bon marché !
5. Je ne suis pas d'accord.
6. Pourquoi ? Parce que les transports sont plus longs.
7. Je veux habiter dans le centre pour profiter de la ville.



Une proposition du comité d'entreprise

— Le comité d'entreprise vous propose des locations dans une station de sports d'hiver, comme l'an dernier. Êtes-vous intéressés ?

— Ça dépend des conditions.

— Vous connaissez les tarifs des agences de voyages. C'est avec le comité d'entreprise que les locations sont les moins chères.

— Mais comment faites-vous ?

— C'est simple. Il y a des chalets avec plusieurs appartements et des studios. Nous louons le tout.

— Dans un studio, qu'est-ce qu'il y a ?

— Dans les studios, il y a une kitchenette et une douche. Dans les appartements, vous avez une cuisine, un séjour avec une cheminée et un balcon, une chambre double avec un grand lit, une chambre individuelle et une salle de bains. Je vous laisse la documentation.

— Je connais ces chalets. Ils sont très bien meublés et ils ont la plus belle vue de la station.

— Et en plus, ils sont au pied des pistes de ski. C'est le plus important.

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

1. Le comité d'entreprise propose des locations à ses employés.

vrai

faux

2. Le comité d'entreprise loue des chalets dans une station de sports d'hiver.

3. Les chalets n'ont pas de balcon.

4. Il n'y a pas de salle de bains dans les appartements.

5. Un studio est un appartement d'une seule pièce.

6. Dans la chambre double, il y a deux lits.

7. Une kitchenette est une petite cuisine.

Plus ou moins ?

Choisissez la bonne réponse.

1. C'est dans les agences de voyages que...

les offres sont les plus chères.

les offres sont les moins chères.

2. C'est par le comité d'entreprise que ...

les locations sont les plus chères.

les locations sont les moins chères.

3. La situation du chalet dans la station est...

la chose la plus importante.

la chose la moins importante.

mots

l'habitat :

- un appartement (n. m.)
- un chalet (n. m.)
- un immeuble (n. m.)
- une maison (n. f.)
- un studio (n. m.)

les pièces :

- une chambre (n. f.)
- une cheminée (n. f.)
- une cuisine (n. f.)
- une kitchenette (n. f.)
- une salle à manger (n. f.)
- une salle de bains (n. f.)
- un séjour (n. m.)

les meubles :

- une chaise (n. f.)
- un lit (n. m.)
- une table (n. f.)

les vacances :

- une location (n. f.)
- une piste (de ski) (n. f.)
- une station (de sports d'hiver) (n. f.)

l'hôtel :

- une chambre avec bain (n. f.)
- une chambre avec douche (n. f.)
- une chambre double (n. f.)
- une chambre individuelle (n. f.)

les saisons :

- l'hiver (n. m.)
- le printemps (n. m.)
- l'été (n. m.)
- l'automne (n. m.)

Trouvez la bonne situation

Qui sont-ils ?

Repérez et justifiez par des exemples.

1. Les personnages qui expriment une finalité.
2. Les personnages qui s'opposent.
3. Les personnages qui s'indignent.

À l'aide des illustrations et de la rubrique « mots », décrivez les deux situations. Qui sont les personnages ? Où habitent-ils ? Où se trouvent-ils ? Que voit-on sur les illustrations ?

1. Faites des phrases, comme dans l'exemple.
ville de Normandie - Deauville - touristique (+)
Deauville est la ville la plus touristique de Normandie.

- l'hôtel - chambre 12 - confortable (+)
- la parfumerie - le parfum Chanel n° 5 - cher (+)
- l'entreprise - le bureau du patron - grand (-)
- le restaurant - plat du chef - bon (+)
- l'agence - voyage aux Caraïbes - intéressant (-)

2. Écoutez et réagissez en confirmant, comme dans l'exemple.

Cet appartement est agréable.
→ C'est vrai ! C'est le plus agréable !

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

Les superlatifs

le/la/les plus + adj. (+ de...)
le/la/les moins + adj. (+ de...)

Exemples : □

Nos offres sont les moins chères.
C'est l'offre la plus intéressante de l'année.
Ils ont la plus belle vue de la station.

Avec l'adjectif « bon »,
 le superlatif est :
le meilleur - la meilleure
- les meilleurs - les meilleures.

Comment dire

● Pour demander la cause :
 — Pourquoi... ?

● Pour exprimer la cause :
 — Parce que...

● Pour exprimer le but :
 — Pour...

3. Complétez librement, en précisant le but.

- Je téléphone à l'agence de voyages...
- Il appelle ses collègues...
- Le directeur convoque les commerciaux...
- Le stagiaire écoute la conversation téléphonique...
- Ils vont louer un appartement aux sports d'hiver...
- Tu peux prendre un taxi...

4. Reliez les phrases, puis lisez-les à haute voix, en précisant la cause à l'aide de « parce que ».

- | | | |
|--|---|---|
| 1. Elle choisit un petit appartement. | • | a. Il ne s'entend pas bien avec le directeur. |
| 2. Il va partir en vacances. | • | b. Le repas n'est pas cher. |
| 3. Ils déjeunent à la cantine. | • | c. Il est très fatigué. |
| 4. Il démissionne de son poste. | • | d. C'est moins cher. |
| 5. Elle ne va plus dans ce restaurant. | • | e. Elle n'aime pas leur cuisine. |

5. Écoutez et complétez avec les verbes.

- Nous ne ... pas cette station de ski.
- Il ... que ce restaurant est excellent.
- ...-vous un petit hôtel tranquille à Paris ?
- Tu devrais prendre des vacances. Tu me ... fatigué.
- Je ... bien la femme du directeur.
- Il ... que tu ... notre principal concurrent.

Le verbe « connaître »

au présent

Pour la conjugaison du verbe « connaître »,
 voir la page 178.
 Se conjuguent comme « connaître » :
 « paraître » et « naître ».



6. Jouez les scènes.

Mettez-vous par deux.

1. Vous êtes chargé(e) de préparer un week-end de stimulation pour dynamiser un groupe de commerciaux. Vous n'êtes pas d'accord avec la proposition faite par votre patron.

Pour vos séminaires, stimulations ou réunions,

Center Parcs

vous apporte la solution : deux domaines à seulement 1h30 de Paris, en Sologne et en Normandie. Vous séjournerez dans de vastes cottages confortablement équipés (baignoire à remous, terrasse, salon avec cheminée). Pour vos réunions, des salles climatisées vous accueillent et pour la détente, restaurants, boutiques, sports et loisirs.

Le service **GROUPES** et **SÉMINAIRES**
choisira avec vous la formule la plus adaptée.

2. À l'agence de voyages, vous êtes un client difficile. On vous propose différentes destinations, mais vous n'êtes jamais content.

Canada

8 jours / 6 nuits

circuit découverte

867€

par personne (base 4 personnes)

au départ de Paris

+
coupon de réduction
dans différents magasins

à prix sensations

Grand hôtel Caribou ★★★

Excellente situation à quelques minutes à pied du quartier historique et universitaire de Montréal.
À votre disposition : restaurant, bar, boutique, petite salle de gymnastique, sauna et dans les chambres planche/fer à repasser, machine à café...

Martinique

Destination

625€

- Séjour hôte
- pêche sous-marine
- sports nautiques
- circuits touristiques
- croisières...

Comment dire

- Pour s'opposer :
 - Mais...
 - Mais non !
 - Au contraire...
 - Je ne suis pas d'accord !
 - Pas forcément !
- Quand on s'indigne :
 - Pas possible !
 - C'est invraisemblable !
 - Quelle horreur !
 - Je n'arrive pas à le croire !

7. Écoutez et réagissez en vous indignant.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ...

Le Grand Palace

1

Stéphane Petibon demande à Françoise de réserver une chambre d'hôtel à Genève pour Isabelle. Mais Françoise trouve que le *Grand Palace* est trop luxueux pour un voyage d'affaires. Écoutez...

GP

GP *Grand Palace*

En plein cœur de Genève,
le *Grand Palace* vous accueille
avec sa piscine, ses saunas,
son piano-bar, sa boîte de nuit
et son restaurant gastronomique.
Chambres individuelles,
chambres doubles et suites.
Nos prix incluent le
petit-déjeuner (servi dans les
chambres ou au grand buffet
du Salon Bleu)



15, rue des eaux-vives,
1207 Genève
tél. : 0041 22 735 4580

15, rue des eaux-vives,
1207 Genève
tél. : 0041 22 735 4580

Pour l'organisation de colloques et de conférences
 contacter la direction de l'hôtel.

Qui dit quoi ? Stéphane ou Françoise ?

1. Voici un dépliant de l'hôtel.
2. Mais c'est un cinq étoiles !
3. C'est l'hôtel le plus accueillant de la ville.
4. En effet, il a l'air très accueillant !
5. Oui, enfin, bref...
6. D'accord, d'accord.

2

Françoise Vittel téléphone au Grand Palace pour réserver la chambre d'Isabelle. Elle est de mauvaise humeur, et peut-être un peu jalouse... Écoutez...

Complétez la fiche de confirmation.

Réservation / modification / annulation

Faite par téléphone sur place

Date d'arrivée : _____

Date de départ : _____

Nombre de nuits : _____

Nom du client : _____

Société : _____

Chambre : simple double triple

Réservez une chambre...

...pour Philippe Cadet dans un hôtel de Tokyo, pour les 25 et 26 juin.

3

Philippe Cadet entre dans le bureau de Françoise Vittel. Elle parle avec lui du *Grand Palace*. Puis elle rencontre Isabelle Mercier à la cantine. Isabelle lui conseille de prendre des vacances à Genève ! Écoutez...



Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

1. Philippe Cadet connaît bien le *Grand Palace*, à Genève.
2. Cet hôtel est aussi prestigieux que le Ritz.
3. Françoise exagère.
4. Pour lui, les hôtels de luxe sont formidables.
5. Françoise a l'air fatiguée.
6. Françoise a besoin de vacances.
7. Isabelle conseille un hôtel magnifique pour les vacances de Françoise.

vrai faux

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous bien compris ?

Précisez la situation.

1. Expliquez pourquoi Françoise est indignée.
2. Donnez votre avis sur l'opinion de Philippe Cadet : pourquoi trouve-t-il les hôtels ennuyeux ?
3. Donnez votre avis sur l'attitude d'Isabelle : pourquoi parle-t-elle à Françoise de vacances à Genève ?

Variations

Les petites annonces

- 1. Vous cherchez une location pour vos vacances en France.

Mettez-vous par deux.

Choisissez, parmi ces petites annonces, les locations qui peuvent vous convenir. Téléphonnez ensuite pour demander des renseignements complémentaires et pour discuter des conditions.

ref. 1.952.818
BIARRITZ (64) - centre ville, 80m thalasso, 150m Palais, proche commerce et mer - appart. calme 3 pièces - 57 m² habit. - rez de jardin - 2 chbres, cuisine équipée, séjour, salle de bains, wc, TV, linge fourni - toutes périodes: 410 € sem. - 05.56.62.74.98 - DOM

ref. 1.948.953
AVORIAZ (74) - 1.800m - appart. 2 pièces, 43 m², tout confort, pour 45 pers., rez-de-ch. surélevé, expo S/O, immeuble 2 étages - bac à l'ég., four, réfrig., lave-vaiss., baign., balcon 4 m², cheminée - calme, sans voiture, environnement et vue - commerces et pistes à prox., on chausse sur pas de porte - 7 nuits selon périodes et nbs de pers. : de 304 € à 838 € - 01.43.24.21.18 - 06.09.86.28.05

Une réservation

- 1. Faites la réservation téléphonique d'une chambre d'hôtel pour votre prochain voyage en France.
- 2. L'hôtel vous demande de confirmer par fax. Rédigez le fax de confirmation.



F29G01

HÔTEL AMARYS ROYAL SAINT-JEAN ***

Hôtel d'architecture bordelaise (XVIII^e) à 50 m de la gare St-Jean. Ascenseur, bar, salle de réunions, garage (payant). Animaux admis. 37 chambres avec douche ou bain et wc, téléphone, TV avec C+, minibar. Petit déjeuner buffet.



À vendre ou à louer

- 1. Vous travaillez au service du personnel d'une entreprise située en province.

Vous recherchez des appartements à louer pour des cadres étrangers. Vous faites paraître une annonce dans la presse. Rédigez-la.

- 2. Rédigez une petite annonce pour vendre (ou louer) votre maison ou votre appartement.

Décrivez bien les pièces et cherchez à attirer les clients.



F29K03

HÔTEL MERCURE BORDEAUX MÉRIADECK ***

Hôtel moderne et convivial à 4 km de la gare, non loin du musée des Beaux-Arts et de la place Gambetta. Ascenseurs, bar, restaurant, salle TV, salles de réunions, garage (payant). Animaux admis (payant). 194 chambres climatisées avec douche ou bain et wc, téléphone, radio, TV par satellite avec C+, double vitrage, sèche-cheveux, minibar. Petit déjeuner buffet.



F29L03

HÔTEL NOVOTEL BORDEAUX MÉRIADECK ***

Hôtel moderne et international à 3 km de la gare, à 100 m du centre historique. Ascenseurs, terrasse, bar, restaurant, salles de réunions. Animaux admis (payant). 138 chambres climatisées avec douche ou bain et wc, téléphone, radio, TV par satellite avec C+, double vitrage, sèche-cheveux, minibar. Petit déjeuner buffet.

i

Infos

Les hôtels en France

L'hôtellerie de chaîne connaît une progression de 11 % de son activité. Mais les hôtels standardisés attirent moins les Français que les hôtels de charme authentiques.



Bibliothèque de l'hôtelier
 très économique avec plus
 de 320 Adresses en France et
 dans le monde. Formule 1



est la garantie de dormir au meilleur prix, quelle que soit la destination. Des prix modulables en fonction des villes et des périodes, mais toujours les moins chers. Les chambres sont équipées pour 1, 2 ou 3 personnes, fonctionnelles, de confort simple mais garanti, toutes équipées d'un minibar. En dehors des heures de réception, venez commander de chambres 24h / 24. Petit déjeuner à volonté en libre service. Parking gratuit.

XXXXX	Grand luxe	XXXXX
XXXX	Grand confort	XXXX
XXX	Très confortable	XXX
XX	De bon confort	XX
X	Assez confortable	X
	Simple mais convenable	

○○○	La table vaut le voyage
○○	La table mérite un détour
○	Une très bonne table
Repas	Repas soigné à prix modérés 15/19 €
☐	Petit déjeuner
enf.	Menu enfant

☐ X	Menu à moins de 12 €
-----	----------------------

☐ - ☐	Hôtels agréables
XXX - X	Restaurants agréables
☐	Vue exceptionnelle
☐	Vue intéressante ou étendue
☐	Situation très tranquille, isolée
☐	Situation tranquille

☐	Repas au jardin ou en terrasse
☐	Salle de remise en forme
☐	Piscine en plein air ou couverte
☐	Jardin de repos - Tennis à l'hôtel

☐	Ascenseur
☐	Non-fumeur
☐	Air conditionné
☐	Téléphone dans la chambre
☐	Téléphone direct
☐	Accessible aux handicapés physiques
☐	Parking - Garage
☐	Salles de conférence, séminaire
☐	Accès interdit aux chiens
☐	American Express - Diners Club
☐	Carte Bancaire - Japan Card Bank



Les sorties

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Apprendre à...

- Demander de faire et de ne pas faire
- Faire des suppositions
- S'exclamer
- Rédiger des formules de correspondance commerciale



1 Taxi !

- Taxi !
- Où allez-vous ?
- Place Pigalle.
- Désolé ! Je rentre en banlieue.
- Vous êtes libre : vous n'avez pas le droit de refuser.
- Ne montez pas ! C'est inutile, je ne vous amènerai pas.
- Ça alors ! C'est incroyable ! Je vais prendre votre numéro et je ferai une réclamation.
- Comme vous voudrez. Au revoir.

Un taxi désagréable

A. Repérez le contraire.

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1. Vous avez le droit de refuser. | 3. Je vous amènerai. |
| 2. Montez ! | 4. Je ne rentre pas en banlieue. |

B. Répondez.

1. Pourquoi le chauffeur de taxi ne veut-il pas conduire la femme Place Pigalle ?
2. D'après la femme, est-ce que le chauffeur peut refuser de prendre un client ?
3. Qu'est-ce qu'elle va faire ?
4. D'après vous, le chauffeur est-il inquiet quand la femme menace de faire une réclamation ?

2



Gardez la monnaie.

- Taxi ! À la gare de Lyon, s'il vous plaît.
- Vous avez un itinéraire préféré ?
- Ne prenez pas les grands axes : il y a trop d'embouteillages, je suis pressé.
- Ne vous inquiétez pas, ça roule bien à cette heure-ci. (...)
- Combien je vous dois ?
- 11 euros pour la course, plus 3 euros pour les bagages.
- Tenez ! Gardez la monnaie.
- Merci, monsieur. Bon voyage !

Le mot juste

Trouvez les mots correspondant aux définitions.

1. Le chemin suivi pour se rendre à un endroit.
2. Les rues, les avenues et les boulevards dans une ville.
3. Le ralentissement de la circulation à cause d'un grand nombre de voitures.
4. Les valises et les sacs d'un voyageur.
5. L'argent rendu sur un billet de banque d'un montant important.



À Paris, la nuit

— Quelle idée d'amener des clients dîner au Moulin Rouge ! Vous avez vu la queue !

— C'est toujours comme ça le samedi soir, mais la table est réservée. Ça va aller très vite. Et le spectacle plaît beaucoup.

— Vous ne préféreriez pas aller dîner à la tour Eiffel ? Ça nous changerait.

— Tout est plein ce soir. Il n'y a de place ni à la tour Eiffel ni sur les bateaux-mouches.

— Quel dommage !

J'aimerais tant montrer Paris la nuit avec tous les monuments illuminés !

— Oui, mais nos clients voudraient se divertir et le client est roi !

Que font-ils ?

Choisissez la bonne réponse.

- Il s'agit d'...
 - un déjeuner entre collègues.
 - un dîner d'affaires.
 - une soirée entre amis.
- Ils ont réservé des places...
 - sur les Bateaux-mouches.
 - au Moulin Rouge.
 - à la tour Eiffel.
- On peut voir un spectacle...
 - sur les Bateaux-mouches.
 - à la tour Eiffel.
 - au Moulin Rouge.
- Les clients préfèrent...
 - visiter Paris la nuit en Bateaux-mouches.
 - voir un spectacle et se divertir.
 - monter en haut de la tour Eiffel.

mots

en ville :

- une avenue (n. f.)
- un axe (n. m.)
- une banlieue (n. f.)
- un boulevard (n. m.)
- une course (n. f.)
- un embouteillage (n. m.)
- un itinéraire (n. m.)
- une place (n. f.)
- une rue (n. f.)
- un taxi (n. m.)

les sorties :

- un bateau-mouche (n. m.)
- un monument (n. m.)
- le music-hall (n. m.)
- un spectacle (n. m.)

Trouvez la bonne situation

Que dit...

Repérez.

- ...le chauffeur de taxi pour refuser de conduire la femme.
- ...la femme qui s'indigne parce que le chauffeur de taxi ne la laisse pas monter.
- ...le client pour indiquer un lieu au chauffeur de taxi.
- ...le client pour indiquer un chemin rapide.
- ...le chauffeur de taxi pour rassurer le client.
- ...le chauffeur de taxi pour remercier le voyageur.
- ...la femme pour dire qu'il y a beaucoup de monde.
- ...l'homme pour indiquer le goût des clients.

Choisissez l'une des situations et décrivez les personnages et leurs attitudes. Vous sont-ils ou non sympathiques ?

1. Écoutez et dites le contraire.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ... ; 7.

Comment dire

● Dire de faire avec l'impératif :

- Tenez !
- Gardez la monnaie ! ...

● Dire de ne pas faire

- avec l'impératif :
- Ne montez pas !
 - Ne prenez pas... !
 - Ne vous inquiétez pas ! ...

2. Transformez les phrases, comme dans l'exemple.

Il appelle seulement pour demander le prix.

→ *Il n'appelle que pour demander le prix.*

1. Le seul spectacle qu'elle aime, c'est le music-hall.
2. Nous voulons seulement un peu d'eau.
3. Je voyage uniquement en première classe.
4. Il doit payer la facture des billets d'avion, rien d'autre.
5. Elle est là seulement depuis deux jours.
6. Je partirai dans trois semaines, pas avant.

La négation de deux éléments

ne + verbe + ni... ni...

Exemples :

Je n'aime ni le cinéma ni le théâtre. - Il ne voyage ni en train ni en avion.

La négation restrictive

ne + verbe + que...

Exemples :

Nous ne vendons que des billets de classe affaires.

Il ne veut aller qu'au music-hall.

3. Que feront-ils ?

Mettez les verbes au futur.

1. Ils vont prendre le train de dix heures cinquante.
2. Elle va négocier les contrats avec le distributeur en Suisse.
3. Il va commander de nouveaux ordinateurs.
4. Nous allons dîner dans un grand restaurant.
5. Elle va être de retour dans l'après-midi.
6. Nous allons choisir le menu gastronomique.

Comment dire

● Faire des suppositions avec le conditionnel :

- Tu préférerais aller au théâtre ?
- Ça nous changerait !

● Employer le conditionnel par politesse :

- Je voudrais...
- Pourriez-vous... ?
- Auriez-vous ... ?

4. Faites les demandes plus poliment.

1. Je veux un ordinateur et une imprimante.
2. Peux-tu payer cette facture ?
3. Tu m'amèneras au cinéma ?
4. Mon mari veut acheter une nouvelle voiture. Qu'est-ce que vous nous conseillez ?
5. Pouvez-vous finir ce travail aujourd'hui ?

Le futur et le conditionnel

aimer – finir – prendre

Pour la conjugaison des verbes « aimer », « finir » et « prendre » au futur et au conditionnel, voir la page 180.

Des verbes très courants ont des futurs et des conditionnels irréguliers :

être : je serai... - je serais... ; avoir : j'aurai... - j'aurais... ; faire : je ferai... - je ferais... ; aller : j'irai... - j'irais ; vouloir : je voudrai... - je voudrais... ; pouvoir : je pourrai... - je pourrais... ; voir : je verrai... - je verrais... ; savoir : je saurai... - je saurais...

5. Écoutez et complétez avec les verbes.

1. Je ... bien une côte de porc.
2. Qu'est-ce que tu ... comme dessert.
3. Elle ... les réservations et elle ... en avion.
4. Ça vous ... 72 euros hors taxes, 89 TTC.
5. J'... directement à l'aéroport et je ... le vol de six heures.
6. Viens me chercher au bureau. Ce ... gentil.

6. Commentez en vous exclamant.

1. Ici on vend des ordinateurs et on fait cadeau des imprimantes.
2. Ce spectacle est très intéressant.
3. Il ne voyage qu'avec une petite valise.
4. Nous n'avons pas encore de nouvelles de lui.
5. Je vais chercher l'argent gagné au jeu.

Comment dire

● Pour s'exclamer et mettre quelque chose en valeur :

- Quel monde !
- Quelle idée !
- Quels films !
- Quelle chance !

● Pour s'exclamer à propos d'une situation :

- Ça alors !
- C'est incroyable !
- Tant mieux !



7. Jouez la scène. Mettez-vous par deux.

De passage à Paris, vous prenez un taxi pour vous rendre au siège de votre entreprise. Le chauffeur est très sympathique et vous parlez de vos voyages et de vos sorties. Il est très enthousiaste et s'exclame souvent. Il vous dit ses préférences et vous donne des conseils pour sortir à Paris.

En route pour la Suisse

1 Stéphane Petibon reçoit la facture du billet d'avion d'Isabelle. Il demande à Daniel de préparer le chèque pour la régler. Écoutez...

Aéfrance

facture n°37297 - PA 9 580

Paragem
10, rue de Paradis
75010 Paris

date 16/02/...

Aérien	Isabelle Mercier Melle	46	72447966	609,76 €	(4 000 F)
0718	YRP				
Genève	PARIS				
	YRP				
TOTAL DES PRESTATIONS				609,76 €	(4 000 F)

Facture et lettre d'accompagnement

A. Rédigez la lettre d'accompagnement de la facture.

Complétez les débuts de phrases de la colonne A avec ceux de la colonne B.

A

Madame, Monsieur,

Veuillez trouver ci-joint la facture relative au billet

Nous vous serions reconnaissants bien vouloir régler

Vous remerciant de votre confiance,

B

nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

le montant total du billet dans les 72 heures par chèque libellé à l'ordre d'Aéfrance.

aller-retour Paris-Genève, au nom de Mademoiselle Mercier et sous référence PA 9 580.

B. Repérez dans la lettre d'accompagnement de la facture les formules utilisées dans la correspondance commerciale.

Payez comme un chèque.
Une fois émis, il est en votre possession et vous êtes responsable de son utilisation.

Écrire la somme en lettres _____

Écrire la somme en chiffres _____

Écrire le nom du bénéficiaire (celui qui touche la somme)
Société Générale
10, rue Palace
75010 Paris
Tél. 01 48 50 12 30

Fait à - Écrire le lieu _____

Le - Écrire la date _____

Paragem
10, rue de Paradis
75010 Paris

80040

(90)

C. Complétez le chèque à la place de Daniel.

D. Complétez la lettre d'accompagnement du chèque.

Paragem

PRODUITS ANTI-MOUSTIQUES

Messieurs,

Veuillez trouver ci-joint un _____ de _____ FF en règlement de la facture relative à un billet _____

Vous en souhaitant bonne réception, nous vous prions _____

2 Isabelle doit partir pour l'aéroport en taxi. Écoutez comment cela se passe...

TAXIS MAUVES

Prenez le service de 25 Sept Taxi

Les clients : _____

Les adresses : _____

Prise de départ : _____

Prise d'arrivée : _____

05 22 26 1 44 24 7 75

V. P. P.

20, rue du Paradis, Paris
75017 PARIS

Prix en fonction de la zone	TAXIS MAUVES	
	PA	PA 6500
TAXI A : 5,50 par km	10	10
TAXI B : 6,50 par km	15	15
TAXI C : 7,50 par km	20	20
Service d'attente : 100,00 F		

Zone	A	B
ZONE CENTRALE Paris, Versailles, Nanterre, Boulogne	A	B
ZONE MIDDLE Issy-les-Moulineaux, Nanterre, Boulogne	B	C
ZONE Périphérie Nanterre, Boulogne	C	C

Service d'attente de 100,00 F par heure. (Maximum de 2 heures). Les clients des entreprises et des clients de l'étranger ont droit à un service d'attente de 100,00 F par heure. Les clients de l'étranger ont droit à un service d'attente de 100,00 F par heure. Les clients de l'étranger ont droit à un service d'attente de 100,00 F par heure.

LES TAXIS MAUVES

des services pour les entreprises
Pour les entreprises, obtenir rapidement un taxi est impératif.

Être abonné aux Taxis Mauves permet de bénéficier :

- D'un accès prioritaire au standard téléphonique 24 heures sur 24.
 - D'une priorité dans la recherche d'un taxi.
 - De la possibilité d'effectuer des réservations entre 30 minutes et 7 jours à l'avance.
- Dans la pratique, le client bénéficie d'un numéro de téléphone prioritaire et d'un code client.

Jouez la scène entre Isabelle et Daniel.

Isabelle donne à Daniel le numéro de téléphone des Taxis Mauves, ainsi que leur numéro d'abonné (PARA 200).

Vous êtes Daniel et vous appelez les taxis mauves. Indiquez le numéro d'abonné, donnez l'adresse de Paragem et la destination d'Isabelle.

3 Isabelle arrive à l'aéroport. Elle retire son billet puis va au comptoir « classe affaires » pour enregistrer ses bagages. Écoutez...



À l'enregistrement

Trouvez la question.

- Oui, je viens retirer mon billet pour Genève.
- Oui, PA 6500.
- Zone non-fumeur.
- Deux et un bagage à main.

Avez-vous bien compris ?

La journée de Daniel.

- Faites une liste des tâches de Daniel dans la journée.
- Décrivez ce que Daniel fait pendant la journée.

Que pensez-vous du rôle d'un stagiaire dans une société comme Paragem ?

Variations

Préparez votre voyage.

1. Vous devez partir en voyage d'affaires : vous réservez votre billet d'avion, vous appelez un taxi... et vous vous rendez à l'aéroport pour prendre votre vol (c'est à vous de déterminer la destination).

TÉLÉCOPIE / FAX

De : _____
À : _____
Date : _____
Objet : _____
Nombre de pages : _____

2. Une personne doit venir vous chercher à l'aéroport. Vous confirmez par télécopie votre arrivée (date, n° de vol, aéroport) et le rendez-vous prévu avec un agent commercial.
3. Vous venez de recevoir une note d'hôtel. Préparez le chèque et rédigez le mot d'accompagnement.

Hôtel du Parc

1, rue saint Lambert
92230 Châtenay
Tél. : 03 82 61 00 30
Fax : 03 82 61 00 11

Chambre (1)

Facture n° 17 52

- Chambre 40,00
- Petit-déjeuner 6,00
- Bar 3,05
- Repas
- Téléphone

Net à payer 49,05€

Prenez conseil et avis.

SECTEUR 3
92 GRANDE RUE
APRIL SERVICES
Tél. : 01 48 29 87 86
Châtenay - 92230

Facture n° 17 52


000000030 0000000000001# 221c50077915#

Vous êtes stagiaire dans une entreprise.

1. Vous devez rédiger une note au directeur pour l'informer de son programme de mission (vol, hôtel...).

PARIS - ROISSY
HOTEL MERCURE PARIS ROISSY CDG ***

3, Allée du Verger - Zone Hôtels - 95700 ROISSY EN FRANCE
Tél. : (1) 34 29 40 00 - Téléc. : 605 205 - Fax : (1) 34 29 00 18



Ordre de mission

Nom : Lecrivain Date de départ : 13 octobre
Prénom : Michel Date de retour : 18 octobre
Pays de mission : Canada

Description du voyage :

	Date	Heures
Montréal-Paris vol AF346	13 octobre	16h20
Paris-Montréal vol AF347	18 octobre	20h10

Hôtel : Mercure
Voiture : Loueur Europcar

i

Infos

Les sorties

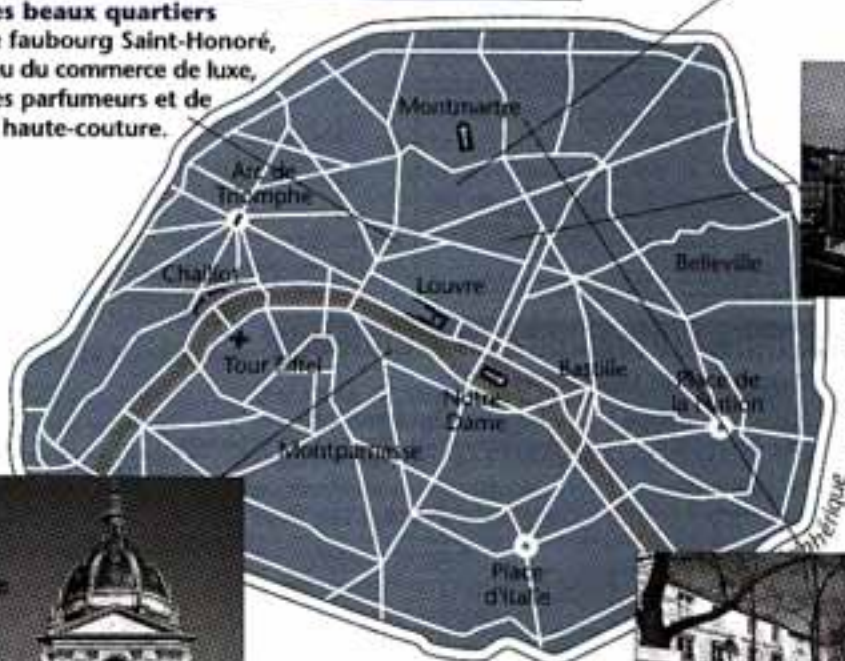


Les beaux quartiers

Le faubourg Saint-Honoré,
lieu du commerce de luxe,
des parfumeurs et de
la haute-couture.



Paris où l'on s'amuse
Pigalle et son célèbre
Moulin Rouge



Paris des
affaires
Le quartier
de la
Bourse



Paris populaire
Montmartre et
ses peintres



Paris intellectuel
La magnifique Sorbonne
(photo) et le collège de France

Les sorties culturelles
habitant/an

Brocante	54 %	Cirque	13 %
Cinéma	49 %	Music-hall	10 %
Monument historique, musée	33 %	Concert rock/classique	9 %
Expositions	25 %	Jazz	7 %
Théâtre	16 %	Opéra	3 %

Qu'est-ce qu'il y a

Apprendre à...

- Donner des ordres et des instructions (suite)
- S'excuser (suite)
- Utiliser des mentions et des formules dans la correspondance (suite)

À chacun son courrier Lisez les documents suivants.

1. **TELECOPIE**

De : Société Deschamps Télécopie : 03 84 00 02 02
 À : Établissements Pêcheux Télécopie : 02 48 02 50 65

Nous souhaiterions recevoir une documentation complète sur vos produits.

2. **HACHETTE Education**

Yvette Luthenne
 Directrice commerciale

Nous sommes heureux de vous accueillir sur le stand 83 allée F lors du salon du livre et vous adresse ci-joint une invitation.

3. **Madame Duchêne**
 22, bd des Peupliers
 58 005 Font-en-Vie

Ma chère Nicole,
 Merci pour la lettre. Pourquoi ne viens-tu pas en vacances chez nous ?

4. **Madame Duchêne**
 22, bd des Peupliers
 58 005 Font-en-Vie

Mariette,
 Vous n'avez installé ses autres et je suis très mécontente des travaux.

5. **Le 23 octobre ...**

Quoi ? Qui ? Pour dire quoi ?

Complétez le tableau.

Quel est le type de document ?	Qui a écrit ?		Pour dire quoi ?
	un particulier	un client/un fournisseur	
1. une lettre		+	pour remercier d'une commande
2.			
3.			
4.			
5.			

1 info

La Société Infociel
 vous souhaite une excellente
 nouvelle année
 avec les compliments de Brigitte Luthenne

Info

La Société Infociel
 vous souhaite une excellente
 nouvelle année
 beaucoup de bonheur pour vous et vos enfants. Brigitte

Meilleurs vœux !

- Tu as vu les cartes de vœux ? Cette année elles sont très jolies.
- Ah, oui ! C'est vrai. Il faut envoyer nos vœux de nouvel an à tous nos clients.
- Moi, j'ai déjà préparé toutes les enveloppes et les cartes. J'ai ajouté un mot personnalisé sur chacune.
- Eh bien, moi, je suis débordé ! J'ai plein de choses à faire. Et chaque année, c'est pareil, il y a en plus ces cartes à envoyer !

Qu'est-ce qu'ils disent ?

Trouvez l'expression qui signifie que...

1. ...les employés de la société Infociel doivent envoyer leurs vœux à tous leurs clients.
2. ...tous les ans, c'est la même chose.
3. ...l'homme est débordé.
4. ...Brigitte n'a plus à préparer ses envois.
5. ...Brigitte a ajouté quelque chose sur les cartes.

au courrier ?

2

Pierre BOURDET

Président de la société ROSEFLOR



par Madame Julie Corson
de la firme le plaisir d'offrir au quotidien
offert à l'occasion du lancement
du nouveau parfum « Eau de ROSE »

le mardi 15 janvier à 18h
dans les salons de l'hôtel Majestic - 06130 Grasse

Nous avons le plaisir de...

— Voilà les cartons d'invitation prêts !
Mais il faut joindre un plan avec un mot
d'explication dans chaque enveloppe.

— Tu as raison. On doit donner des
instructions simples.

— Tu peux noter ? ...Prenez l'autoroute
E1, vers le sud. Vous trouverez la sortie
vers Cannes... Dépêche-toi d'écrire !

— Pas si vite. Bon : il faut prendre la
sortie Cannes. Et puis ?

— Vous prenez la N 85. Vous traversez
Mougins. À environ 20 km, vous verrez
un grand rond-point et vous suivrez le
panneau direction Grasse. Plus loin à
gauche...

— Arrête ! C'est impossible ! Il faut
envoyer un plan avec les indications
dessus, ce sera plus clair.

mots

le courrier :

- une carte de vœux (n. f.)
- une carte postale (n. f.)
- un carton d'invitation (n. m.)
- une enveloppe (n. f.)
- une facture (n. f.)
- un faire-part (n. m.)
- une lettre (n. f.)
- une télécopie (n. f.) / un fax (n. m.)
- un timbre (n. m.)

les célébrations :

- un anniversaire (n. m.)
- un buffet (n. m.)
- une cérémonie (n. f.)
- un cocktail (n. m.)
- un défilé (n. m.)
- un enterrement (n. m.)
- une fête (n. f.)
- une inauguration (n. f.)
- un mariage (n. m.)
- un vernissage (n. m.)
- un vin d'honneur (n. m.)

Un lancement

Choisissez la bonne réponse.

- C'est...
 - une carte de visite.
 - un prospectus publicitaire.
 - un carton d'invitation.
- La manifestation aura lieu...
 - dans les bureaux de l'entreprise.
 - au domicile du Président.
 - dans des salles de réception.
- Cette manifestation est organisée pour présenter...
 - un nouveau produit.
 - les nouveaux services d'un hôtel.
 - le nouveau Président.
- On pourra...
 - dîner.
 - déjeuner.
 - prendre une boisson.

Qu'est-ce qu'il disent ?

Repérez.

- Pour donner des instructions.
- Pour exprimer l'obligation.

Trouvez la bonne situation

Quelle carte ? Pour quel événement ? Avec quelle formule ?

Faites correspondre.

Carte

- un faire-part de mariage
- une carte postale
- un faire-part de décès
- une carte de visite
- une carte de vœux
- un carton d'invitation

Événement

- des remerciements
- les fêtes du nouvel an
- des noces
- un enterrement
- les vacances
- une exposition

Formule

- ont le regret de vous faire part...
- ont la joie de vous annoncer...
- vous souhaitent...
- ont l'honneur de vous convier...
- le temps est splendide...
- a apprécié ce dîner...

1. Écoutez et dites autrement, comme dans les exemples.
Il faut écrire une lettre.
 → *Il y a une lettre à écrire.*
Je dois envoyer une carte postale.
 → *J'ai une carte postale à envoyer.*

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6.

2. Mode d'emploi.
 De quel appareil s'agit-il ?

Lisez les instructions. Retrouvez l'ordre des opérations, puis demandez à quelqu'un de faire ce qui est indiqué (utilisez l'impératif ou le verbe *devoir*).

Poser l'original sur la plaque. Mettre le compteur à zéro. Reprendre l'original. Brancher l'appareil. Appuyer sur le bouton marche/arrêt. Vérifier l'alimentation en papier. Choisir le nombre d'exemplaires. Choisir le format désiré. Faire un exemplaire d'essai.

3. Transformez les phrases, comme dans l'exemple.

Tous les candidats doivent s'inscrire et payer par chèque.

→ *Chaque candidat doit s'inscrire. Chacun doit payer par chèque.*

- Toutes les secrétaires ont un nouvel ordinateur. Elles ont un logiciel performant.
- Tous les employés envoient des cartes de vœux. Ils ajoutent un mot personnalisé.
- Toutes les invitations viennent de Sarah. Elles sont toutes originales.
- Tous les matins, je vais au bureau et je rencontre mes collègues. Ils me disent bonjour.
- Toutes les fois que je vais en vacances, j'envoie des cartes postales. Elles sont toutes différentes.

Comment dire

- Pour donner un ordre ou inviter à faire quelque chose :
 - Écrivez une lettre de réponse !
 - Asseyez-vous !
 - Dépêche-toi !
- Pour exprimer une obligation :
 - Il faut écrire une lettre.
 - Vous devez écrire une lettre.
 - Tu dois te dépêcher.
- Pour dire ce qu'il y a à faire :
 - Vous avez une lettre à écrire.
 - Il y a des cartes de vœux à envoyer.

Attention !

Pour les verbes pronominaux, c'est le pronom tonique que l'on place après l'impératif, avec un trait d'union :

- Levez-vous !
- Dépêche-toi !

Des indéfinis distributifs

chaque + nom (pour le masculin et le féminin)

chacun (à la place d'un nom masculin)

chacune (à la place d'un nom féminin)

Exemples :

Chaque participant doit envoyer une fiche d'inscription.

Je vois d'ici les participants ; chacun porte un numéro sur son maillot.

Les enveloppes sont prêtes ; il faut mettre un timbre sur chacune.

4. Écoutez et complétez avec le participe passé.

1. Est-ce que tu as ... les cartes dans les enveloppes ?
2. J'ai ... tous mes amis à mon mariage.
3. Nous avons ... un excellent restaurant.
4. Elles ont ... des lettres d'excuse.
5. Il a ... très beau pendant les vacances.
6. Vous avez ... vous marier à l'église.

5. Transformez en mettant les verbes au passé composé.

1. Le commercial fait un voyage au Japon.
2. Le directeur donne des ordres très précis.
3. Les parents invitent leurs amis au mariage de leurs enfants.
4. La serveuse oublie l'eau et le pain.
5. Mes collaborateurs finissent à l'heure.
6. Je veux descendre dans un hôtel de luxe.
7. Elle prend le vol de dix-huit heures.
8. Tu écris les noms des invités sur la liste.

Le passé composé

sujet
+
verbe auxiliaire conjugué au présent
+
participe passé

Exemples avec l'auxiliaire « avoir » :

*J'ai mis les noms sur les enveloppes.
Tu as envoyé des cartes postales.
Il a dansé toute la nuit.
Nous avons invité nos amis.
Vous avez préparé les cartons d'invitation.
Ils ont fini de travailler très tard.*

Les participes passés

danser - dansé / finir - fini / écrire - écrit /
faire - fait / mettre - mis / prendre - pris /
vouloir - voulu / pouvoir - pu...

6. Donnez des instructions.

Vous êtes responsable de l'organisation d'un vernissage. Faites la liste des tâches à effectuer. Demandez à vos collaborateurs de s'occuper des cartons d'invitation. Dites qui doit être invité et ce qu'ils doivent écrire. Ils vont préparer les enveloppes, mettre les cartons dedans, coller les enveloppes, mettre des timbres...



7. Jouez la scène.

Mettez-vous par deux.

Vous avez organisé un séminaire de deux jours pour les responsables de zone export de votre entreprise. Expliquez à votre directeur comment vous avez fait (transport, hôtel, documentation...).

Un courrier gênant

1 Ce matin, Daniel doit s'occuper du courrier. Un client a envoyé une lettre de réclamation pour une erreur de facturation. Écoutez...

Qu'est-ce que c'est ?

Faites correspondre.

- | | | |
|---|---|---------------------|
| 1. C'est l'ensemble des lettres, fax et télex reçus. | • | a. un tampon |
| 2. C'est un objet utilisé pour imprimer une date. | • | b. une pièce jointe |
| 3. C'est la personne qui envoie une lettre. | • | c. le courrier |
| 4. C'est un document envoyé avec une lettre dans la même enveloppe. | • | d. l'expéditeur |
| 5. C'est la personne qui reçoit la lettre. | • | e. le destinataire |

Recevoir le courrier

Faites correspondre et retrouvez l'ordre des opérations.

- | | | |
|----------|---|----------------|
| J'appose | • | les enveloppes |
| J'ouvre | • | le tampon |
| Je sors | • | les lettres |

Enregistrer le courrier

Complétez le registre à la place de Daniel.

Registre des courriers					
Date	N° d'enregistrement	Expéditeur	Destinataire	Objet	Pièce jointe

2 Daniel entre dans le bureau de Catherine Leblanc. Catherine Leblanc examine les commandes, les fax, les télex... et tombe sur la lettre de monsieur Dinga. Écoutez...

code du destinataire	235 356	235 356 F
jour de l'arrivée et heure	125 1457	
code de l'expéditeur	ROPLA	309672 F

Pouvez-vous livrer le plus rapidement possible 50 pots de crème pour le visage ?
Meca - Solutions

<p><input type="checkbox"/> Monsieur Dinga</p> <p><input type="checkbox"/> Société PLC</p> <p><input type="checkbox"/> Douala</p> <p><input type="checkbox"/> Cameroun</p>	<p><input type="checkbox"/> Société Pangon</p> <p><input type="checkbox"/> Philippe Cadeil</p> <p><input type="checkbox"/> Service commercial</p>
--	---

Douala, le 28 mars

Cher Monsieur

Nous avons bien reçu votre facture datée de 6 mars

Après vérification, nous avons constaté une erreur de facturation. Vous n'avez pas tenu compte des conditions habituelles

Nous attendons une nouvelle facture et vous prions de croire, cher Monsieur, en l'assurance de nos sentiments distingués

P.J. : facture

Philippe, à traiter immédiatement, Monsieur Dinga est notre meilleur client en Afrique occidentale.

W. Dinga

Chassez les intrus.

Dans le courrier reçu par Paragem, il y a :

des lettres - des télécopies - des cartes de visite - des factures -
des cartes postales - des commandes - des télex - des faire-part - des chèques.

Que dit madame Leblanc ?

1. Pour remercier Daniel et l'inviter à s'asseoir.
2. Pour demander si Daniel a apporté tout le courrier du matin.
3. Pour exprimer son étonnement devant la lettre de monsieur Dinga.
4. Pour dire ce qu'il faut faire pour traiter le courrier du matin.

3

Daniel apporte à Philippe Cadet tout son courrier. Il y a une lettre à traiter en urgence. Philippe Cadet a fait une erreur : il a oublié la remise de 5%. Il demande à Daniel de rédiger une lettre d'excuses. Écoutez...

Complétez le fax envoyé à Monsieur Dinga.

À : Monsieur Wilfred Dinga

Société : _____

De : _____

Société : _____

Nombre de pages incluant cette page de garde : 2

Paris, le _____

Cher _____,

Suite à votre _____ du _____, et après vérification, nous confirmons notre _____ de facturation. En effet, nous n'avons pas appliqué la _____ de _____ convenue lors de votre commande.

Veuillez trouver-ci joint la nouvelle _____.

Nous vous prions de nous _____ pour cette malencontreuse erreur et nous vous adressons, cher _____, nos _____.

Philippe Cadet
Responsable _____

P. J. : _____

Avez-vous bien compris ?

À propos du courrier.

1. Expliquez en quoi consiste le traitement du courrier.
2. Rappelez-vous les mots qui désignent les différents types de courrier et les personnes concernées.
3. Repérez l'expression qui permet de présenter ses excuses.
4. Repérez la formule qui annonce la présence d'une pièce jointe.
5. Repérez les formules de salutation dans la correspondance.

Variations



Téléphonez en toute simplicité

- 1 Pour appeler un correspondant : composez son numéro et appuyez sur la touche « appel »
- 2 Pour prendre un appel : lorsque le téléphone sonne, appuyez sur la touche « appel »
- 3 Pour raccrocher : appuyez sur la touche « Marche/ Arrêt, fin »

Comment ça marche ?

1. Un nouveau/une nouvelle collègue vient d'arriver. Vous lui expliquez comment marche le distributeur automatique de boissons.
2. Vous prêtez votre téléphone portable à votre collègue. Vous lui expliquez comment il marche.

Un carton d'invitation bien rédigé

- 1 Votre entreprise participe pour la première fois à un salon qui se tient à Paris. Rédigez le carton d'invitation à envoyer aux clients francophones.

Paris expo - Porte de Versailles

Informations utiles

Transports

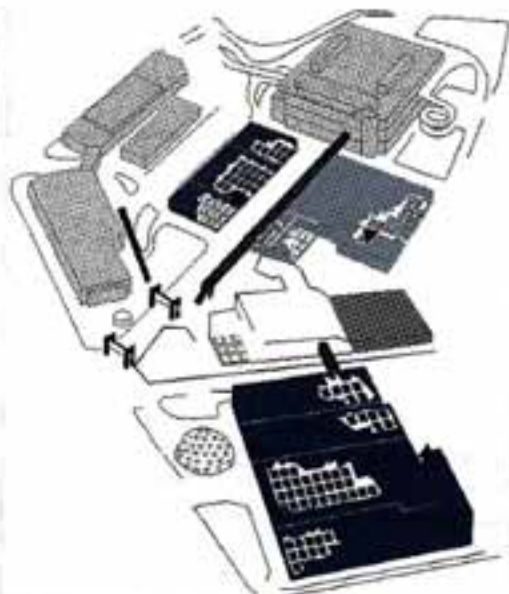
- Métro : Ligne n° 12 - Station Porte de Versailles ;
Ligne n° 8 - Station Batant
- Autobus : Ligne 39 - Porte de Versailles ; Ligne 49 -
Porte de Versailles ; PC - Porte de Versailles ;
Ligne 89 - Gare d'Azertitz - Vanves
- Voiture : Périphérique, sortie : Porte de Versailles
- Train : Des tickets de réduction Congrès/SNCF
peuvent être obtenus sur demande
- Avion : Renseignements, réservations et envoi des
billets à domicile au (33) (0)8 36 64 08 02

Hébergement

- A.T.I. Congrès et Salons
Centre de réservation hôtelière
Tél. : 33 (0)1 47 27 15 15

Horaires

- Exposition : Hall 3
Les 9, 10, 11 février :
de 9h30 à 18h30 -
Vendredi 12 février : de 9h30 à 17h30
- Conférences : Hall 7/niveau 3
Séminaires : de 9h30 à 12h30 - les 9, 10 et 11 février
Conférences : de 14h00 à 17h30 - les 9, 10 et 11 février



La France est la championne d'Europe des vacances : 5 semaines par an

Les jours fériés en France

1 ^{er} janvier	le Nouvel An
1 ^{er} mai	la fête du Travail
8 mai	la fête de la Libération
14 juillet	la Fête nationale
15 août	l'Assomption
1 ^{er} novembre	la Toussaint
11 novembre	l'anniversaire de l'Armistice
25 décembre	le jour de Noël

- Jour férié : jour où l'on ne travaille pas, à l'occasion d'une fête civile ou religieuse.
- Jour chômé : jour où l'on ne travaille pas, mais qui est payé.
- Jour ouvré : jour où l'on travaille.

Et, au printemps, à différentes dates :
le lundi de Pâques
le jeudi de l'Ascension
le lundi de Pentecôte

L'accroissement du temps libre

41 % des Français disent faire un sport (47 % des hommes / 35 % des femmes)
29 % quotidiennement
28 % de temps en temps
16 % plutôt le week-end
8 % plutôt en vacances

Quand le jour férié tombe un jeudi ou un mardi, les Français font parfois le pont : soit ils commencent leur week-end dès le jeudi, soit ils le prolongent jusqu'au mercredi.

En France, les salariés ont droit à cinq semaines de congés annuels, payés par l'employeur.

La majorité des Français prennent leurs vacances en été (6 Français sur 10). 8 départs sur 10 ont lieu en juillet et en août avec le

maximum de départs la première semaine d'août. Seulement 12 % des Français partent à l'étranger.

Il est de plus en plus courant qu'on se réserve une semaine de vacances l'hiver pour aller aux sports d'hiver, soit en fin d'année, soit au mois de février.

Les Français dépensent des milliards de francs pour le sport.

- Les sports préférés des Français
01. le foot
 02. le tennis
 03. le judo
 04. la pétanque
 05. le basket
 06. l'équitation
 07. le ski
 08. le rugby
 09. le golf
 10. la voile
 11. le hand-ball
 12. la natation



VILLEROY PORCELAINES
Manufacture de porcelaine depuis 1878
SARL au capital de 200 000 F

45, route de Chartres
87000 LIMOGES CEDEX
Tél. : 05 55 71 34 89
Fax : 05 55 71 47 47

L'ART DE LA TABLE
45, avenue de Paris
78000 VERSAILLES

Limoges,
Le 25 juin ...

- Vis. réf. : ML/05
- Nov. réf. : GL/MD/01
- Objet : Vaguel d'offres
- P.J. : 1 catalogue
1 tarif

- Monsieur le directeur,
- Nous vous remercions de votre demande de documentation de 15 courant.
- Nous avons le plaisir de vous adresser ci-joint notre catalogue de porcelaine avec nos tarifs.

- Nos derniers modèles connaissent actuellement un vif succès.
- Nous restons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.
- Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos sentiments dévoués.

Directeur commercial
[Signature]

Comment rédiger une lettre commerciale ?

- 1 Nom de l'expéditeur
- 2 Adresse de l'expéditeur
- 3 Nom et adresse du destinataire
- 4 Lieu et date d'expédition
- 5 Identification de la lettre à laquelle on répond
- 6 Identification de la lettre qu'on écrit
- 7 Motif de la lettre
- 8 Documents envoyés avec la lettre
- 9 Titre de civilité

Corps de la lettre :

- 10 introduction 11 développement
- 12 conclusion
- 13 formule de politesse
- 14 Signataire : Signature de celui qui écrit, son nom et son titre

Autres renseignements sur l'entreprise :

- 15 Numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS)
- 16 Numéro de compte postal (CCP) ou bancaire (CB)...

Expériences profes

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Apprendre à...

- Décrire un fonctionnement
- Raconter des événements passés
- Rédiger un rapport
- Rédiger un curriculum vitae et une lettre de motivation



1 Une visite d'entreprise

1 D'abord, on cueille le raisin, puis on le verse dans un pressoir. Ce pressoir traditionnel contient 4 000 kg de raisin : on tire 2 550 litres de moût ; c'est le jus de raisin.

2 Ici, vous avez la salle de fermentation avec les cuves pleines de jus de raisin. Il faut compter 10 à 20 jours avant de mettre le vin en bouteilles. Le vin devient alors du champagne.

3 Ensuite, le champagne va vieillir en cave entre quinze mois et trois ans. Voilà la cave avec le stock de bouteilles. Avant la commercialisation, chaque bouteille de champagne passe de la position horizontale à la position verticale pendant plusieurs semaines.

4 Enfin, avant de partir, vous pourrez goûter notre champagne. Nous avons plusieurs conditionnements : la bouteille classique et le magnum d'un litre et demi. Pour transporter vos bouteilles, nous pouvons les emballer dans des boîtes en carton.



Presser, stocker, emballer...

Faites correspondre.

- | | |
|--------------------|---|
| un pressoir | • • c'est la protection des bouteilles pendant le transport |
| la fermentation | • • c'est la mise en bouteille du champagne |
| la cave | • • c'est l'ensemble des bouteilles de champagne à vendre |
| le stock | • • c'est un endroit sous terre ou sous une habitation |
| le conditionnement | • • c'est la transformation du jus de raisin en vin/champagne |
| l'emballage | • • c'est une machine pour écraser le raisin et faire du jus |

2 À la recherche d'un stage

— Bonjour, monsieur Farge. Asseyez-vous. Vous recherchez un stage et votre candidature nous intéresse. Est-ce que vous pouvez parler de votre formation ?

— D'abord, j'ai suivi mes études au lycée d'Orsay jusqu'au bac* 5. Après l'obtention de mon bac, je me suis inscrit à l'université de Paris-Dauphine : j'ai obtenu un D.E.U.G.**, puis une maîtrise*** de gestion. Pendant ces études, j'ai effectué différents stages en entreprise. Avant de commencer un troisième cycle avec une spécialisation en marketing, j'ai effectué un stage de trois mois aux États-Unis dans le groupe d'assurances AMA pour me perfectionner en anglais professionnel. Enfin, j'ai aussi une expérience dans le secteur de l'édition. Aujourd'hui, je recherche un stage de six mois pour terminer mon D.E.S.S.****.

*Bac : baccalauréat - **D.E.U.G. : diplôme d'études universitaires générales (Bac + 2 années d'études universitaires) - ***Maîtrise : Bac + 4 années d'études universitaires - ****D.E.S.S. : diplôme d'études supérieures spécialisées (Bac + 5).

Curriculum vitae

A. Complétez le CV de Monsieur Farge.

B. Faites correspondre chaque mention à la partie du CV qui convient.

Martin ...
17, avenue de Paris
91190 Oisy
Tél. : 01. 44. 27. 17. 90
29 ans - Célibataire

Juin 1999 D.E.S.S à l'IAE (Institut d'Administration des entreprises) - spécialisation ...

Juin 1997 ... de gestion à Paris Dauphine

Juin 1995 Desig de gestion à Paris Dauphine

Juin 1993 ... S, mention bien - Lycée d'Oisy

Anglais ...

Espagnol ... bonne maîtrise

Juillet

septembre 1996 ... AMA à Chicago, États Unis - Relations avec la clientèle

1997 Groupe Hachette : étude de marché dans le secteur de ...

Président d'une association culturelle

Membre d'une équipe de football (avant-centre)

Langues

Précisez le niveau.

Expérience professionnelle, stages

Indiquez les emplois précédents, le lieu et la durée des stages.

Précisez votre travail.

L'état civil

Indiquez :

vos nom, votre date de naissance ou votre âge, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre fax ou votre e-mail, votre situation de famille.

Activités extra-professionnelles

Donnez une idée positive de votre personnalité.

La formation

Utilisez un ordre antichronologique : commencez par l'année la plus récente.

mots

les études et la formation :

- une classe préparatoire (n. f.)
- un concours (n. m.)
- une discipline (n. f.)
- une faculté (n. f.)
- une grande école (n. f.)
- une inscription (n. f.)
- une filière (n. f.)
- une université (n. f.)
- un stage (n. m.)

les diplômes :

- le baccalauréat (n. m.)
- un D.E.U.G. (n. m.)
- une licence (n. f.)
- une maîtrise (n. f.)
- un D.E.S.S. (n. m.)
- un doctorat (n. m.)
- un brevet (n. m.)
- un B.T.S. (n. m.)

l'emploi :

- une agence d'intérim (n. f.)
- une candidature (n. f.)
- un contrat (n. m.)
- une formation (n. f.)
- les horaires (n. m. pl.)
- le mi-temps (n. m.) / le plein temps (n. m.)
- un poste (n. m.) / un boulot (n. m., familier)
- un salaire (n. m.)
- un secteur (n. m.)

le chômage :

- une allocation (n. f.)
- un demandeur d'emploi (n. m.)
- une indemnité (n. f.)
- un licenciement (n. m.)

3

Nom de l'entreprise
Paris
Formation

Type de contrat

Durée du contrat

Salaires

Indemnité

Nombre de travail :

Trouver un boulot

— On t'a proposé un boulot aujourd'hui ?
— Non, je n'ai rien trouvé, j'ai juste pointé. Je vais voir à l'agence d'intérim.
— Alors, je t'accompagne...
(...)

— Je cherche un poste de réceptionniste dans un hôtel ou une entreprise.

— Qu'est-ce que vous avez comme formation ?

— J'ai un BTS d'hôtellerie ; j'ai travaillé pendant deux ans et je suis au chômage depuis quatre mois parce qu'il y a eu une fusion de groupes et donc licenciement économique.

— Un instant, je consulte mon fichier pour voir si j'ai quelque chose... Oui, avec la chaîne d'hôtels Confotel.

— Ah oui, je les connais : ils offrent des contrats de trois mois, payés au SMIC !

— Ah non, là, c'est un CDD d'un an. Le salaire est calculé sur le SMIC + 15 %. Vous avez une indemnité de transports et les horaires sont de 7 heures à 15 heures avec une pause pour le déjeuner.

— Bon, je le prends.

A.N.P.E. : agence nationale pour l'emploi - C.D.D. : contrat à durée déterminée - S.M.I.C. : salaire minimum interprofessionnel de croissance - B.T.S. : brevet de technicien supérieur (2 ans après le Bac).

Un poste d'intérim

Complétez la fiche de description du poste.

Trouvez la bonne situation

L'emploi et les jeunes

Décrivez.

Vous êtes journaliste et vous devez rédiger un article sur la formation des jeunes et l'emploi dans votre pays pour un journal francophone. Aidez-vous des deux dialogues et de la liste des mots.

- 1. Écoutez et répondez, comme dans les exemples.**
- Les études vous passionnent encore ? (oui)
 - — Oui, les études me passionnent encore.
 - Il remplit son dossier maintenant ? (non)
 - — Non, il ne le remplit pas maintenant.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ... ; 7. ...

- 2. Répondez négativement, comme dans les exemples.**
- Vous avez visité l'usine ? (bureaux)
 - — Non, je ne l'ai pas visitée, mais j'ai visité les bureaux.

1. Tu as visité la nouvelle salle informatique ? (service commercial)
2. Elle a passé la licence ? (maîtrise)
3. Il a vu le directeur ? (assistant)
4. Vous avez trouvé vos enveloppes ? (photos d'identité)
5. Il a fait son stage à Madrid ? (Séville)
6. Les Lamy ont accompagné leur fille ? (fils)

Le passé composé

à la forme négative

- « pas » est placé entre l'auxiliaire et le participe passé : *Je n'ai pas téléphoné.*
- les pronoms personnels COD sont placés entre « ne » et l'auxiliaire : *Ton frère, je ne l'ai pas vu !*

Lorsque le pronom personnel COD est placé avant le verbe et qu'il remplace un nom féminin ou pluriel, le participe passé s'accorde :

Ta collègue, je l'ai rencontrée hier, à midi.
Vos collègues, je les ai accompagnés chez la directrice.

Les pronoms personnels COD

(compléments d'objet direct)

me	nous
te	vous
le, la, l'	les

me, te, le/la -> m', t', l'
 devant une voyelle ou un h aspiré.

Exemples :

Il me regarde. Je ne l'aime pas.

Vous ne les connaissez pas.

Je peux les inviter.

Elle ne veut pas le prendre.

- 3. Complétez les phrases avec dans, quand, avant, pendant et après.**

1. Il fait un BTS à Paris. Mais ..., il a passé son bac à Lille.
2. J'ai travaillé ... trois mois aux États-Unis.
3. Je te raconterai mes vacances ... nous déjeunerons ensemble.
4. Nous partons ... trois jours et nous reviendrons ... quinze jours.
5. ... mon stage, je pourrai chercher un emploi.

Comment dire

- Pour exprimer la simultanéité au présent, au passé ou au futur :

— Quand j'ai de l'argent, je vais au restaurant.

— Quand j'ai obtenu mon bac...

— Quand j'aurai du travail...

- Pour exprimer le temps du déroulement d'une action :

— Ne viens pas pendant la journée, on travaille.

— Je l'ai observé pendant la cérémonie.

- Pour présenter le moment d'une action par rapport à une autre, antérieure ou postérieure :

— Avant d'aller à l'université, on doit passer le bac.

— Après les inscriptions, les cours commencent.

- Pour dire la quantité de temps avant une action future :

— Nous visiterons le laboratoire dans une heure.

— Je t'appellerai dans trois jours.

4. Écoutez et repérez.

1. L'événement entre le 17 et le 20 septembre.
2. La conséquence de cet événement dans la distribution du courrier.
3. Les problèmes de l'entreprise auprès de ses clients.
4. Les types de réclamation.
5. La solution proposée en cas de grève.



Comment dire

- Pour raconter une suite d'événements :

- D'abord,...
- Puis/Ensuite,...
- Enfin...



5. Présentez à vos collègues votre nouvel équipement informatique.

Racontez comment vous l'avez choisi, expliquez ses performances, puis répondez à leurs questions.

Comment dire

- Pour s'informer sur le fonctionnement de quelque chose :

- Comment ça marche ?
- Comment ça fonctionne ?
- Vous pouvez me montrer le fonctionnement ?

- Pour décrire le fonctionnement de quelque chose :

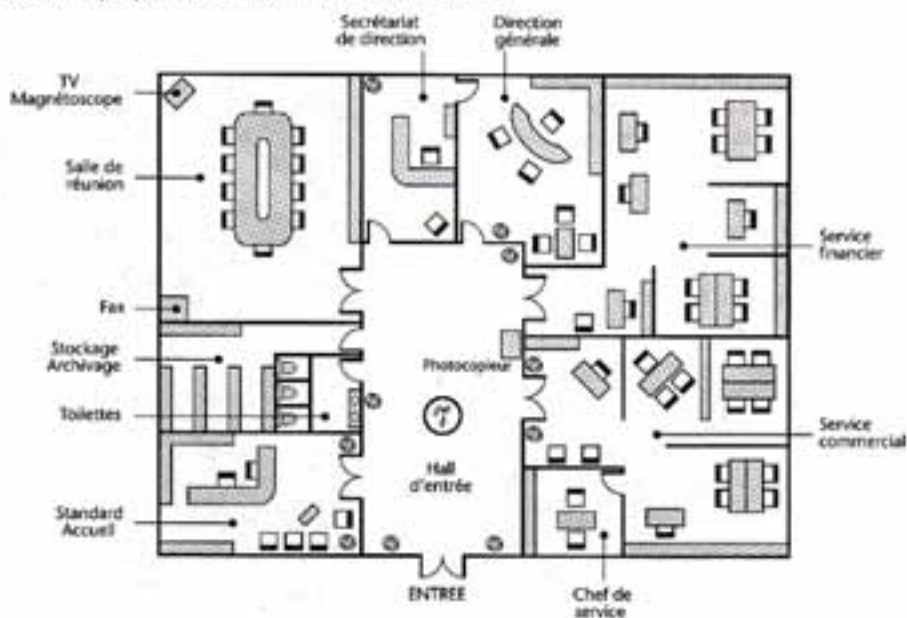
- Ici, vous avez...
- Ici, par exemple...
- Voici/voilà...
- Quand...



6. Jouez la scène.

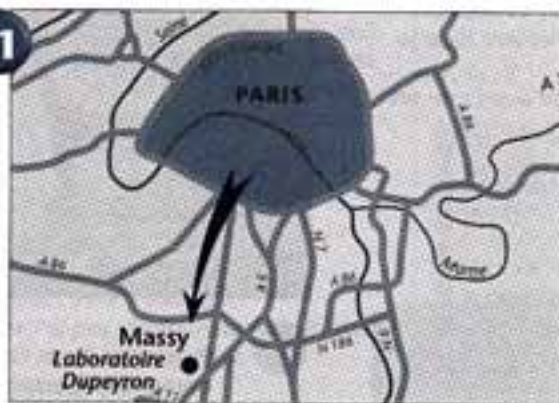
Vous recevez un visiteur francophone dans votre entreprise.

- Vous lui faites visiter les bureaux...
- et vous lui expliquez le fonctionnement des services.



Chez le sous-traitant !

1



L'entreprise Dupeyron est un laboratoire pharmaceutique. Il fabrique des produits pour Paragem. Chaque mois, Catherine Leblanc effectue une visite de contrôle. Aujourd'hui, Daniel l'accompagne. Écoutez...

Vrai ou faux ?

A. Choisissez la bonne réponse.

1. Le laboratoire Dupeyron est à Massy, dans le sud de Paris.
2. Paragem a trois laboratoires sous-traitants.
3. Paragem a trois produits dans sa gamme.
4. Le laboratoire Dupeyron peut produire toute la gamme des produits Paragem.
5. Paragem n'a pas toujours traité avec Dupeyron.
6. Paragem sous-traite sa production pour réduire ses investissements.
7. Paragem a emprunté de l'argent pour la production

vrai faux

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. À l'aide des bonnes réponses, faites par écrit une courte présentation du laboratoire Dupeyron (où il se trouve, depuis quand il traite avec Paragem...).

2

Quand Catherine Leblanc et Daniel arrivent, il se passe quelque chose d'anormal. Écoutez...

Catherine Leblanc fait visiter le laboratoire à Daniel. Elle commence par la ligne de production qui est arrêtée parce qu'il n'y a pas de courant.

Puis ils passent dans la salle réservée au conditionnement.

Et ils terminent leur visite par le magasin. Écoutez...



1. Ligne de production



2. Conditionnement



3. Emballage

Comment ça fonctionne ?

A. Retrouvez les explications de Catherine Leblanc, puis reconstituez les phrases.

- | | | | | |
|------------------------|---|-------------|---|-------------------------------|
| la ligne de production | • | • mélangent | • | • automatisée |
| l'ordinateur | • | • contrôle | • | • toutes les machines |
| les machines | • | • est | • | • le processus de fabrication |
| | | • commande | • | • les principes actifs |

B. Faites correspondre, puis retrouvez l'ordre des opérations.

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| 1. on emballe | • | • contrôlent le conditionnement |
| 2. l'emballage, | • | • c'est la mise en tube, c'est la présentation du produit pour la vente |
| 3. la commande, | • | • nous l'utilisons pour transporter les produits |
| 4. le conditionnement | • | • il la prépare dans les 48 heures, c'est le « juste-à-temps » |
| 5. les femmes | • | • les produits pour le transport |

3

La panne est réparée. Mais Catherine Leblanc se demande si la production n'a pas souffert. Écoutez...

De retour à Paris, Catherine Leblanc trouve sur son bureau le rapport du technicien de maintenance.

P
Dupeyron

PRODUITS ANTI-NOUQUEUX

Rapport sur l'arrêt de la production de ce jour

Les faits

Suite à une ... de courant annoncée par EDF, le ... électrique n'a pas fonctionné et a interrompu la production ... 25 minutes. La ... de la production n'a pas souffert de cet incident

Les causes

La ... est due à un fusible usagé, identifié et remplacé immédiatement

Les mesures proposées

Nous avons demandé une révision complète du ... au ... de cet appareil


 Roger Machion
 Le responsable de la maintenance

Vous êtes le responsable de la maintenance.

Complétez le rapport avec les mots suivants : *coupure, fournisseur, générateur, panne, pendant, qualité.*

Avez-vous bien compris ?

À vous de rédiger un compte rendu de visite.

Catherine Leblanc demande à Daniel de rédiger un compte rendu sur leur visite au laboratoire Dupeyron. Aidez-le à l'écrire.

Variations

Vous souhaitez faire un stage dans une entreprise française.

Comment rédiger une lettre de motivation

Introduction
Posez votre candidature
Formulez votre demande de stage

Développement
Donnez des renseignements
vous concernant

Joignez votre CV

Concluez

1. Rédigez votre curriculum vitae.
2. Rédigez votre lettre de motivation.
3. Vous êtes reçu pour un entretien par le chef du personnel. Vous lui expliquez votre cursus de formation et vous répondez à ses questions. Mettez-vous par deux.

Nom :
Prénom :
Adresse :
Tél. :

le ... / ... / ...

Objet :

Madame, monsieur,

Je viens de terminer mes études et je suis à la recherche d'un stage de ...

Très intéressé(e) par votre offre de recrutement parue le ... (date) dans ... (journal ou autre), je pose ma candidature pour le poste de ...

Titulaire du ... (diplôme), je souhaiterais travailler dans ...

Mon expérience professionnelle m'a conduit(e) à tenir plusieurs postes ...

Je souhaiterais vivement mettre à votre service ... (qualités).

Mon curriculum vitae ci-joint vous fournit les principaux renseignements me concernant.

Je me tiens à votre disposition pour un entretien.

J'espère avoir l'occasion de vous convaincre de l'intérêt de ma candidature lors d'un entretien.

Rapport sur la panne du système informatique.

Les faits

Les causes

Les mesures proposées

.....

.....

Vous effectuez un stage dans une entreprise française.

- Le système informatique a connu une panne. Vous rédigez un compte rendu.

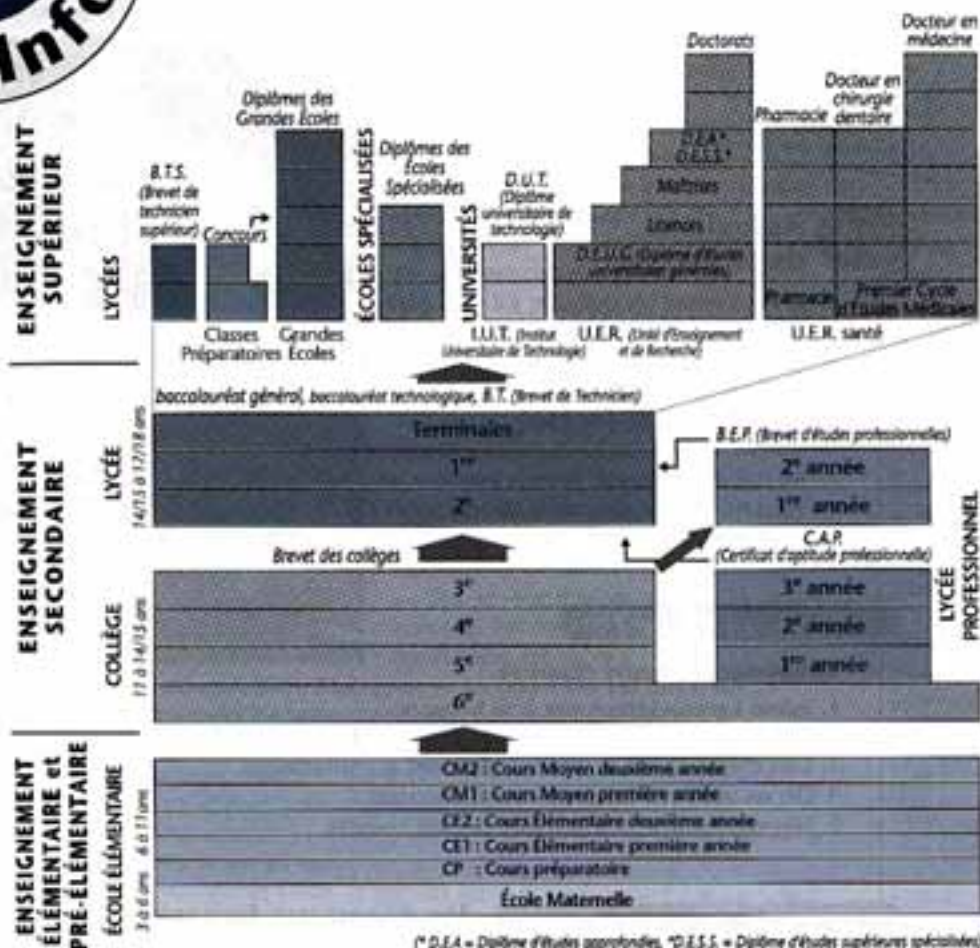
Une plaquette de présentation.

- Vous devez préparer une plaquette de présentation d'un produit fabriqué dans votre entreprise (voiture, téléviseur...). Dites où il est fabriqué, depuis quand, par qui, expliquez sa fabrication, le fonctionnement de la ligne de production, l'emballage, le conditionnement, le stockage.

Vous recherchez un stage en France.

- Vous écrivez à un ami français. Vous demandez son aide. Vous précisez :
 - la nature du poste recherché ;
 - votre cursus de formation.

Le système éducatif français



Les salariés français qui possèdent un niveau d'enseignement supérieur ont des revenus 57 % plus élevés que ceux qui ont un niveau d'études secondaires ;

- 40 % au Royaume-Uni ;
- 35 % en Suède ;
- 32 % en Espagne.

- 77 % des jeunes Français ont le bac ;
- 38 % des bacheliers font des études supérieures.

Sur 37 millions de Français âgés de plus de 18 ans, 2,3 millions sont illettrés. 1,1 million n'a pas eu le français comme langue maternelle.

Le contrat de travail

Contrat	à durée indéterminée (CDI)	à durée déterminée (CDD)
Forme	oral ou par écrit	par écrit obligatoirement
Durée	Vous pouvez démissionner quand vous voulez mais la rupture du contrat doit respecter les règles de préavis	18 mois maximum

À la banque

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Apprendre à...

- Raconter des événements passés (suite)
- Exprimer la surprise et l'étonnement
- Formuler des souhaits



1 Au guichet de la banque

- Je viens retirer un chéquier, s'il vous plaît.
- Oui, vous me rappelez votre nom ?
- Leroux, Sylvie Leroux. Je vous ai téléphoné il y a deux jours pour savoir s'il était disponible.
- Votre numéro de compte ?
- 05433 Y. C'est un renouvellement automatique.
- Ah oui, il est bien là. Mais je ne peux pas vous le donner, il y a un problème.
- Vous ne pouvez pas me le donner, mais j'ai des chèques à faire ! Je souhaiterais voir la personne responsable de mon compte...
- Monsieur Girat... Je vais lui demander s'il peut vous recevoir.

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

- | | vrai | faux |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Sylvie Leroux téléphone à sa banque. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Elle ne se souvient plus de son numéro de compte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Son chéquier est en renouvellement automatique. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. On ne veut pas lui donner son chéquier. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Elle veut voir le responsable de son compte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2



Un découvert bancaire

- Asseyez-vous, mademoiselle Leroux. Que puis-je faire pour vous ?
- Je crois que j'ai un problème avec mon compte : je viens de passer au guichet, mais on n'a pas voulu me donner mon chéquier. Et je ne sais même pas pourquoi.
- Je vais regarder l'état de votre compte... Ce n'est pas surprenant ! Votre compte est débiteur depuis vendredi dernier : il y a un découvert de 533 euros.
- Un découvert de 533 euros ? Ça m'étonne ! Mon salaire n'a pas encore été versé ?
- Non, je ne vois rien. Habituellement votre compte est crédité le 28 de chaque mois ?
- Oui, et on est le 2. Je vais téléphoner au service de la comptabilité.
- Oui, demandez-leur s'ils savent pourquoi vous n'avez pas reçu de virement.
- Alors, je vais devoir vous payer des agios ?
- Non, si c'est une affaire de quelques jours, ça ira. On vous fait confiance. Vous n'avez jamais été à découvert. Mais tenez-moi au courant !

Que se passe-t-il ?

Répondez.

1. Quel est le problème de Sylvie Leroux ?
2. Quel est l'état de son compte ?
3. Pourquoi est-il à découvert ?
4. Que va faire Sylvie ?
5. De quoi a-t-elle peur ?
6. Pourquoi monsieur Girat lui fait-il confiance ?

Comprendre le lexique bancaire

Faites correspondre.

- | | | |
|-------------------------------------|---|--|
| 1. Un compte est débiteur | • | • a. quand on met de l'argent au crédit du compte. |
| 2. Un découvert, | • | • b. c'est mettre de l'argent sur un compte. |
| | • | • c. quand on a dépensé une somme supérieure au crédit du compte. |
| 3. Un compte est créditeur | • | • d. c'est une avance d'argent faite par une banque à un client. |
| 4. Verser un salaire/
une somme, | • | • e. c'est une somme due à la banque par un client pour payer les frais d'un découvert, par exemple. |
| 5. Faire un virement, | • | • f. c'est donner l'ordre de transférer une somme d'un compte sur un autre compte. |
| 6. Les agios, | • | |

3



À crédit ou comptant

— Tiens, regarde, c'est étonnant, je viens de voir Isabelle ! Isabelle !

— Frédéric, Annie, quelle bonne surprise ! Comment ça va ?

— Très bien ; toi aussi, tu cherches une voiture ?

— Oui, je rêve d'acheter la VT 35. Je l'ai conduite cet été quand j'étais dans ma famille. Elle est super !

— Nous aussi, on aimerait bien. Mais tu as vu les prix ? Elle est très chère.

— Surtout qu'on souhaite l'acheter comptant.

— L'acheter comptant ! Quelle drôle d'idée ! Il faut acheter à crédit. En ce moment, c'est très facile d'obtenir des prêts, les taux d'intérêt sont très bas.

— Oui, mais avec un apport personnel important, je suppose ?

— Pas vraiment. Pour acheter ta voiture, on va te demander un apport de 10 % avec des taux à 2,95 % sur 24 mois.

— 2,95 % ! C'est incroyable ! Moi, je pensais qu'ils étaient encore à 6 ou 7 % !

— Alors, dans ces conditions, empruntons !

mots

la banque :

- un agio (n. m.)
- un apport (n. m.)
- un chèque (n. m.)
- un chéquier (n. m.)
- la comptabilité (n. f.)
- un compte (en banque) (n. m.)
- le crédit (n. m.)
- le débit (n. m.)
- un découvert (n. m.)
- un emprunt (n. m.)
- un guichet (n. m.)
- un numéro de compte (n. m.)
- un renouvellement automatique (n. m.)
- un salaire (n. m.)
- un taux d'intérêt (n. m.)
- un versement (n. m.)
- un virement (n. m.)
- un prêt (n. m.)

Ça veut dire...

Choisissez la bonne réponse.

- | | | |
|---------------------------------|--|--|
| 1. Acheter comptant : | <input type="checkbox"/> acheter en comptant son argent. | <input type="checkbox"/> payer la somme totale. |
| 2. Je rêve d'acheter la VT 35 : | <input type="checkbox"/> j'espère acheter la VT 35. | <input type="checkbox"/> je refuse d'acheter la VT 35. |
| 3. Je l'ai conduite cet été : | <input type="checkbox"/> je l'ai achetée cet été. | <input type="checkbox"/> je l'ai essayée cet été. |
| 4. Un apport personnel : | <input type="checkbox"/> des économies | <input type="checkbox"/> un salaire. |
| 5. Empruntons : | <input type="checkbox"/> achetons la voiture. | <input type="checkbox"/> obtenons un prêt. |

Trouvez la bonne situation

Qu'est-ce qu'il disent ?

Repérez.

1. Pour exprimer leur surprise. 2. Pour formuler un souhait.

Décrivez.

1. Les problèmes rencontrés par Sylvie Leroux.
2. L'attitude du responsable de son compte.
3. L'attitude des personnages au garage Renault.

1. Écoutez et répondez.

Vous avez téléphoné au responsable ? (oui) → Oui, je lui ai téléphoné.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

Les pronoms personnels COI

(Compléments d'objet indirect)

me	nous
te	vous
lui	leur

Exemples : *Je lui envoie un courrier.
Ils ne leur téléphoneront pas.
Elle ne lui a pas dit bonjour.
Nous ne pouvons pas vous répondre.*

2. Complétez avec un pronom personnel COD ou COI.

- Tu as écrit à la comptable pour ... dire de ... envoyer un chèque ?
- Vos clients africains ... ont envoyé un fax. Il faut ... répondre immédiatement.
- Si vous souhaitez ... contacter aujourd'hui, je serai à l'usine, alors appelez-... au poste 324 !
- Garçon, apportez-... une grande bouteille d'eau, elle a soif !
- Ne ... appelle pas, ne ... envoie pas de fleurs, elle ne veut plus ... parler !
- Tu vas ... raccompagner et ... demander leur adresse.

Avec l'impératif affirmatif, les pronoms se placent après le verbe :

Regarde-la ! Parle-lui !

Avec l'impératif négatif, les pronoms se placent avant le verbe :

Ne la regarde pas ! Ne lui parle pas !

Comment dire

● Pour exprimer la surprise ou l'étonnement :

- | | |
|---------------------------|---------------------------------|
| — Quelle surprise ! | — Ça m'étonne/Ça m'étonnerait ! |
| — Quelle bonne surprise ! | — C'est incroyable ! |
| — C'est surprenant ! | — Je rêve ! |
| — C'est étonnant ! | — Quelle drôle d'idée ! |

3. Répondez en exprimant votre étonnement.

La machine a avalé ma carte.

→ *Votre carte a été avalée par la machine, c'est étonnant/incroyable/ça m'étonnerait !*

- | | |
|---|--|
| 1. La banque a perdu mon chèque. | 4. On a fait une erreur sur mon relevé de compte. |
| 2. La grève a interrompu la production. | 5. La direction a renvoyé ma secrétaire. |
| 3. On n'a pas encore crédité mon compte ce mois-ci. | 6. On n'a pas beaucoup développé le réseau bancaire. |

La forme passive

Forme active

La banque a crédité mon compte.

Sujet verbe complément

Forme passive

Mon compte a été crédité par ma banque.

Sujet être compl.

participe passé

= ancien compl.

= ancien sujet

La forme passive est parfois employée sans complément.

On a construit une nouvelle usine. - Une nouvelle usine a été construite.

L'imparfait

Il s'emploie pour...

– exprimer une habitude :

*Quand tu habitais en Chine,
tu circulais toujours à vélo ?*

– décrire :

*Il faisait froid, le vent soufflait,
on ne voyait personne dans les rues.*

– présenter une action qui est en train
de se dérouler et qui est interrompue par
une autre :

*Nous parlions avec le journaliste
quand la secrétaire nous a appelés.*

4. Transformez, comme dans l'exemple.

lire journal/téléphone sonner (il)

→ *Il lisait le journal quand le téléphone a sonné.*

1. Marcher rue/rencontrer patron (*je*)
2. Être dans métro/grève commencer (*nous*)
3. Visiter usine/coupure de courant commencer (*elle*)
4. Dormir/entendre explosion (*on*)
5. Être fatigué/prendre la route (*ils*)
6. Être en pleine discussion/Isabelle vous voir (*vous*)



5. Jouez la scène.

Mettez-vous par deux.

Vous avez gagné une somme importante au loto ou à un autre jeu.

Que souhaitez-vous faire de votre argent ?

Votre ami/votre collègue exprime sa surprise.

Comment dire

● Pour formuler des souhaits :

- Je voudrais...
- J'aimerais (bien)/(beaucoup)...
- Je souhaite/souhaiterais...
- Je rêve de...

6. Transformez, comme dans l'exemple.

Vous voulez voir le directeur ? → Je lui ai demandé s'il voulait voir le directeur.

1. Vous avez un problème avec votre carte de crédit ?
2. Pourquoi la machine est-elle hors service ?
3. Comment tes collègues vont-ils chez toi ?
4. Qu'est-ce qui se passe ?
5. Qu'est-ce qu'elle fait dans ton service ?
6. Vous pouvez me prêter votre voiture ?

L'interrogation indirecte

Elle est introduite par des verbes comme « demander », « dire »,

« savoir » suivis de *si* ou d'un mot interrogatif (« comment », « pourquoi », « quand », etc.).

Avec le passage à l'interrogation indirecte, on observe plusieurs changements :

Interrogation directe

« Marie, vous allez à la banque ? »

« Quand rentres-tu chez toi, Brigitte ? »

« Pierre, tu peux me donner ton adresse ? »

« Les jeunes, qu'est-ce que vous faites samedi ? »

Interrogation indirecte

Je lui ai demandé si elle allait à la banque.

Je lui ai demandé quand elle rentrait chez elle.

Je lui ai demandé s'il pouvait me donner son adresse.

Je leur ai demandé ce qu'ils faisaient samedi.



7. Jouez la scène.

Mettez-vous par deux. Vous déjeunez à la cantine avec l'un(e) de vos collègues.

Il/Elle vous raconte qu' :

- il/elle a rencontré son chef de service dans le train
- ils ont discuté pendant tout le voyage
- il/elle a posé des questions sur l'entreprise : les affaires marchent très bien, l'entreprise a fait d'excellentes ventes à l'étranger, une partie des bénéfices sera partagée entre les salariés.

Vous exprimez

- votre surprise
- votre contentement

Ensemble, vous imaginez ce que vous allez faire avec tout cet argent et vous formulez des souhaits.

À la banque

- 1 Avant d'aller au bureau, Daniel passe à sa banque pour retirer de l'argent au distributeur. Écoutez...



Au distributeur automatique de billets

A. Le système informatique marche mal. Des mots sont effacés sur l'écran du distributeur. À vous de compléter les instructions.

B. Trouvez l'expression qui convient.

- Vous n'avez pas composé le bon code :
- La machine a avalé votre carte :

C. Repérez ce que dit Daniel...

- quand il suit les instructions du distributeur ;
- quand il entend un bruit anormal ;
- quand il cherche sa carte ;
- quand il ne comprend pas le message du distributeur.

- 2 Daniel ne comprend rien. Il est sûr d'avoir composé le bon numéro, mais la machine a gardé sa carte. Il entre dans l'agence bancaire pour avoir des explications.

Il rencontre Stéphane Petibon qui a un sérieux problème avec le compte de l'entreprise. Écoutez...

Des questions d'argent

A. Complétez le relevé de compte de *Paragem* avec les sommes que vous entendez.

	Crédit	Débit
	...	110 000 (16 768, 29 €)
Solde

B. Que dit Stéphane Petibon ?

1. Pour exprimer sa surprise de voir Daniel.
 2. Pour exprimer son inquiétude concernant le découvert de *Paragem*.
 3. Pour demander le solde du compte.
 4. Pour exprimer sa satisfaction devant la confiance que lui accorde madame Brunelle.
- a. Nous avons reçu notre relevé de compte et je suis inquiet.
 - b. Je vous remercie de votre confiance.
 - c. Pouvez-vous me donner notre solde aujourd'hui ?
 - d. Daniel, quelle surprise !

C. Que dit madame Brunelle...

1. pour exprimer son agacement concernant le distributeur.
 2. pour inviter Stéphane Petibon. dans son bureau.
 3. pour demander à un employé de s'occuper de la carte de Daniel.
 4. pour donner le solde du compte de Paragem.
 5. pour exprimer sa confiance envers Paragem.
- a. Gérard... peux-tu lui ramener sa carte et mettre la machine hors service ?
 - b. Encore ! La machine a avalé votre carte.
 - c. À nous deux, monsieur Petibon.
 - d. Nous avons confiance en votre société.
 - e. Votre compte est créditeur de 62 607 francs (9 543,75 €).

3 Daniel et Stéphane Petibon se retrouvent dans la rue. Daniel est impressionné par le bon accueil de la BIP, la banque de Paragem. Écoutez...

Le Logiprêt

- Adaptable à toutes les situations
- Amortissable sur la période de votre choix, ce prêt offre la possibilité d'opter pour un taux fixe ou un taux révisable

Notre avis :
votre passe-partout, le Logiprêt est un produit simple et souple destiné à s'adapter à votre projet.

Les prêts de la BIP : une offre sur mesure

Le crédit « in fine »

Le crédit spécial investisseur

Dans le cas du crédit « in fine » destiné à financer une acquisition à but locatif, les intérêts sont réglés au fur et à mesure mais le capital est remboursé en une seule fois à la fin du prêt (« in fine »).

Notre avis :
un montage judicieux pour les investisseurs. Ce crédit est intéressant pour ceux qui ont déjà un patrimoine immobilier, puisqu'il permet de réduire considérablement le taux apparent du crédit.

Investimur

- Pour les investissements immobiliers commerciaux à but locatif
- Vous souhaitez acheter un local dans une galerie marchande ou des bureaux dans la nouvelle zone d'activité de votre région afin de les louer ? Investimur s'adapte à votre projet.

Notre avis :
spécial investisseurs. Le produit qui permet de gérer au mieux vos investissements immobiliers à vocation commerciale.

Une bonne banque

A. Complétez et remettez dans l'ordre.

1. Et puis après ils... .
2. Ah non ! Dans cette banque et surtout dans cette agence, ils... .
3. À la création de Paragem, nous sommes venus...
4. Et comment avez-vous fait pour... ?
5. On est toujours aussi bien... ?
6. Pour le financement, ils nous...

B. Écoutez une deuxième fois et présentez les services de la banque BIP.

Avez-vous bien compris ?

Que doit-on faire ?

1. Pour retirer de l'argent.
2. Quand la machine a avalé la carte.
3. Quand on a dépassé le découvert autorisé.

Racontez comment Paragem a obtenu un prêt de la BIP et décrivez ses relations avec cette banque.

Variations

Votre emprunt

- Vous avez l'intention d'acheter une voiture/une moto/un appartement/une maison, de faire des travaux...

Vous allez à la banque. Lisez les brochures concernant les prêts.

- Préparez une liste de questions que vous voulez poser au banquier (quel apport personnel, quel remboursement mensuel, quel emprunt, quel taux d'intérêt... ?)

unité 14 A la banque

PRÊTS IMMOBILIERS

Pour bien préparer votre projet immobilier

Vous êtes tenté par l'idée de devenir propriétaire, avoir votre propre toit, agrémenter votre appartement à votre goût, vous constituer un patrimoine...

Vous avez un plan épargne-logement ...

Si vous envisagez de recourir à un emprunt, vous vous posez sans doute les trois questions suivantes :

- « Combien puis-je rembourser chaque mois ? »
- « Avec cette somme, combien pourrais-je emprunter ? »
- « Quel pourra être le montant global de mon investissement ? »

Pour savoir dans quelles conditions vous pourrez réaliser ce souhait, nous vous aidons à répondre dès maintenant à ces questions.

Évaluation de vos possibilités d'emprunt – Quelques conseils. – À la recherche du meilleur plan de financement – Nos formules de financement.

De la première visite à la signature de l'acte de vente – La marche à suivre.

Votre Prêt Auto-Moto à partir de 6,69%



Votre Prêt Travaux à partir de 8,68%



... N'hésitez plus, sauf pour la couleur !

BANQUE SOFINCO

Écrivez une lettre à votre banquier.

- Notez vos coordonnées, votre numéro de compte courant et l'objet de votre lettre.
- Présentez-vous, rappelez le montant de vos revenus, la situation de vos comptes...

Je suis client de votre banque depuis...

Titulaire d'un compte dans votre banque depuis...

Je dispose de revenus réguliers d'un montant de...

- Expliquez la raison de votre demande.

Je souhaite acheter...

- Demandez des renseignements concernant un prêt, précisez le montant d'investissement...
*Je désire obtenir...
Je vous serais reconnaissant(e) de...*

- Demandez un rendez-vous.

PRÊT AUTO-MOTO



Vous souhaitez financer l'achat de votre voiture neuve ou d'occasion ?



Alors, profitez d'un taux exceptionnel de **6,69%**

PRÊT TRAVAUX



Vous souhaitez effectuer des travaux dans votre logement ?



Alors, profitez d'un taux exceptionnel de **8,68%**

L'euro

Comment le passage à l'euro va-t-il s'effectuer ?

- 1^{er} janvier 2002 : mise en circulation progressive dans les 11 pays de la zone euro des billets de banque et des pièces de monnaie en euro ;
- 30 juin 2002, au plus tard : disparition définitive des billets de banque et des pièces de monnaie en francs.

Quelle est la valeur de l'euro ?

6,55957 francs pour 1 euro.

Les billets : 5, 10, 20, 50, 100 et 500 euros (€).

Les pièces : 1, 2, 5, 10, 20, 50 cents.

1 et 2 euros.



Les pays de l'UEM
(Union Économique et Monétaire)

1 euro =



À la poste

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Apprendre à...

- Décrire le déroulement des actions
- Mettre en garde

1 Faites attention la prochaine fois !

- Trois paquets de cigarettes, un briquet et un carnet de tickets de métro... Ce sera tout ?
- Oui, merci. Tenez !
- Voilà votre monnaie. Je vous remercie, monsieur.
- (...)
- Et pour vous, madame, ce sera ?
- Un carnet de timbres et une carte téléphonique, s'il vous plaît. Pour affranchir une lettre pour l'Espagne, ça coûte combien ?
- C'est comme pour la France...
- Est-ce qu'il y a une boîte aux lettres dans le coin ?
- Oui, juste en face. Mais méfiez-vous, ça ne partira que demain matin.
- (...)
- S'il vous plaît ! Vous m'avez rendu un billet de cinq au lieu de dix.
- Oh ! Excusez-moi, monsieur. Je me suis trompée. Voilà votre billet de dix.
- D'accord. Et faites attention la prochaine fois !



Dans un bureau de tabac

Qu'est-ce qu'on peut acheter...

- ...pour allumer une cigarette - ...pour prendre le métro - ...pour téléphoner
- ...pour affranchir des lettres ?

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse, puis justifiez-la avec des exemples du dialogue.

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Un homme achète une carte téléphonique. | vrai | faux |
| 2. Une femme achète des cigarettes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Il n'y a jamais de boîte aux lettres près d'un bureau de tabac. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. La femme s'est trompée quand elle a rendu la monnaie. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Le courrier est déjà parti. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2



Quelle journée !

- Oh, quelle journée ! Je n'ai pas arrêté de courir.
- Tu as pu arriver à la poste avant la fermeture ?
- Oui, mais je n'ai pas pu passer à l'agence *France Télécom*.
- Mais qu'est-ce que tu as fait pendant tout ce temps ?
- D'abord, j'ai dû faire la queue pour récupérer le paquet en recommandé. Tout de suite après, je me suis mise à faire une autre queue pour retirer de l'argent sur le compte postal. Puis je suis passée au bureau pour m'occuper d'un dossier.
- Et ensuite, quel était le problème ?
- Ensuite, j'ai pris un taxi jusqu'à l'agence *France*

Télécom pour aller changer mon portable, mais avec tous les embouteillages, on ne pouvait pas rouler. Enfin, quand on s'est arrêté devant l'agence, c'était déjà fermé.

— En conclusion, tu iras demain, je suppose.

— Exactement !

Dans quel ordre ?

Mettez les actions dans l'ordre.

1. La jeune femme s'est rendue à l'agence *France Télécom*.
2. La jeune femme a récupéré un paquet en recommandé.
3. La jeune femme a retiré de l'argent.
4. La jeune femme a rencontré des embouteillages.
5. La jeune femme a travaillé sur un dossier.

À vous de raconter !

À l'aide des phrases de l'activité précédente, racontez la scène.

Employez des pronoms et servez-vous des expressions suivantes : *d'abord - tout d'abord - premièrement - ensuite - puis - dans un deuxième temps - après - peu après - plus tard - à la fin - enfin - pour finir...*

3 Une histoire de portable

— Bonjour, monsieur. En quoi puis-je vous être utile ?

— Tout d'abord, j'aimerais avoir des factures de téléphone détaillées. Je voudrais savoir pourquoi nous payons toujours aussi cher.

— La facture de ce mois sera encore comme la précédente car elle a déjà été postée, mais votre prochaine facture comportera tous les appels... Autre chose ?

— Par ailleurs, je me suis procuré, le mois dernier, un téléphone portable. Je vous le rapporte parce qu'il ne fonctionne pas bien. Au début, ça allait, mais maintenant, je ne peux plus obtenir de communication quand je suis dans la maison.

— Vous êtes-vous approché d'une fenêtre ?

— J'ai tout essayé. Ça ne marche jamais.

— J'ai un autre modèle à vous offrir, plus puissant. Mais je vous préviens, ce sera plus cher. Celui-là était en promotion...

Fait ou à faire ?

Choisissez la bonne réponse.

1. La prochaine facture du client...
 a déjà été postée. n'a pas encore été envoyée.
2. Avec son téléphone portable, le client...
 obtient toujours ses communications.
 n'obtient jamais ses communications.
3. Le nouveau portable proposé par l'employée...
 est encore plus puissant que le précédent.
 est encore moins puissant que le précédent.
4. Les factures de téléphone du client...
 sont de plus en plus élevées. sont toujours aussi élevées.
 sont de moins en moins chères.

Trouvez la bonne situation

Que disent-ils ?

Pour avertir que...

1. le courrier est déjà parti.
2. il faut rendre la monnaie correctement.
3. les bons téléphones portables coûtent plus cher.

Faites correspondre.

- | | | |
|----------------|---|--------------------|
| 1. un ticket | • | • a. de timbres |
| 2. un paquet | • | • b. à puce |
| 3. un carnet | • | • c. de 10 euros |
| 4. une boîte | • | • d. en recommandé |
| 5. un billet | • | • e. de téléphone |
| 6. une facture | • | • f. de métro |
| 7. une carte | • | • g. aux lettres |

mots

la poste :

- une boîte aux lettres (n. f.)
- un carnet de timbres (10 timbres) (n. m.)
- un colis postal (n. m.)
- un compte postal (n. m.)
- un courrier en RAR (n. m.) (recommandé avec accusé de réception)
- un courrier en recommandé (n. m.)
- une enveloppe (n. f.)
- un guichet (n. m.)
- un paquet (n. m.)

le téléphone :

- une cabine téléphonique (n. f.)
- une carte téléphonique (n. f.)
- une communication (n. f.)
- un téléphone (n. m.)
- un téléphone portable (n. m.)

1. Écoutez et complétez avec le participe passé.

1. Ce matin tu t'es ... de très bonne heure.
2. Il a ... sa voiture pour aller au bureau.
3. Elle s'est ... au bureau de tabac pour acheter des timbres.
4. Delphine et Sylvie se sont ... dans leurs factures.
5. Nous avons ... dans un grand restaurant.
6. Ils n'ont pas encore ... le dernier mot.

Le passé composé des verbes pronominaux

se lever

Pour la conjugaison du verbe « se lever » voir la page 179.

Avec les verbes pronominaux, on emploie l'auxiliaire « être ». Le participe passé s'accorde alors avec le sujet.

*Elle s'est mise à faire la queue.
Ils se sont couchés très tard.*

2. Mettez au passé composé.

1. Pardon, je me trompe de numéro.
2. Il s'excuse des erreurs faites dans les comptes.
3. Paul achète une paquet de cigarettes.
4. Elle colle un timbre sur l'enveloppe.
5. Nous nous téléphonons tous les jours.
6. Tu te méfies de lui.

3. Écoutez et dites le contraire.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

Le moment et la durée

une action achevée : **déjà**

qui n'a pas eu lieu mais qu'on attend : **ne ... pas encore**

Exemples :

Nous avons déjà mangé. - Nous n'avons pas encore mangé.

qui dure mais qui peut se terminer : **encore**

qui a arrêté d'avoir lieu : **ne ... plus**

Exemples :

Il fume encore un paquet par jour. - Il ne fume plus.

qui dure tout le temps : **toujours**

qui ne se fait pas : **ne ... jamais**

Exemples :

Dans ce pays, il pleut toujours. - Dans ce pays il ne pleut jamais.

Avec le passé composé, ces adverbes se placent entre l'auxiliaire et le participe passé :

*Je n'ai pas encore posté la lettre. - Elle a toujours acheté les timbres au bureau de tabac.
- Ils n'ont jamais vécu à l'étranger.*

4. Dites le contraire, comme dans l'exemple.

Il fait toujours froid dans ce bureau.

- Il n'a jamais fait froid dans ce bureau.

1. La secrétaire fait encore des heures supplémentaires.
2. L'entreprise fait déjà un chiffre d'affaires important.
3. Elle se lève toujours très tôt.
4. Nous vivons encore dans cette ville.

5. Décrivez la situation.



Comment dire

● Pour décrire le déroulement des actions...

à leur commencement :

- Premièrement...
- D'abord...
- Tout d'abord...
- Au début...
- D'une part...

par la suite :

- Plus tard...
- Après...
- Peu après...
- Puis...
- Ensuite...
- Deuxièmement...
- Troisièmement...
- Par ailleurs...

vers la fin :

- Finalement...
- À la fin...
- Enfin...
- En fin de compte...
- En conclusion...
- Pour finir...

6. Mettez ces gens en garde.

1. Une jeune femme veut retirer de l'argent : le distributeur de billets est en panne.
2. Le serveur du restaurant a mal fait l'addition. Il vous réclame 15 euros de plus que le prix réel.
3. Votre assistante met les lettres à l'envers dans les enveloppes à fenêtre. On ne voit plus l'adresse ni le nom du destinataire.

Comment dire

● Pour mettre en garde :

- Attention !
- Faites attention...
- Méfiez-vous...
- Je vous préviens...
- Je vous signale...
- N'essayez pas de...



7. Jouez la scène.

Mettez-vous par deux.

Un client

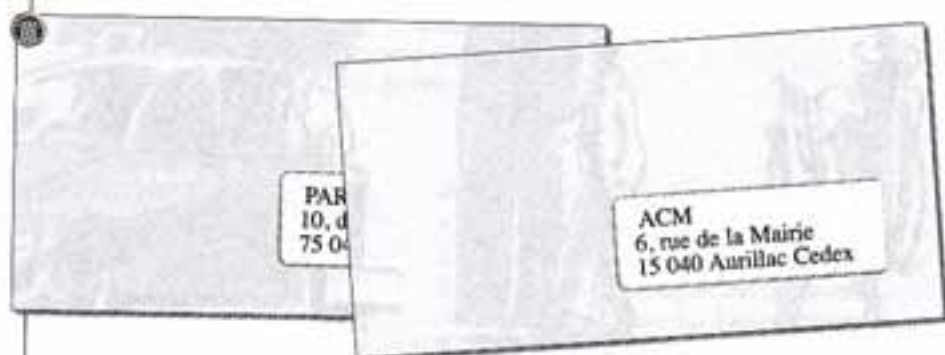
- Il dépense beaucoup plus qu'il ne gagne.
- Il explique comment son entreprise a perdu des parts de marché avec la concurrence étrangère.

Un conseiller financier de la poste

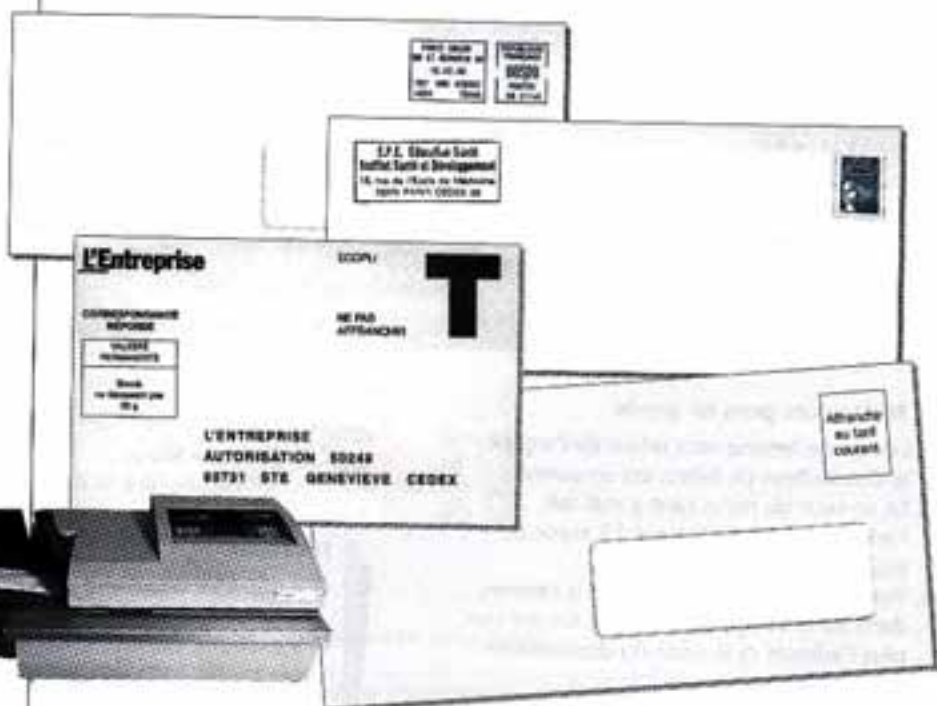
- Il reçoit un client.
- Il le met en garde sur la situation de son compte et ses trop nombreux découverts.

Faites partir le courrier

1 Daniel doit s'occuper de la mise sous pli du courrier. Françoise Vittel veut savoir s'il va bien se débrouiller. Écoutez...



Daniel ignore l'existence de la machine à affranchir le courrier pour les envois en nombre. Françoise Vittel ne se montre pas très patiente avec lui, mais, heureusement, Stéphane Petibon arrive pour tout lui expliquer. Écoutez...



Qu'est-ce que c'est ?

Faites correspondre.

1. une enveloppe à fenêtre
 2. la mise sous pli
 3. l'affranchissement du courrier
 4. la machine à affranchir
- a. Elle imprime en rouge la somme payée pour envoyer la lettre.
 - b. Elle permet de voir le nom et l'adresse du destinataire.
 - c. C'est mettre les lettres dans les enveloppes.
 - d. C'est le paiement d'un timbre pour l'envoi d'une lettre/d'un paquet.

2

Françoise Vittel et Daniel vont à la poste, au guichet d'envoi en nombre. Françoise doit aussi envoyer des lettres recommandées avec accusé de réception. Écoutez...

Qu'est-ce que c'est encore ?

Faites correspondre.

- | | | |
|--|---|---|
| 1. le guichet d'envoi en nombre | • | • a. C'est un numéro à 5 chiffres qui indique le bureau de poste distributeur du courrier. |
| 2. les lettres recommandées avec accusé de réception | • | • b. C'est le publipostage. |
| 3. le code postal | • | • c. C'est un sigle : il veut dire « Courrier d'Entreprise à Distribution Exceptionnelle ». |
| 4. le Cedex | • | • d. C'est pour avoir une preuve de remise du courrier au destinataire. |

Savoir remplir un formulaire postal

Remplissez le formulaire d'envoi en recommandé avec accusé de réception.

LA POSTE

ENVOI D'UN OBJET RECOMMANDÉ
AVEC AVIS DE RÉCEPTION
RA 0079 5442 1FR

RA 0079 5442 1FR

DESTINATAIRE

EXPÉDITEUR

PREUVE DE DISTRIBUTION
AVIS DE PASSAGE

RECOMMANDÉ A R

UTILISER UN STYLO À BILLE / APPUYER PORTEMENT

Avez-vous bien compris ?

Racontez la matinée de Daniel.

Vous êtes Daniel. Vous rencontrez un ami le soir et vous lui racontez votre journée : la mise sous pli du courrier, l'affranchissement, quand vous vous êtes rendu à la poste avec Françoise et ce que vous avez fait avec elle.

Variations

unité 5 A la poste

011-02796 D:1-163067 555

CHRONOPOST
LES SERVICES DE POSTE

GD 530 909 990 278

EXPÉDITEUR

Nom: _____
Adresse: _____
Code postal: _____ Ville: _____
Pays: FRANCE Province: _____ N° de Tr.: _____

DESTINATAIRE

Nom: _____
Adresse: _____
Code postal: _____ Ville: _____
Pays: _____ N° de Tr.: _____

DOCUMENT RÉSERVÉ
AUX ENVOIS INTERNATIONAUX

DESCRIPTION PRÉCISE DU CONTENU DE L'ENVOI
Indiquer le N° de nomenclature douanière si disponible

Dimensions du colis (L x l x h en cm): _____

Montant transport: _____
Délivrance sur appel: _____
Prime assurance: _____
TOTAL N.T.: _____
T.V.A.: _____
TOTAL T.X.E. (HT): _____

MODE DE PaiEMENT

1 - à l'avance
2 - à la réception
3 - à la livraison
4 - à la commande

1 0 3 5 9 7

FACTURATION

Remplissez le formulaire.

- Paragern envoie à monsieur Dinga du Cameroun (cf. unité 12) un colis contenant des échantillons de crème anti-moustiques pour le visage.

Communiquez les adresses par téléphone.

- Vous êtes un détaillant et vous téléphonez à un grossiste pour lui passer des commandes de produits. Mettez-vous par deux.

Rédigez les instructions.

- Pour aider les stagiaires de votre société, rédigez des instructions avec toutes les opérations concernant le courrier : enregistrement et distribution du courrier à l'arrivée, préparation du courrier au départ et publipostage.

Pharmacie Ledias
43, rue Doris
45200 Montargis

Dubois Pharmacies
35, rue Stephenson
75018 Paris

Pharmacie du progrès
1, place St Pierre
14000 Caen

Des engagements

VOS BESOINS		NOS ENGAGEMENTS
« J'ai un délai impératif »	« Mon envoi a de la valeur »	« Les produits et services que nous vous conseillons »
	Oui	La lettre Recommandée
	Oui	L'Enveloppe Internationale Recommandée
	Oui	Le Service Prioritaire ou Économique Export
	Oui	Le Postexport Recommandé
	Oui	La Valeur Déclarée
Oui	Oui	Chronopost
Oui	Oui	La gamme Coliposte
Oui	Oui	Le Colissimo recommandé
Oui	Oui	Le Colissimo

Des services

Avec votre compte courant de La Poste, vous disposez de toute une gamme de services.

Alimenter votre compte	Régler vos achats, retirer de l'argent	Faire face aux découverts éventuels	Mettre facilement de côté l'argent qui dort sur votre compte	Suivre et gérer vos comptes	Protéger vos cartes et votre chéquier contre la perte ou le vol
------------------------	--	-------------------------------------	--	-----------------------------	---

- Automatique par virement
- Quand et où vous voulez dans l'un des 17 000 bureaux de poste
- Choisissez le moyen selon la situation
- Chéquier
- Carte Bleue Nationale
- Carte visa
- Prélèvements
- Virements
- Découvert personnalisé jusqu'à 305 € dès l'ouverture de votre compte.
- Vous êtes tranquille.
- Avec le Service C. CePargne, l'argent de votre compte vous rapporte.
- Par courrier : relevé de compte.
- Ou 24h/24, 7 jours sur 7 :
- Par téléphone
- Par Minitel
- Sur votre ordinateur.
- Alliatys protège votre carte et votre chéquier
- Alliatys Plus protège tous vos moyens de paiement et vos papiers

france telecom

Le nouveau profil

Répartition du chiffre d'affaires



Télécartes

La France est le premier pays au monde en ce qui concerne l'utilisation des cartes téléphoniques. Elle en est également le premier fabricant, avec la société Gemplus.

Le client est roi

Apprendre à...

- Faire des requêtes
- Négocier
- Refuser (sûte)
- Formuler des hypothèses

Télémarketing

Vos courses en direct



Crémerie



Épicerie



Fruits et légumes



Viandes et volailles



Pains et gâteaux



Charcuterie



Fruits de mer



Poissons



Fromages

Du nouveau chez Télémarketing :
Le poisson frais, encore plus sensible que la viande, est entré dans notre gamme de produits.

Si vous voulez gagner du temps, passez votre commande en 4 clics.

Si vous voulez des courses prêtes à ranger, commandez nos produits qui sont emballés et classés selon leur destination de rangement.

Si vous voulez être sûr de la qualité, faites-vous livrer nos produits frais et surgelés dans des emballages spécifiques qui leur conservent toute leur fraîcheur.

Si vous voulez un paiement sécurisé, payez avec votre carte de crédit sur notre serveur sécurisé qui est le moyen le plus sûr.

Faire ses courses en direct

Dans quelle rubrique faut-il cliquer pour commander...

...du café - des huîtres - des pommes - de la salade - des tomates - du chocolat - du lait - du thé - des haricots verts - une tarte aux poires - des côtelettes d'agneau - un poulet - un saucisson - du miel - du riz.

Un clic sur le net

Trouvez sur le site Internet la formulation équivalente.

- Pour mettre vos achats plus vite dans le congélateur, le réfrigérateur, la salle de bains... nous emballons les marchandises par groupe de produits.
- Pour perdre moins de temps, utilisez l'ordinateur pour faire vos achats.
- Nous vous proposons un nouveau produit.
- Nous vous garantissons la confidentialité de votre règlement.
- Nous vous assurons la meilleure conservation de vos produits.

Extrait de conditions de vente



Livraison gratuite, si vous habitez dans un rayon de 30 Km :
- de votre gros électroménager d'une valeur supérieure à 305 €
- de votre téléviseur couleur



Échange

Si votre appareil présente dans le mois qui suit votre achat un défaut de fonctionnement, nous l'échangeons après un contrôle de notre service technique.



Intervention
Si votre appareil tombe en panne, nous interviendrons dans les 48 heures :
- à domicile, pour le gros électroménager ou votre téléviseur
- dans nos ateliers pour votre micro-ondes ou votre magnétoscope



Promotion

Vous achetez un appareil. Si dans les 30 jours qui suivent, il est en promotion, nous vous remboursons la différence.

**Délais**

Si la réparation d'un appareil sous garantie dure plus de 30 jours, nous vous le rembourserons.

**Prêt**

Si la réparation de votre téléviseur, magnétoscope, réfrigérateur et congélateur sous garantie dure plus de 10 jours, nous vous prêterons un appareil.

Comprendre des conditions de vente

Trouvez le début des explications.

- ..., vous aurez un appareil de remplacement pendant la durée de la réparation.
- ..., vous ne paierez pas la livraison.
- ..., nous vous verserons le montant de votre achat.
- ..., nous viendrons chez vous réparer votre appareil.
- ..., nous vous donnerons un nouvel appareil.
- ..., nous vous rendrons la somme versée en trop.

3

**Si la presse l'apprend...**

- Un autre fax est arrivé ce matin.
- Encore un cas d'intoxication ?
- Oui. On signale cette fois dix adolescents qui sont tombés malades après avoir bu nos jus de fruits en petites bouteilles. Si ça continue, nous allons devoir les retirer du marché.
- Si ça ne tenait qu'à moi, je convoquerais tous nos distributeurs...
- Ma décision est prise. Faites le nécessaire dès à présent. Demandez

à tous nos distributeurs de reprendre tous les stocks chez les détaillants.

— Si la presse l'apprend, nous ferons la une des journaux.

— Justement ! Convoquez une conférence de presse. C'est nous qui devons rassurer le public.

Problèmes et solutions

Trouvez le début des explications en fonction du dialogue.

1. ...ils seront obligés d'enlever les petites bouteilles de jus de fruit de chez tous les commerçants.
2. ...les gros titres des journaux parleront des intoxications alimentaires.
3. ...c'est pour rassurer les gens à propos du sérieux de l'entreprise.

mots**les produits alimentaires :**

- de la charcuterie (n. f.)
- l'épicerie (n. f.)
- du fromage (n. m.)
- des fruits (n. m. pl.)
- des huîtres (n. f. pl.)
- des légumes (n. m. pl.)
- un marché (n. m.)
- du poisson (n. m.)
- de la viande (n. f.)
- de la volaille (n. f.)
- la conservation (n. f.)
- l'intoxication (n. f.)
- un produit frais (n. m.)
- un produit surgelé (n. m.)

les appareils électroménagers :**le gros électroménager**

- le congélateur (n. m.)
- le réfrigérateur (n. m.)
- le téléviseur (n. m.)

le petit électroménager

- la cafetière électrique (n. f.)
- le fer à repasser (n. m.)
- le grille-pain (n. m.)
- le magnétoscope (n. m.)
- le micro-ondes (n. m.)
- le robot ménager (n. m.)

Trouvez la bonne situation**Donnez votre avis.**

Imaginez un débat sur la qualité des produits alimentaires et les conséquences sur la santé publique. Que peut-on demander aux professionnels de l'alimentation pour consommer en toute tranquillité ? Préparez une liste d'arguments.

1. Complétez avec l'auxiliaire qui convient.

1. Un client ... appelé ce matin.
2. Nous lui ... demandé son adresse.
3. Ils ... allés à un congrès de médecine.
4. Je suis désolé, j'... oublié de vous rendre la monnaie.
5. Vous ... venus nous voir et vous nous avez laissé un message.
6. Elles nous ... garanti la rapidité de livraison de leurs produits.

2. Écoutez et complétez.

1. Je vous ... parce que j'... la nouvelle.
2. Il ... en réunion et je ... vous le passer.
3. La banque ... de découvert et ... le prêt que nous ...
4. Nous ... des conditions commerciales favorables à nos clients.
5. Nous ... absents quand la vente ... conclue.

Les auxiliaires

Dans la formation des temps composés, on emploie l'auxiliaire « être » avec les verbes qui signifient un déplacement du sujet dans une certaine direction : **aller - venir - entrer - sortir - arriver - partir - rester - monter - descendre - tomber - naître - mourir**

ainsi que leur composés : **revenir, devenir, rentrer...**

- N'oubliez pas l'emploi du verbe « être » avec les verbes pronominaux (« se lever », « s'appeler », « se souvenir »...) et dans la construction passive.
- N'oubliez pas que chaque fois qu'on emploie l'auxiliaire « être », le participe passé s'accorde avec le sujet.

Exemples :

*Elle s'est levée très tôt et elle est allée chez le médecin.
Des intoxications alimentaires ont été signalées.*

3. Transformez, comme dans l'exemple.

Nous fabriquons des produits. Ces produits sont d'excellente qualité.

→ *Les produits que nous fabriquons sont d'excellente qualité.*

1. J'ai rencontré le directeur. Le directeur m'a proposé du travail.
2. Ils vendent des produits de beauté. Ces produits de beauté sont très chers.
3. Un homme traverse la rue. Cet homme est mon collègue de bureau.
4. Tu achètes des fruits et légumes sur le marché. Ces fruits et légumes sont très frais.
5. Nous avons été reçus par une hôtesse. Cette hôtesse a été très gentille avec nous.

Les pronoms relatifs

sujet COD

qui que

* Le pronom relatif relie deux phrases en évitant la répétition du nom.

Exemples :

*Nous avons un label qui confirme notre mise aux normes.
Notre label confirme les normes que nous pratiquons.*

Quand le pronom **que** est placé devant une voyelle, on utilise l'apostrophe :

Les gâteaux qu'elle préfère la font grossir.

 **4. Écoutez et résumez la situation.**

Où est allé l'homme qui est interrogé par sa femme ?
Qu'est-ce qu'il voulait ?
Qui a-t-il vu ?
Savez-vous s'il a obtenu ce qu'il cherchait ?
Que doit-il faire ?

5. Complétez librement.

1. Si vous achetez cet ordinateur, ...
2. Je viendrai te voir demain si ...
3. Si tu voulais que je reste ...
4. Nous accepterions votre offre si ...
5. Viens manger à la maison si ...

Comment dire

- Pour exprimer une hypothèse ou une condition :
 - Si vous avez froid, fermez la fenêtre.
 - Si tu arrives à l'heure, tu auras une bonne place.
 - Si je suis trop occupé, je commanderai les produits par Internet.
- Pour exprimer une éventualité qui peut se réaliser, mais pas dans les circonstances actuelles :
 - Si l'ordinateur était vraiment en panne, tu ne pourrais plus du tout travailler.

Constructions :

- | | |
|----------------|---------------------------|
| si + présent | → présent/futur/impératif |
| si + imparfait | → conditionnel |

 **6. Jouez la scène.**

Mettez-vous par deux.

Un de vos appareils électroménagers est en panne. Vous téléphonez au service après-vente (S.A.V.). Un technicien vous répond et vous explique les conditions de vente.

7. Préparez une note.

L'un de vos collaborateurs va vous remplacer pendant votre absence. Vous mettez par écrit ce qu'il doit faire si quelqu'un vous appelle, si un client vient vous voir, si les ordinateurs tombent en panne...

Négociation des mo

- 1 Daniel reçoit un appel téléphonique d'une cliente potentielle. Il passe la communication à Isabelle Mercier, chargée des clients européens. Écoutez...

À propos des conditions de paiement

Faites correspondre.

- | | | |
|-----------------------------|---|---|
| 1. Payer au comptant | • | • a. C'est un moyen de paiement qui permet de régler plus tard. |
| 2. Une facilité de paiement | • | • b. C'est un crédit. |
| 3. Une lettre de change | • | • c. C'est régler immédiatement à la réception de la facture. |

Rédiger des conditions de vente

Compléter les conditions de vente de Paragem.

P
aragem

PRODUITS ANTI-MOUSTIQUES

Service Commercial

À propos des conditions de paiement

- Le paiement doit s'effectuer au _____ à réception de la _____.
- Des _____ de paiement peuvent être accordées dans le cas d'une commande importante.
- Pour bénéficier d'un règlement à _____, le montant de la commande doit dépasser _____ francs HT. Le client pourra alors régler un ou _____ mois après la livraison.
- Les règlements peuvent se faire par chèque, par virement bancaire ou par _____ (en cas de paiement à crédit).

Rédiger une fiche client

Prenez des notes pour aider Isabelle à faire une fiche avec les coordonnées de la cliente et le motif de son appel.

P
aragem

PRODUITS ANTI-MOUSTIQUES

Service Commercial

Fiche client

Nom de la cliente _____ Ville _____
Société _____ Région _____
Motif de l'appel _____
Par rapport à la documentation envoyée _____
Par rapport au concurrent _____

yens de paiement

2

Philippe Cadet a reçu un fax d'un client de Taiwan. Il demande à Isabelle son avis. Selon Isabelle, c'est un bon client. Philippe décide de lui téléphoner pour négocier une remise. Écoutez...



Medicasia
Taipei
Taiwan

TÉLÉCOPIE / FAX

De : Dave Wang
À : Philippe Cadet - Société Paragem
Date : 22/04/...

Nombre de pages : 1

Cher Monsieur,
Nous avons bien reçu vos nouveaux tarifs qui, à notre grande surprise, ont augmenté de 3 %. Cette augmentation nous paraît abusive et risque de compromettre la vente de vos produits à Taiwan.
Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir réexaminer vos tarifs et de nous tenir informés de votre décision.

Cordialement,
Dave Wang

Ça s'explique

Dites pourquoi.

1. Monsieur Wang est surpris.
2. La vente des produits à Taiwan peut baisser.
3. Philippe Cadet est agacé à la lecture du fax de monsieur Wang.
4. Isabelle Mercier ne veut pas risquer de perdre ce client.
5. Philippe Cadet veut téléphoner à Taiwan tout de suite.
6. Les tarifs du concurrent sont plus intéressants.
7. Les conditions de Paragem sont moins souples.
8. Ils finissent par se mettre d'accord.

P
Paragem

PRODUITS ANTI-MOUSQUES

Service Commercial

Fiche client

Client : Monsieur Dave Wang Ville : Taipei
Société : Medicasia Pays : Taiwan
Paiement au comptant
Client fidèle et solvable

Avez-vous bien compris ?

Qu'est-ce qu'ils disent ?

Écoutez et faites correspondre.

- | | | |
|--|---|--|
| 1. J'ai bien reçu la documentation... | • | • a. qui est responsable des ventes pour la Corse. |
| 2. Je vous passe la personne... | • | • b. qui est solvable et qui paie au comptant. |
| 3. Voilà encore un client... | • | • c. qui m'a surpris. |
| 4. En plus, c'est un client... | • | • d. qui veut des produits efficaces et qui ne veut pas payer. |
| 5. J'ai bien reçu votre fax... | • | • e. que je trouve beaucoup plus souples. |
| 6. Gripoux propose des conditions de paiement... | • | • f. que vous m'avez envoyée. |

Quelle est votre opinion ?

Croyez-vous que Gripoux vend moins cher et donne plus de facilités de paiement parce que ses produits sont de moins bonne qualité ? Justifiez votre opinion.

Variations

Discussion ou comment obtenir un label

1. Votre entreprise souhaite obtenir un label de qualité. Vous discutez avec vos collègues du département qualité pour mettre au point vos arguments. Vous rédigez une charte qualité à l'intention des consommateurs.
2. Mettez-vous par deux. Vous souhaitez acheter un télécopieur. Vous avez vu une annonce qui vous intéresse. Vous téléphonez pour obtenir des renseignements sur les qualités de l'appareil et les conditions de vente.

Canon

N°1 mondial de la télécopie



Laser Fax-L770 F

Vos fax deviennent de vrais documents.

La qualité laser sur vrai papier

- Le nouveau Fax-L770F de Canon, c'est la qualité laser des fax reçus sur du vrai papier : vos documents sont plus lisibles et directement utilisables...
- Télécopieur résolument haut de gamme (rapidité, mémoire puissante, multi-diffusion, multi-errons...)

Les signes de la qualité pour les produits alimentaires

APPELLATION D'ORIGINE CONTRÔLÉE

L'appellation d'origine contrôlée (AOC) garantit l'origine du produit ainsi que le savoir-faire propre aux producteurs de la région.



Le label rouge garantit la qualité supérieure d'un produit.

Les labels régionaux indiquent que les produits possèdent des caractéristiques spécifiques d'une région.



L'agriculture biologique

Le mode de production biologique, qui exclut l'utilisation de produits chimiques de synthèse, est attentif à l'environnement, ainsi qu'au bien-être des animaux.

Les signes de la qualité pour les produits industriels et les services



La marque NF (produits industriels)

Les caractéristiques du produit sont fixées en concertation avec des professionnels, des représentants des associations de consommateurs, des pouvoirs publics par l'AFNOR (association française de normalisation).

3. Vous travaillez chez Cuir Center. Vous répondez aux demandes de renseignements des clients.

Cuir Center Montlhéry

Paris Sud-Ouest - La ville du Bois RN 20

Tél. : 01 64 49 04 40 - Ouvert le dimanche

Les services Cuir Center

- Livraison gratuite dans un rayon de 50 km.
- Garantie 5 ans.
- Tous les crédits possibles :
 - crédit total 100 %
 - payer en plusieurs fois sans frais : un acompte à la commande et un à la livraison le solde en 3 mensualités sans frais.
- Le choix : plus de 300 canapés et fauteuils, tous styles.
- Service conseil décorateur gratuit.
- Délivrance à l'exportation.
- Essai gratuit à domicile.

Comment rédiger une demande de renseignements

LA DEMANDE

Nom
Adresse

Date

Exprimez vos besoins/votre intérêt

- J'ai lu avec intérêt votre annonce...
- Votre offre/annonce m'a vivement intéressé.
- Notre société serait intéressée par l'achat de...

Demandez les renseignements

- Nous recherchons des fournisseurs...
- Nous vous prions de/Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous envoyer/nous adresser votre dernier catalogue/une documentation complète sur votre production/vos conditions les plus avantageuses/quelques échantillons de vos dernières fabrications...

Remerciez

- Nous vous remercions d'avance et...

LA RÉPONSE

Nom
Adresse

Date

Accusez réception de la demande et remerciez

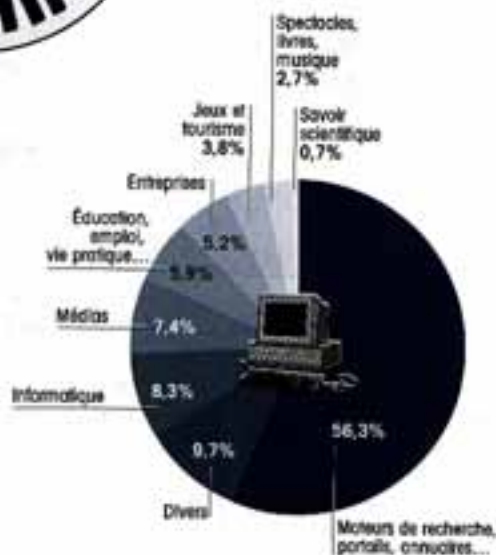
- Nous avons bien reçu votre lettre du... et nous vous en remercions/dont nous vous remercions.

Donnez les renseignements

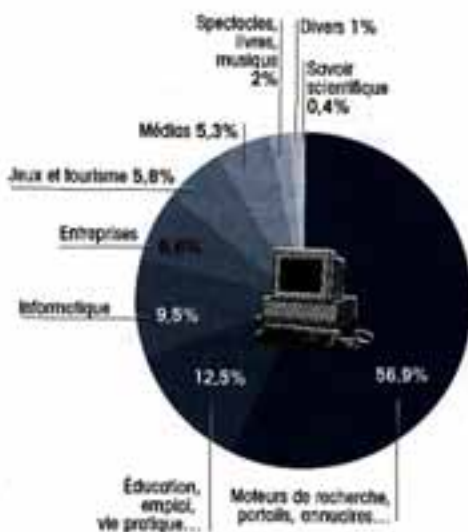
- Nos conditions de vente sont les suivantes...
- Nous vous adressons ci-joint une documentation complète de nos produits/nos articles.
- Nous nous tenons à votre entière disposition.

Les sites les plus visités...

...par les hommes

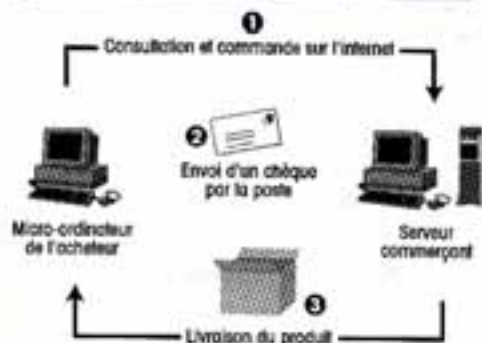


...par les femmes

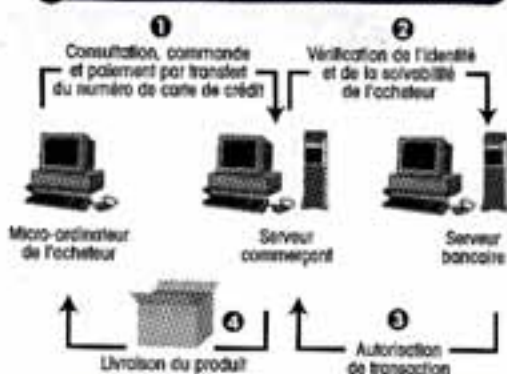


Les moyens de paiement

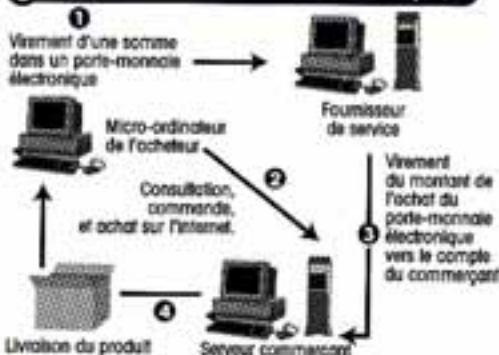
1 Le paiement par chèque



2 La transaction en ligne sécurisée



3 Le porte-monnaie électronique



4 Le règlement par carte à puce



Vous avez un problème ?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Apprendre à...

- Décrire une situation
- Caractériser quelqu'un
- S'expliquer, se justifier
- Prendre en note une lettre commerciale

1

Un contrat d'assurance

- Nous venons de nous installer en France et nous aurions voulu nous assurer.
- De quoi avez-vous besoin exactement ? Vous avez des enfants, une voiture ?
- Nous avons une petite fille de deux ans, nous louons un trois pièces dans un immeuble récent... En fait, nous venons surtout pour l'appartement.
- Oui, je vois ; nous avons une police d'assurance ordinaire qui vous couvre en matière d'incendie, de dégâts des eaux et de vol par effraction. La prime est de 8 euros par mois.
- Et on est entièrement assurés pour les dommages faits à l'appartement ?
- Oui, et vos meubles sont assurés jusqu'à 18 292 euros. Nous avons aussi un produit exceptionnel dont vous pourriez bénéficier où tous les membres de la famille sont couverts en matière d'accident, au travail comme pendant les loisirs, au domicile ou en déplacement, en France ou à l'étranger.
- Cela comporte aussi une assurance-décès ?
- Oui, jusqu'à 60 975 euros de capital garanti. Et bien sûr, les mêmes dispositions sont prévues pour votre appartement. Le tout pour une prime de 29 euros par mois. C'est très avantageux !



Qu'est-ce qu'ils disent ?

A. Repérez.

- | | |
|---|---|
| <p>1. Ce que le couple dit pour...</p> <ul style="list-style-type: none"> - demander une assurance ; - décrire sa situation ; - parler de ses besoins en termes d'assurance. | <p>2. Ce que l'assureur...</p> <ul style="list-style-type: none"> - demande au couple pour connaître leurs besoins ; - leur propose comme types d'assurances. |
|---|---|

B. Imaginez le choix du couple et justifiez votre réponse avec des éléments du dialogue.

2

Un mauvais conducteur



- Bonsoir monsieur. Veuillez vous garer ici... Vos papiers, s'il vous plaît.
- Voilà mon permis, ma carte grise et mon assurance.
- Bien. Vous savez à quelle vitesse vous rouliez quand vous avez traversé le carrefour ?
- Je devais être à 60 km/h, j'imagine.
- Non, à 110 ; et comme vous étiez à 110, vous n'avez pas pu freiner assez vite pour vous arrêter et vous avez brûlé le feu rouge. Donc double infraction, ce qui entraîne une suspension du permis de conduire !
- Mais je proteste ! Je vais faire un scandale ! Ce n'est pas ma faute ! Essayez de me comprendre : quand j'ai quitté mon bureau, j'étais déjà très en retard et puis j'ai été pris dans des embouteillages dont je n'arrivais pas à sortir, et comme j'avais un rendez-vous très urgent...

blème ?

— Inutile de vous énerver ! S'il y avait eu d'autres voitures, vous auriez provoqué un très grave accident. On ne discute pas la loi, monsieur ! Veuillez me suivre pour remplir un formulaire.

Leurs arguments

Donnez les raisons...

du gendarme pour arrêter l'automobiliste ; de l'automobiliste pour justifier son excès de vitesse ; de la gravité de la sanction.



Un arrêt maladie

— Bonjour, docteur.
 — Qu'est-ce qui ne va pas ?
 — J'ai beaucoup de fièvre et j'ai très mal à la tête.
 — D'autres symptômes.
 — Oui, j'ai aussi mal à la gorge et je n'arrête pas de tousser et de me moucher.
 — Bon, je vais vous examiner... C'est bien ce que je pensais : vous avez attrapé

la grippe. Je vais vous mettre en arrêt maladie pendant cinq jours.

— Mais je ne peux pas m'absenter en ce moment ! Si je m'étais senti très mal, je serais venu plus tôt.

— En tout cas, ce n'est pas la peine d'aller transmettre vos microbes à vos collègues de bureau. Si vous vous étiez fait vacciner contre la grippe, vous ne seriez pas malade.

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

- | | vrai | faux |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. L'homme est allé chez le médecin parce qu'il se sent malade. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Le médecin dit au malade de continuer à travailler. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Le patient demande cinq jours de repos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. L'homme s'est déjà fait vacciner contre la grippe. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Si l'homme restait chez lui, il ne transmettrait pas la grippe à ses collègues. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Votre collègue est en arrêt maladie.

Informez-vous sur sa santé. Demandez-lui la cause de son arrêt, de son accident, de son hospitalisation...

mots

l'assurance :

- une assurance-décès (n. f.)
- un assureur (n. m.)
- un cabinet d'assurances (n. m.)
- un dégât des eaux (n. m.)
- un dommage (n. m.)
- une effraction (n. f.)
- un incendie (n. m.)
- une police d'assurance (n. f.)
- une prime (n. f.)
- un vol (n. m.)

la conduite :

- un accident (n. m.)
- un carrefour (n. m.)
- une carte grise (n. f.)
- un feu rouge (n. m.)
- un formulaire (n. m.)
- une infraction (n. f.)
- une loi (n. f.)
- un permis de conduire (n. m.)
- une suspension de permis (n. f.)
- la vitesse (n. f.)

la santé :

- une grippe (n. f.)
- une maladie (n. f.)
- un mal de gorge (n. m.)
- un mal de tête (n. m.)
- un microbe (n. m.)
- un symptôme (n. m.)
- un vaccin (n. m.)
- un virus (n. m.)

Trouvez la bonne situation

Qui dit quoi ?

Complétez et indiquez qui dit quoi.

1. ...je serais venu plus tôt.
2. S'il y avait eu d'autres voitures...
3. On est entièrement assurés...
4. Si vous vous étiez fait vacciner contre la grippe...
5. Nous avons aussi un produit exceptionnel...
6. Vous savez à quelle vitesse... ?
7. Nous avons une police d'assurance qui...

Racontez les trois situations, puis choisissez l'un des personnages que vous décrirez.

1. Mettez au plus-que-parfait, puis faites correspondre.

- | | |
|---|---|
| 1. Je (traverser) déjà le carrefour... | • a. elle (ne pas passer) à la banque. |
| 2. Nous avons reçu la commande... | • b. nous leur avons envoyé une lettre en |
| 3. Depuis qu'il (se faire) arrêter par la police, ... | • c. recommandé. |
| 4. Comme ils (ne pas nous répondre), ... | • d. lorsqu'il y a eu le dégât des eaux ? |
| 5. Vous (ne pas encore s'assurer)... | • e. que vous nous (poster) la semaine dernière. |
| 6. Je n'ai pas compris pourquoi, avant de partir, ... | • f. quand une voiture est arrivée sur ma droite. |
| | • g. il roulait nettement moins vite. |

Le plus-que-parfait

Auxiliaire à l'imparfait + participe passé

Exemples :

*J'avais assuré ma maison.
Il était arrivé dans la nuit.*

Le plus-que-parfait exprime une action antérieure à une autre action du passé :

Elle avait déjà déjeuné quand il est arrivé.

- 2. Écoutez et transformez, comme dans l'exemple.**
*Je n'ai pas traversé, donc vous ne m'avez pas renversé.
 → Si j'avais traversé, vous m'auriez renversé.*

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

Comment dire

- Pour exprimer une hypothèse concernant le passé, la condition ne s'étant pas réalisée :
 — *S'il était allé moins vite, il ne se serait pas fait arrêter.*

Attention !

Construction : si + plus-que-parfait → conditionnel passé

Le conditionnel passé

**Auxiliaire au conditionnel présent
+
participe passé**

Exemples :

*J'aurais demandé à Pierre.
Il serait allé en Espagne.
Nous ne nous serions pas dépêchés.*

3. Complétez librement.

1. Si vous aviez fait attention...
2. Si j'avais raté mon avion...
3. Si nous avions vécu à l'étranger...
4. Si tu avais rencontré le président...
5. S'il s'était énervé avec le gendarme...
6. S'il y avait eu une inondation...

4. Caractérisez.

Décrivez la personnalité de l'automobiliste et du gendarme du dialogue 2 en vous aidant des répliques (autoritaire, de mauvaise foi, agressif...).

5. Reliez les phrases avec les pronoms *qui, que, dont, où*.

- | | | |
|--|---|---|
| 1. Je te présente Marie Boustard... | • | • a. il est très fier. |
| 2. Vous connaissez la ville... | • | • b. comportait une erreur. |
| 3. Il vient d'acheter une voiture... | • | • c. l'usine s'est implantée ? |
| 4. Elle ne retrouve plus la facture... | • | • d. on a rencontré des gens charmants. |
| 5. On est allés à une fête... | • | • e. sera responsable des ventes. |
| 6. As-tu embauché l'ingénieur... | • | • f. je t'avais parlé au téléphone ? |

Les pronoms relatifs (suite)

compl. de nom	compl. de lieu/temps
dont	où

Exemples :

Voici le propriétaire dont la cuisine a été inondé.

Le quartier où j'habite est très loin. - Le jour où tu m'as appelé je n'étais pas là.

On emploie également « dont » pour remplacer un complément introduit par « de » :

Il a besoin d'un ordinateur.

Cet ordinateur n'est plus disponible en ce moment.

→ *L'ordinateur dont il a besoin n'est plus disponible en ce moment.*

6. Écoutez et écrivez en rétablissant la ponctuation.

- | | |
|--------------------|----------------------------|
| — un tiret | : deux points |
| , une virgule | ? un point d'interrogation |
| . un point | ! un point d'exclamation |
| ; un point virgule | « » des guillemets |

Comment dire

- Pour se justifier :
 - Ce n'est pas ma faute !
 - Je n'avais pas compris.
 - Je n'avais pas le temps.
 - J'avais trop de travail.
 - Je n'ai pas fait exprès.

7. Jouez la scène.

Mettez-vous par deux.

Vous avez garé votre voiture en stationnement payant mais vous avez dépassé l'heure autorisée de quelques minutes. Vous arrivez au moment où l'on vous met une contravention. Vous justifiez votre retard et essayez d'éviter la contravention.



Un mauvais payeur

1 Aujourd'hui, Daniel travaille avec Stéphane Petibon : ils pointent ensemble les factures impayées. Écoutez...

P
ragem

10, rue de Paradis, 75 010 Paris
Tél. : 33 (0)1 40 30 20 10
Fax : 33 (0)1 40 30 20 20

PRODUITS ANTI-MOUSTIQUES

IMPAYÉ

Facture n° 56312

Monsieur Vasseur
23, rue de la Mairie
31000 Toulouse

Paris, le 3 janvier...

Le client

À l'aide d'éléments du dialogue, décrivez monsieur Vasseur.
Expliquez pourquoi c'est un gros et mauvais client.

2 Stéphane Petibon dicte à Daniel une lettre de rappel de paiement adressée à monsieur Vasseur. Écoutez...

P
ragem

10, rue de Paradis, 75010 PARIS
Tél. : 33 (0) 1 40 30 20 10
Fax : 33 (0) 1 40 30 20 20

PRODUITS ANTI-MOUSTIQUES

Objet : rappel de facture - Client n° 280763

Date de la facture : 5 mars
Numéro de la facture : 56312
Échéance de la facture : 4 avril
Montant de la facture : 49 000 francs
(7 469,51 €)

Monsieur Vasseur
23, rue de la Mairie
31000 Toulouse

Paris, le 11 Avril ...

Messieurs,

La facture

A. Choisissez la bonne définition.

- | | | |
|----------------------------------|--|--|
| régulariser | <input type="checkbox"/> tirer un trait | <input type="checkbox"/> se mettre en règle |
| CCP | <input type="checkbox"/> Compte chèque postal | <input type="checkbox"/> Certificat de comptabilité de Paris |
| dans les meilleurs délais | <input type="checkbox"/> le plus vite possible | <input type="checkbox"/> très en retard |
| PS | <input type="checkbox"/> Parti socialiste | <input type="checkbox"/> Post scriptum |

B. Écoutez encore et prenez en notes la lettre adressée à monsieur Vasseur.

3

Cette lettre de rappel est restée sans réponse. Stéphane Petibon envoie encore deux lettres de rappel. Elles aussi restent sans réponse. Il décide alors de téléphoner à monsieur Vasseur. Écoutez...

Que disent-ils ?

A. Trouvez ce que dit Stéphane Petibon pour... :

- annoncer le motif de son appel ;
- réclamer le paiement de la facture ;
- exprimer son étonnement.

B. Trouvez ce que dit monsieur Vasseur pour... :

justifier le non-paiement de la facture.

C. À votre avis, les excuses de monsieur Vasseur sont-elles de bonnes excuses ?



Avez-vous bien compris ?

À propos de la lettre de rappel de paiement.

Mettez les éléments dans le bon ordre.

Objet - montant de la facture - PS - date de la facture - nom de la ville où est écrite la lettre - échéance de la facture - date de la lettre - numéro du client - numéro de la facture.

Répondez.

- À quoi sont associées les dates suivantes :
3 janvier, 5 mars, 4 avril, 11 avril ?
- À combien s'élève la facture de monsieur Vasseur ?
À 53 000 F (8 079,27 €) ? À 49 000 F (7 469,51 €) ?
- Monsieur Vasseur est-il comme Stéphane Petibon l'a décrit à Daniel ? Donnez des exemples.
- Que pensez-vous de la façon dont Stéphane Petibon a décrit monsieur Vasseur à Daniel ?

Variations Faire un constat d'accident

● Vous venez d'avoir un accident de voiture (vous étiez dans la voiture A et l'autre conducteur dans la voiture B). Mettez-vous par deux, lisez le constat à l'amiable et remplissez-le.

constat amiable d'accident automobile

Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais est valable aux fins de la loi relative à l'indemnité de règlement.

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

1. Date et l'heure de l'accident 2. Lieu (nom, n° des voies) 3. Circulation (direction) (sens de la circulation) (sens de la circulation)

4. Algèbre matricielle (voiture A et B) 5. Témoin(s) (nom, adresse ou tel. et numéro d'identité) (nom, adresse ou tel. et numéro d'identité) (nom, adresse ou tel. et numéro d'identité)

6. État des véhicules avant l'accident (voiture A) (voiture B) 7. Véhicule (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) 8. État des véhicules (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) 9. Circulation (direction) (sens de la circulation) (sens de la circulation) 10. Point de choc initial (direction) (sens de la circulation) (sens de la circulation) 11. État des véhicules (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) 12. Circonstances (description de l'accident) (description de l'accident) (description de l'accident) 13. Procès-verbal de l'accident (description de l'accident) (description de l'accident) (description de l'accident) 14. Observations (description de l'accident) (description de l'accident) (description de l'accident) 15. Signature des conducteurs (nom, adresse) (nom, adresse) (nom, adresse)

1, 2, 3, 4. Ces renseignements sont importants.

5. Indiquez les noms et adresses des témoins, et précisez éventuellement s'ils sont passagers de A ou de B.

6, 7, 8. Ces renseignements sont indispensables. N'oubliez pas d'en vérifier l'exactitude auprès de votre adversaire.

10. À l'aide d'une flèche, précisez uniquement le point de choc initial.

13. Faire un croquis : il doit être précis. Identifiez les véhicules A et B, ainsi que le sens de la circulation.

14. Inscrivez toute observation complémentaire avant de signer.

Notez le nombre de croix (1, 2, 3, ... ou 0).

● Écrivez une lettre à votre assurance en lui racontant les circonstances de votre accident. Joignez à cette lettre votre constat à l'amiable.

16. Algèbre matricielle (voiture A et B) 17. Véhicule (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) 18. État des véhicules (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) 19. Circulation (direction) (sens de la circulation) (sens de la circulation) 20. Point de choc initial (direction) (sens de la circulation) (sens de la circulation) 21. État des véhicules (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) (marque, modèle, couleur, numéro de plaque) 22. Circonstances (description de l'accident) (description de l'accident) (description de l'accident) 23. Procès-verbal de l'accident (description de l'accident) (description de l'accident) (description de l'accident) 24. Observations (description de l'accident) (description de l'accident) (description de l'accident) 25. Signature des conducteurs (nom, adresse) (nom, adresse) (nom, adresse)

14. observations 19. signature des conducteurs (nom, adresse) (nom, adresse) (nom, adresse)

Informez du sinistre

Objet : Déclaration d'accident

Je tiens à vous informer que j'ai été victime...

Vous trouverez ci-joint...

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire

Concluez

Votre entreprise organise une vaccination contre la grippe.

● Rédigez une note d'information pour tout le personnel.



La sécurité sociale

- En France, les principaux risques sociaux sont couverts par un système de sécurité sociale, créé en 1945. Il s'agit essentiellement :
 - de risques personnels : maladie, maternité, accidents, invalidité, vieillesse et décès ;
 - de risques professionnels : accidents du travail, maladies professionnelles.

carte d'assurance maladie



vitale

Titulaire de la Sécurité Sociale

2 77 09 37 261 000 53

LECOINE
THERÈSE

ccifa FEUILLE DE SOINS
Assurance maladie

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ASSURÉ(E) (1)

NOM(S) D'INSCRIPTION: 2 77 09 37 261 000 53

NOM Prénom: LEROUVE Romuald

ADRESSE: 24, rue du Général Douin
75013 PARIS

SITUATION DE L'ASSURÉ(E) À LA DATE DES SOINS

ACTIVITÉ SALARIÉE au sens de l'article 1
 ACTIVITÉ NON SALARIÉE
 SAND (SANS) DE TRAVAIL de l'assuré(e)
 PENSIONNÉ(e)
 AUTRE CAS de l'assuré étudiant

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE MALADE (1)

• Existence d'un accident ? OUI NON
causé par un tiers ? OUI NON

• Si le malade est PENSIONNÉ DE LA SÉCURITÉ SOCIALE, est-ce son dernier établissement ? (indiquer pour chaque 1 ou plusieurs, en tant qu'assuré)

SI LE MALADE N'EST PAS L'ASSURÉ(E)

• NOM: _____

• Prénoms: _____

• Lien avec l'assuré(e): Conjoint Parents Autre membre de la famille Personne qualifiée (indiquer avec l'assuré(e))

• Exercice d'une activité professionnelle: OUI NON

MODÉ DE REMBOURSEMENT

VERSÉMENT À UN COMPTE POSTAL, BANCAIRE OU DE CHEQUE D'ÉMISSION
Lors de la première demande de remboursement par téléphone à un compte postal, bancaire ou de cheque, il s'agit de la date de changement de compte, mention le relevé d'identité bancaire (RIB).

Mettre une croix dans la case de la réponse choisie

Signature de l'assuré(e) ou de son représentant légal

LeCOINE

- Les assurances sociales donnent droit à :
 - un remboursement des dépenses de santé ; l'assuré doit établir une demande de remboursement (feuille de soins) délivrée par le médecin ;
 - une compensation des pertes de salaires ; un certificat d'arrêt de travail, établi par le médecin, doit être adressé à la sécurité sociale.
 Les accidents du travail et les maladies professionnelles bénéficient d'une indemnisation plus favorable. Pour bénéficier de ces prestations, il faut justifier d'un certain temps de travail.

Les assurances complémentaires : votre choix de garanties

	Remboursement Sécurité Sociale	BNP Santé 1	BNP Santé 2
Hospitalisation			
Frais de séjour, soins	80 % ou 100 %	100 %	150 %
Forfait journalier hospitalier		Frais réels	Frais réels
Dentaire			
Soins et consultation	70 %	100 %	100 %
Optique (forfait)	100 €	120 €	200 €
Maternité			
Prise en charge, chambre particulière			150 F/jour maxi
Soins, accouchement	100 %		100 %
Soins et Prescriptions médicales			
Soins des cures thermales acceptées S.S.	60 ou 70 %	100 %	150 % + Forfait 500 F/an maxi
Pharmacie	35, 65 ou 100 %	100 %	100 %
Médecins	70 %	100 %	150 %

Un lancement...

Apprendre à...

- Analyser un problème
- Proposer des solutions
- Donner son avis

RadioActu



1 Une annonce publicitaire

- Dans quelques instants, dans votre émission quotidienne « Quoi de neuf sur nos petits écrans ? », Patrice Dupont et ses invités vous présenteront tout ce que vous voulez savoir sur votre soirée télé. Mais avant, quelques annonces publicitaires...
 - *Il faut que vous veniez la voir... Il faut que vous tombiez amoureux d'elle... Certains l'ont déjà fait et sont sous le charme. Elle vous attend pour vous dire...*
 - *Je veux que tu me conduises où tu voudras... Je veux être ta nouvelle compagne, discrète, inséparable...*
 - *La toute petite et ô combien intelligente : Mini Maxel !*

Radio ou télé ?

Choisissez la bonne réponse.

- Vous pouvez entendre cela...
 au cinéma à la télé à la radio
- D'abord, on présente...
 une émission de radio une annonce publicitaire
- Avant l'émission, on passe...
 une annonce publicitaire la météo les informations
- C'est une publicité pour...
 une boisson une voiture une série télé
- L'émission qui va suivre l'annonce publicitaire parle de...
 cinéma télévision politique
- Le « petit écran » désigne...
 un poste de télévision une petite salle de cinéma

Terminez les phrases.

- Il faut que vous...
- Il faut que vous...
- Je veux que...
- Je veux...



La publicité

- Dis donc, dans ce magazine, il y a autant de pubs que d'articles !
- À mon avis, il y a plus de pubs que d'articles.
- C'est presque ça.
- Et partout la *Mini Maxel*, même dans les quotidiens. Regarde !
- Je crois qu'ils n'ont pas eu peur de la dépense. Leur campagne publicitaire pour la nouvelle voiture électrique est incroyable !
- Remarque, les affiches dans le métro sont plutôt sympa. En ce qui me concerne, je la trouve jolie, cette petite voiture.
- En tous cas, on ne peut pas la rater : tous les matins à la radio, tous les soirs à la télé...
- Tu ne veux pas qu'on aille la voir chez le concessionnaire ?
- Tu plaisantes, j'espère !

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

- | | vrai | faux |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Dans le magazine, les publicités sont moins nombreuses que les articles. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. La campagne publicitaire pour la Mini Maxel a coûté très cher. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Il n'y a pas de publicité à la radio. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. La petite voiture est électrique. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Sur les affiches publicitaires, la Mini Maxel paraît jolie. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Il n'y a aucun moyen d'échapper à la publicité de la nouvelle voiture. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

À chacun son avis

Sur quoi la femme donne-t-elle son avis ? Et l'homme ?

3



Un peu de lecture

— Bonjour, monsieur.
— Bonjour, madame. Je suis représentant commercial des Éditions Dupalmier. Puis-je vous parler quelques instants ?
— Je n'ai pas beaucoup de temps. Vous voyez, ce matin nous avons beaucoup de monde.
— Je voudrais vous montrer certains titres de notre nouvelle collection de guides pratiques : *Tout sur le jardinage*, *Tout sur le bricolage*, *Tout sur vos entretiens d'embauche*, *Tout sur les maladies de bébé...*

— En effet, ces petits guides ne prennent pas trop de place. S'ils ne sont pas trop chers, on doit pouvoir les vendre facilement.
— Justement. J'ai une photo de notre présentoir à vous montrer. Il contient huit titres en dix exemplaires et on peut le poser sur la table centrale, ou près de la caisse...
— Oh non ! À côté de la caisse nous avons déjà les stylos, les porte-clés, tout ça... Et la table centrale est consacrée aux nouvelles parutions et aux prix littéraires. Mais je vais réfléchir.
— Voulez-vous que je repasse cet après-midi ?
— La semaine prochaine, ce sera mieux.

À chacun son guide

Quel guide peuvent-ils acheter ?

1. Un jeune qui est à la recherche d'un emploi.
2. Une femme qui adore les fleurs.
3. De jeunes parents.
4. Un homme qui aime s'occuper en fabriquant des choses pour la maison et en réparant tout lui-même.

Chassez l'intrus

Dans un magasin de presse, on peut acheter...

des journaux - des magazines - des parfums - des livres - des stylos - des crayons - des bijoux - des porte-clés - du papier

mots

les médias :

- un article (n. m.)
- un journal (n. m.)
- une émission (n. f.)
- un magazine (n. m.)
- la presse (n. f.)
- un quotidien (n. m.)
- une radio (n. f.)
- la télévision (n. f.)

la publicité :

- une affiche (n. f.)
- une annonce (n. f.)
- une campagne (n. f.)
- un film (n. m.)
- un présentoir (n. m.)

Trouvez la bonne situation

Décrivez les deux types de promotion lors du lancement d'un nouveau produit en comparant les moyens utilisés.

1. Écoutez et complétez.

- ... le monde aime « Radio-Actu ».
- ... publicités sont très surprenantes.
- Depuis ... jours, il se plaint de maux de tête.
- Je n'ai invité que ... de mes amis.
- ... viendront probablement.
- Tu voulais me dire ... ?
- Nous aimons ... les chansons de ce compositeur.

Les indéfinis « quelque/s », « certains/es », « tout le/toute la/tous les/toutes les » précèdent les noms :

Quelques livres - Certains jours - Certaines publicités - Tout le monde - Toute la page - Tous les matins - Toutes les émissions.

Ils peuvent remplacer un nom :

*quelques-uns/quelques-unes/
quelque chose*

certains/certaines

tout

— *Quels journaux préférez-vous ?*

— *Quelques-uns me plaisent beaucoup.*

Certains me déplaisent. Mais je lis tout.

« Tout » peut aussi précéder des adjectifs : *tout petit/toute petite*

2. Transformez, comme dans l'exemple.

As-tu récupéré le paquet à la poste ?

(tout à l'heure) → Je vais le récupérer tout à l'heure.

(demain) → J'irai le récupérer demain.

- Je t'ai demandé de fermer la fenêtre. *(tout à l'heure)*
- Notre client est arrivé en France. Veux-tu l'inviter à dîner ? *(demain)*
- Aujourd'hui, on a reçu beaucoup de lettres. Réponds à tout le monde ! *(demain)*
- Vous avez déjà enregistré le courrier ? *(tout à l'heure)*
- As-tu préparé la salle de réunion ? *(demain)*

3. Écoutez et répondez, comme dans l'exemple.

J'irai le récupérer demain.

→ Il faut que tu le récupères tout de suite.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

Le subjonctif

tomber – finir – partir

Pour la conjugaison du verbe « tomber », « finir » et « partir », voir la page 180.

- Le mode subjonctif s'emploie après des verbes exprimant une volonté ou une obligation :

Je veux que tu finisses avant ce soir. - Il faut que je parte maintenant.

Elle exige qu'ils mangent tout.

- Des subjonctifs irréguliers :

que je sois... (être) - que j'aie... (avoir)

que je fasse... (faire) - que j'aille... (aller)

La comparaison de quantité

plus de
moins de } + nom que de + nom
autant de

On peut comparer directement une action par rapport à sa quantité :

Elle travaille plus que lui.
Il travaille moins qu'elle.
Il vend autant qu'elle ?

On peut aussi comparer une action par rapport à sa qualité :

Il bricole moins bien que moi.
Tu bricoles aussi bien que lui.
Je bricole mieux que lui.

5. Donnez votre avis.

1. Ce fabricant automobile fait très peu de publicité.
2. Il a attrapé la grippe et il veut aller travailler.
3. Nous faisons toujours nos courses dans un hypermarché.
4. On n'a pas lancé de nouveaux produits depuis longtemps.
5. Personne n'a répondu à cette annonce d'emploi.
6. Tu devrais lui donner un conseil.



6. Jouez la scène.

Lors d'une réunion de travail, on discute du lancement de la *Mini Maxel*. Les différents membres proposent différentes solutions.

Un prix de lancement.

Une journée « portes ouvertes ».

Un essai.

Des accessoires en plus : climatisation, volant cuir...

Une série limitée.



7. Donnez des instructions.

Vous avez une équipe de collaborateurs qui vont participer au lancement d'une nouvelle voiture. Vous avez laissé des notes qui ont été déchirées. Retrouvez les parties qui correspondent.

rédiger des annonces

chez les concessionnaires

un publipostage

envoyer des cartons

se rendre

d'invitation

au salon de l'auto

préparer

organiser

réserver un stand

à paraître dans la presse

une campagne publicitaire

Vous réunissez vos collaborateurs et vous leur dites ce qu'il faut qu'ils fassent et qu'ils obtiennent.

4. Comparez, comme dans l'exemple.
acheter - journaux (+) - magazines (-) - Paul
→ Paul achète plus de journaux que de magazines.

1. vendre - crème pour le visage (+) - gel douche (-) - nous
2. avoir - clients (=) - notre concurrent - nous
3. vendre - robes (+) - pantalons (-) - elle
4. travailler - le stagiaire (-) - la secrétaire (+)

Comment dire

● Pour poser un problème ou demander une opinion :

- Pensez-vous que...
- Croyez-vous que...
- Il faut trouver une solution...

● Pour proposer des solutions ou une simple opinion :

- Je crois que...
- Je pense que...
- Il me semble que...
- Ce serait mieux si...

● Pour donner son avis :

- À mon avis...
- D'après moi...
- Selon moi...
- En ce qui me concerne...

Paragem, mini-prix, mi

- 1 Catherine Leblanc a réuni ses collaborateurs pour faire le point sur les produits *Paragem* et pour mieux concurrencer *Gripoux*. Isabelle propose un nouveau conditionnement de leurs produits. Philippe Cadet n'est pas convaincu. Écoutez...

<p>P aragem mini-prix, mini-tube, maxi-protection</p>	<p>P aragem mini-prix, mini-tube, maxi-protection</p>
<p>1 Avec quelle fréquence voyagez-vous ? <input type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> très souvent - <input type="checkbox"/> parfois - <input type="checkbox"/> rarement <input type="checkbox"/></p> <p>2 Vous voyagez en tant que... <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> touriste - <input checked="" type="checkbox"/> homme d'affaires <input type="checkbox"/></p> <p>3 Quels continents visitez-vous en général ? <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> l'Europe - <input checked="" type="checkbox"/> l'Afrique <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> l'Asie - <input type="checkbox"/> l'Amérique <input type="checkbox"/></p> <p>4 Quel type de bagages emportez-vous ? <input type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> un sac de voyage <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> une valise <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> plus d'une valise <input type="checkbox"/></p> <p>5 Quelle est la durée de vos déplacements ? <input type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> un ou deux jours - <input type="checkbox"/> une semaine <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> un mois ou plus <input type="checkbox"/></p>	<p>1 Avec quelle fréquence voyagez-vous ? <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> très souvent - <input checked="" type="checkbox"/> parfois - <input type="checkbox"/> rarement <input type="checkbox"/></p> <p>2 Vous voyagez en tant que... <input type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> touriste - <input type="checkbox"/> homme d'affaires <input type="checkbox"/></p> <p>3 Quels continents visitez-vous en général ? <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> l'Europe - <input type="checkbox"/> l'Afrique <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> l'Asie - <input checked="" type="checkbox"/> l'Amérique <input type="checkbox"/></p> <p>4 Quel type de bagages emportez-vous ? <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> un sac de voyage <input type="checkbox"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> une valise <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> plus d'une valise <input type="checkbox"/></p> <p>5 Quelle est la durée de vos déplacements ? <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> un ou deux jours - <input checked="" type="checkbox"/> une semaine <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> un mois ou plus <input type="checkbox"/></p>

Comprendre le lexique de la mercatique

Faites correspondre.

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. des parts de marché | • a. mettre pour la première fois en vente |
| 2. mener une enquête | • b. la clientèle que l'on veut toucher |
| 3. des groupes cibles | • c. la demande |
| 4. un créneau | • d. une place sur le marché |
| 5. le besoin du marché | • e. un moyen pour faire augmenter les ventes |
| 6. lancer un nouveau produit | • f. poser des questions |
| 7. la promotion | • g. des ventes |

Vous avez pris des notes pendant la discussion

Comparez les produits *Gripoux* et les produits *Paragem*.

	Gripoux	Paragem
Qualité des produits		
Prix des produits		
Type d'emballage		
Solution proposée		

- 2 Une semaine plus tard, une nouvelle réunion est organisée pour mettre au point les moyens de promotion de la nouvelle trousse de voyage de *Paragem*. Isabelle propose une campagne très ambitieuse. Écoutez...

La campagne publicitaire

Quels moyens pour quel type d'action ?

Deux types d'action sont envisagés auprès des consommateurs, par l'intermédiaire des distributeurs. Faites correspondre les moyens utilisés au bon type d'action. Choisissez la bonne réponse.

	La promotion des ventes	La campagne publicitaire
un dépliant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
un présentoir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
une affiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
une publicité sur le lieu de vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
un message publicitaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qui propose quoi ? Isabelle, Philippe ou Françoise ?

1. Disposer la trousse de voyage *Paragem* dans un endroit stratégique.
2. Un présentoir bien en évidence à côté de la caisse.
3. Des dépliant sur les lieux de vente.
4. Une campagne d'affichage dans les quartiers d'affaires.
5. Une annonce publicitaire.

3

Le lendemain, toute l'équipe se réunit à nouveau pour trouver un slogan publicitaire. Chacun propose une idée. Écoutez...

Un bon slogan

Rendez à chaque auteur son slogan.

1. Catherine Leblanc
2. Françoise Vittel
3. Stéphane Petibon
4. Isabelle Mercier
5. Philippe Cadet



Plus pratique et plus économique, la trousse de voyage



c. La trousse de voyage *Paragem*, ne partez pas sans elle !

Votre compagnon de voyage, la trousse anti-moustiques



La mercatique, c'est quoi ?

Faites correspondre.

- | | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1. le groupe cible | • | • a. une dépense d'argent |
| 2. un slogan | • | • b. des affiches dans les quartiers d'affaires, les grands hôtels, les aéroports internationaux |
| 3. une campagne d'affichage | • | • c. les touristes, les hommes d'affaires |
| 4. un budget publicitaire | • | • d. « <i>Paragem</i> , mini-prix, mini-tube, maxi protection » |

Avez-vous bien compris ?

Expliquez.

Exposez le problème commercial qui se pose à la société *Paragem* et expliquez les propositions que Catherine Leblanc a retenues pour mieux faire face à la concurrence.

Variations

Les dépliants publicitaires

1. Rédigez un slogan publicitaire radiophonique sur l'un des deux produits présentés.
2. Rédigez un questionnaire pour mener une enquête sur l'un de ces produits et posez les questions à votre groupe.



Comment rédiger un questionnaire

- 1. Mettez un mot pour expliquer les objectifs de l'enquête

*Pour mieux vous satisfaire, nous
avons besoin de connaître votre avis.
Pouvez-vous répondre
aux questions suivantes ?*

- 2. Faites une liste des thèmes à aborder
- habitudes d'achat
 - intentions d'achat
 - nature de l'achat
 - budget d'achat
 - fréquence d'achat

- 3. Posez des questions sur l'identité de la personne

Vous êtes un(e)	homme	femme	marié(e)	célibataire
Votre âge	15-20 ans	20-30 ans	30-40 ans	+ de 40 ans
etc.				

- 4. Remerciez



Les médias et la grande distribution

LA PRESSE

1,3 milliard de francs
(40,4 % du total) +16,5 %
(marché : + 4,7 %).

Les points forts

Capacité d'argumenter de manière qualitative ;
Possibilité de diffuser les messages dans le temps ;
Convient particulièrement pour les MDD*.

Les points faibles

Pas de capacité de mobilisation immédiate.

Les grands utilisateurs :

Intermarché, Carrefour, Leclerc.

L'AFFICHAGE

881,3 millions de francs
(27,4 % du total), + 4 % (marché : + 9,3 %).

Les points forts

De plus en plus qualitatif.

Les points faibles

Comme la presse, pas de capacité de mobilisation rapide.

Les grands utilisateurs :

Carrefour, Leclerc.

LA RADIO

1 milliard de francs (31,1 % du total)
- 8,3 % (marché : + 0,7 %).

Les points forts

Favorise le trafic immédiat.

Les points faibles

A une image trop promotionnelle.

Les grands utilisateurs :

Carrefour et système U tout au long de l'année,
Intermarché, Champion, Alac, Auchan et Leclerc
pour les temps forts promotionnels.

LE CINÉMA

27,2 millions de francs (0,8 % du total),
+10,9 % (marché : + 25,8 %)

Les points forts

Touche un public jeune.

Peut faire passer un message long.

Les points faibles

Pas de capacité de mobilisation.

Les grands utilisateurs :

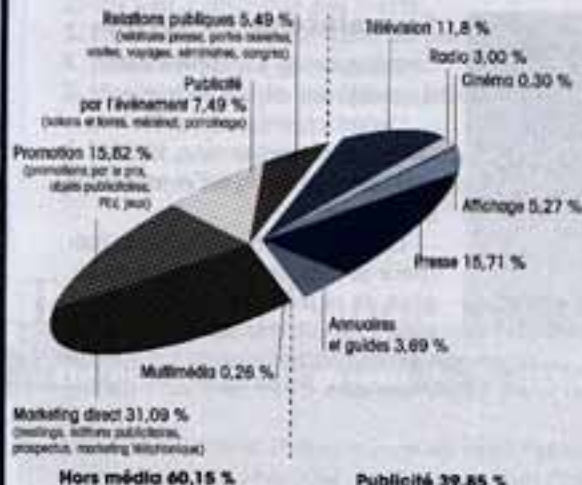
Auchan, Leclerc.

*MDD : Marques de distributeurs
LSA, n°1548

La publicité

La publicité ne représente plus que 40 % des dépenses des annonceurs, qui privilégient les actions de promotion directes.

Les dépenses des annonceurs



Exemple d'une campagne de publicité



Temps libre

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

Apprendre à...

- Exprimer son point de vue (suite)
- Manifester son désaccord
- Marquer le doute

1 Organiser une randonnée

- Bonjour Patrice, j'ai vu sur le tableau d'affichage que tu organisais une sortie en forêt de Fontainebleau.
- Oui, j'ai prévu une journée de marche à pied pour dimanche prochain. Tu viens avec ta famille ?
- Ça dépend beaucoup de la distance que vous comptez parcourir et de la météo.
- En ce qui concerne le temps, il fera gris, et il est possible qu'il pleuve mais seulement en fin de journée.
- Bertrand m'a dit qu'on marcherait une quarantaine de kilomètres. J'ai peur que ce soit trop long.
- Mais non, on ne va faire que 25 kilomètres. Il faudra prévoir 5 heures de marche.
- Bon, alors je crois que ça ira. De toute façon, je suppose que tu feras des pauses ?
- Mais oui, j'en ai prévu au moins deux et on s'arrêtera une heure pour pique-niquer.
- Bien. Tu peux m'indiquer où est le rendez-vous ?
- Il faut que tu prennes une carte détaillée de la région... C'est à la sortie ouest de Fontainebleau qu'est le point de rencontre, à 10h00 précises.



Le programme de la journée

- A. Rédigez le programme de sortie que vous remettrez à vos collègues (jour, lieu, prévisions météorologiques, distance à parcourir, vêtements, lieu de rendez-vous et indications pour s'y rendre...).**
- B. Repérez la façon dont la femme exprime ses craintes.**

2



Se maintenir en forme

- Combien de kilomètres avez-vous déjà fait depuis ce matin ?
- On en a fait au moins 50.
- Ça fait au moins deux heures que vous roulez ! Vous commencez aux aurores !
- Comme ça, on profite de la fraîcheur et puis, vous savez, ça nous gêne de plus en plus qu'il y ait autant de voitures sur les routes.
- Oh, tu exagères ! Le matin, je ne trouve pas qu'on soit dérangés.
- Je ne suis pas d'accord avec toi ; moi, j'ai l'impression d'être sans arrêt doublé par des automobilistes.
- Je suppose que vous n'avez pas le temps de vous entraîner tous les jours ! Un cycliste m'a expliqué qu'il faisait des exercices tous les jours pour garder la forme. Et vous, quel est votre secret ?
- Moi, je fais de la natation : c'est un sport qui me détend. Les copains sont plus professionnels : eux, ils font de la musculation trois fois par semaine dans un club !

Sur la route

Remettez les actions dans l'ordre.

1. Un cycliste affirme que les voitures ne sont pas un problème.
2. Un cycliste dit qu'il nage.
3. Un cycliste répond qu'il a fait un minimum de 50 kilomètres.
4. Un cycliste déclare qu'il y a trop de circulation.

3 Aller manifester

— Allô, Virginie ? C'est Juliette. Est-ce que tu as eu le tract pour la manifestation ?

— Oui, j'en ai eu un. En tout cas, j'y vais, mais je ne sais pas très bien d'où elle part, ni à quelle heure.

— On m'a dit que le cortège partirait du square Saint Jacques à 12h30 et qu'on arriverait en début d'après-midi devant la préfecture.

— Alors là, impossible : il n'est pas question que je rate mon cours de gymnastique.

— Oh pour une fois, tu peux bien faire une exception.

— Non, je préférerais te rejoindre plus tard.

— De toute façon, tu vas marcher toute la journée, tu feras aussi de l'exercice !

— Comment ça, toute la journée ? Ne me dis pas qu'il n'y aura aucun transport en commun demain !

— Non. Aucun transport.

— Bon, alors... je te rejoindrai. Disons qu'on se retrouve à 13h30 au pont François 1^{er}, d'accord ?



Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse et justifiez-la avec des répliques du dialogue.

1. Virginie téléphone à Juliette à propos de la manifestation.
2. On leur a distribué des tracts.
3. La manifestation démarre au pont François 1^{er}.
4. Juliette adore la gymnastique.
5. Virginie essaie de convaincre Juliette de ne pas aller à la gymnastique.
6. Juliette pourra circuler en bus.
7. Juliette n'ira pas à la manifestation.

vrai faux

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mots

manifestation :

- un cortège (n. m.)
- un défilé (n. m.)
- un manifestant (n. m.)
- une préfecture (n. f.)
- un syndicat (n. m.)
- un tract (n. m.)

sports :

- l'athlétisme (n. m.)
- le cyclisme (n. m.)
- le vélo (n. m.)
- l'équitation (n. f.)
- l'escrime (n. f.)
- le football (n. m.)
- le golf (n. m.)
- la gymnastique (n. f.)
- la marche à pied (n. f.)
- la musculation (n. f.)
- la natation (n. f.)
- le rugby (n. m.)
- le ski (n. m.)
- le tennis (n. m.)
- la voile (n. f.)

Trouvez la bonne situation

Qu'est-ce qu'ils disent ?

Repérez.

- Pour donner leur avis.
- Pour rapporter des faits.
- Pour exprimer leur désaccord.
- Pour montrer leur mécontentement.

Repérez, pour chaque situation, les différentes actions, puis expliquez-les selon le modèle de l'exercice du dialogue 2.

1. Écoutez et répondez, comme dans les exemples.

- Vous avez un vélo? (un bleu)
- — Oui, j'en ai un bleu.
- Elle a une carte détaillée? (non)
- — Non, elle n'en a pas.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ...

2. Transformez à l'impératif, comme dans l'exemple.

Il faut que vous mangiez du fromage.
→ Mangez-en !

1. Il faut que nous demandions des échantillons.
2. Il faut que tu prennes ce TGV.
3. Il faut que tu te dépêches.
4. Il ne faut pas que vous téléphoniez à la comptable.
5. Il faut que tu prennes un plan.

Le pronom « en »

Il remplace un nom précédé de :
« du », « de la », « des »/un, une, aucun, autre, peu, beaucoup, deux, dix, etc.

- Exemples :**
- Il a des amis? — Oui, il en a beaucoup.
 - Vous avez acheté des journaux?
 - Non, je n'en ai pas acheté.

À la forme affirmative, on répète « un », « une ».

À la forme négative, on ne les répète pas :

- Vous avez un téléphone portable?
- Oui, j'en ai un./Non, je n'en ai pas.

L'impératif (récapitulatif)

Regarde !	Regardons !	Regardez !
Ne regarde pas !	Ne regardons pas !	Ne regardez pas !
Lève-toi !	Levons-nous !	Levez-vous !
Ne te lève pas !	Ne nous levons pas !	Ne vous levez pas !
Dis-moi/lui/nous/leur !	Ne me/lui/nous/leur/dis pas !	
Achète-le/la/les !	Ne l'/les achète pas !	
Prends-en (un/une) !	N'en prends pas !	

3. Mettez les verbes aux temps et mode qui conviennent.

1. Je pense que les salariés (se mettre) bientôt en grève.
2. Ça m'étonne que tu (ne pas vouloir) aller à la manifestation.
3. Tu crois qu'il (comprendre) ce que je lui ai dit ?
4. Il est possible qu'ils (ne pas être) dans leur bureau.
5. Moi, ça me gêne qu'il y (avoir) tant de monde dans cette pièce.
6. Je ne pense pas qu'elle (savoir) négocier avec les syndicats.

Le subjonctif (suite)

Il s'emploie après une proposition principale...

- exprimant un doute et une possibilité : il est possible que, il se peut que, douter que...
Il est possible qu'il pleuve.
- exprimant un sentiment : préférer, regretter, aimer...
être désolé, gêné, étonné...
*ça m'étonne, ça m'agace, ça m'énerve...
Ça m'étonne qu'il soit en retard.*
- avec un verbe d'opinion à la forme négative et interrogative :
Je ne trouve pas qu'on soit dérangés par le bruit. — Je ne crois pas qu'ils viennent.

4. Exprimez votre point de vue.

Votre comité d'entreprise (C.E.) vous invite à un débat sur la place du sport dans l'entreprise.

Indiquez si vous-même aimez le sport, si vous en pratiquez un ou plusieurs, si vous le/les pratiquez dans l'entreprise ou à l'extérieur, si vous êtes satisfait des services sportifs proposés par le C.E., si vous avez des suggestions à faire pour améliorer la situation (qualité des services, des locaux, horaires, enseignement...)

Comment dire

● Rappel des expressions pour donner son avis :

- à mon avis
- selon moi
- en ce qui me concerne...
- pour moi...
- je crois que...
- je trouve que...
- je pense / je ne pense pas que...

5. Un entrepreneur raconte. Retrouvez ses mots.

Après mon bac, je (s'interroger) : qu'est-ce que j'(avoir) envie de faire ? Ma motivation (être) de réussir ma vie. J'(aimer) le commerce, le contact avec les gens, je ne (vouloir) pas travailler dans l'administration. J'(chercher) un métier. Je n'(avoir) pas beaucoup de goût pour de trop longues études. Je (devenir) opticien. J'(ouvrir) mon premier magasin à 23 ans. À mes débuts, j'(devoir) affronter l'hostilité des autres opticiens. Les boutiques (être) vieilles. Mon premier magasin se (vouloir) plus moderne. On ne (pouvoir) pas faire du neuf avec du vieux. Dès la première année, j'(réaliser) un très bon chiffre d'affaires. J'(décider) d'ouvrir un deuxième magasin, je (devenir) entrepreneur. Deux autres boutiques (s'ouvrir). J'(innover) sur le plan des prix. C'(être) une bonne idée : mon chiffre d'affaires (exploser). Au début, mon entreprise (s'appeler) *Visual Optic*. Un ami publicitaire (conseiller) de donner mon nom à mes magasins. Nous (commencer) des campagnes publicitaires, on me (voir) dans les spots : les gens (aimer beaucoup) cela.

Comment dire

● Rappel des expressions pour manifester son désaccord :

- Je ne suis pas d'accord.
- Mais pas du tout !
- Vous dites n'importe quoi !
- Vous exagérez !
- Il ne faut pas exagérer !
- Vous n'avez rien compris.
- Ce n'est pas vrai !

6. Écoutez et transformez, comme dans l'exemple.

Je vais m'inscrire à un cours de tennis.

→ *Il m'a dit qu'il allait s'inscrire à un cours de tennis.*

1. ; 2. ; 3. ; 4. ; 5.

Le discours indirect

Il est introduit par des verbes comme « affirmer », « ajouter », « annoncer », « déclarer », « dire », « expliquer », « promettre », « répondre » + que.

Avec le passage au discours indirect, on observe plusieurs changements :

Il m'a dit : « Tu peux passer le voir avec ta sœur ».

→ *Il m'a dit que je pouvais passer le voir avec ma sœur.*

Elle leur a dit : « Je viendrai chez vous demain ».

→ *Elle leur a dit qu'elle viendrait chez eux le lendemain.*

7. Racontez, puis jouez la scène.

Racontez à un ami la rencontre qui a eu lieu entre la direction, les salariés en grève et les syndicats. Jouez ensuite la scène.

Jour de grève et jour

← 1

Daniel arrive au bureau avec une heure de retard. Que lui est-il arrivé ? Écoutez...

Les syndicats

A. À l'aide des explications de Stéphane Petibon, complétez les mots écrits sur les banderoles et écrivez à quoi correspondent les initiales.

B. Trouvez ce que dit...

- Françoise Vittel pour exprimer son désaccord avec les syndicats ;
- Daniel pour dire qu'il ne connaît pas très bien les syndicats.



← 2

Daniel se trouve dans le bureau des commerciaux, Philippe et Isabelle, lorsque Stéphane Petibon leur apporte une enveloppe à chacun. Écoutez...

ATTYRITION DE REMUNERATION							
Code	Libellé	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant
101	Salaires de base	142,30		142,30			
102	Salaires de base	142,30		142,30			
103	Salaires de base	142,30		142,30			
104	Salaires de base	142,30		142,30			
105	Salaires de base	142,30		142,30			
106	Salaires de base	142,30		142,30			
107	Salaires de base	142,30		142,30			
108	Salaires de base	142,30		142,30			
109	Salaires de base	142,30		142,30			
110	Salaires de base	142,30		142,30			
111	Salaires de base	142,30		142,30			
112	Salaires de base	142,30		142,30			
113	Salaires de base	142,30		142,30			
114	Salaires de base	142,30		142,30			
115	Salaires de base	142,30		142,30			
116	Salaires de base	142,30		142,30			
117	Salaires de base	142,30		142,30			
118	Salaires de base	142,30		142,30			
119	Salaires de base	142,30		142,30			
120	Salaires de base	142,30		142,30			
121	Salaires de base	142,30		142,30			
122	Salaires de base	142,30		142,30			
123	Salaires de base	142,30		142,30			
124	Salaires de base	142,30		142,30			
125	Salaires de base	142,30		142,30			
126	Salaires de base	142,30		142,30			
127	Salaires de base	142,30		142,30			
128	Salaires de base	142,30		142,30			
129	Salaires de base	142,30		142,30			
130	Salaires de base	142,30		142,30			
131	Salaires de base	142,30		142,30			
132	Salaires de base	142,30		142,30			
133	Salaires de base	142,30		142,30			
134	Salaires de base	142,30		142,30			
135	Salaires de base	142,30		142,30			
136	Salaires de base	142,30		142,30			
137	Salaires de base	142,30		142,30			
138	Salaires de base	142,30		142,30			
139	Salaires de base	142,30		142,30			
140	Salaires de base	142,30		142,30			
141	Salaires de base	142,30		142,30			
142	Salaires de base	142,30		142,30			
143	Salaires de base	142,30		142,30			
144	Salaires de base	142,30		142,30			
145	Salaires de base	142,30		142,30			
146	Salaires de base	142,30		142,30			
147	Salaires de base	142,30		142,30			
148	Salaires de base	142,30		142,30			
149	Salaires de base	142,30		142,30			
150	Salaires de base	142,30		142,30			
151	Salaires de base	142,30		142,30			
152	Salaires de base	142,30		142,30			
153	Salaires de base	142,30		142,30			
154	Salaires de base	142,30		142,30			
155	Salaires de base	142,30		142,30			
156	Salaires de base	142,30		142,30			
157	Salaires de base	142,30		142,30			
158	Salaires de base	142,30		142,30			
159	Salaires de base	142,30		142,30			
160	Salaires de base	142,30		142,30			
161	Salaires de base	142,30		142,30			
162	Salaires de base	142,30		142,30			
163	Salaires de base	142,30		142,30			
164	Salaires de base	142,30		142,30			
165	Salaires de base	142,30		142,30			
166	Salaires de base	142,30		142,30			
167	Salaires de base	142,30		142,30			
168	Salaires de base	142,30		142,30			
169	Salaires de base	142,30		142,30			
170	Salaires de base	142,30		142,30			
171	Salaires de base	142,30		142,30			
172	Salaires de base	142,30		142,30			
173	Salaires de base	142,30		142,30			
174	Salaires de base	142,30		142,30			
175	Salaires de base	142,30		142,30			
176	Salaires de base	142,30		142,30			
177	Salaires de base	142,30		142,30			
178	Salaires de base	142,30		142,30			
179	Salaires de base	142,30		142,30			
180	Salaires de base	142,30		142,30			
181	Salaires de base	142,30		142,30			
182	Salaires de base	142,30		142,30			
183	Salaires de base	142,30		142,30			
184	Salaires de base	142,30		142,30			
185	Salaires de base	142,30		142,30			
186	Salaires de base	142,30		142,30			
187	Salaires de base	142,30		142,30			
188	Salaires de base	142,30		142,30			
189	Salaires de base	142,30		142,30			
190	Salaires de base	142,30		142,30			
191	Salaires de base	142,30		142,30			
192	Salaires de base	142,30		142,30			
193	Salaires de base	142,30		142,30			
194	Salaires de base	142,30		142,30			
195	Salaires de base	142,30		142,30			
196	Salaires de base	142,30		142,30			
197	Salaires de base	142,30		142,30			
198	Salaires de base	142,30		142,30			
199	Salaires de base	142,30		142,30			
200	Salaires de base	142,30		142,30			
201	Salaires de base	142,30		142,30			
202	Salaires de base	142,30		142,30			
203	Salaires de base	142,30		142,30			
204	Salaires de base	142,30		142,30			
205	Salaires de base	142,30		142,30			
206	Salaires de base	142,30		142,30			
207	Salaires de base	142,30		142,30			
208	Salaires de base	142,30		142,30			
209	Salaires de base	142,30		142,30			
210	Salaires de base	142,30		142,30			
211	Salaires de base	142,30		142,30			
212	Salaires de base	142,30		142,30			
213	Salaires de base	142,30		142,30			
214	Salaires de base	142,30		142,30			
215	Salaires de base	142,30		142,30			
216	Salaires de base	142,30		142,30			
217	Salaires de base	142,30		142,30			
218	Salaires de base	142,30		142,30			
219	Salaires de base	142,30		142,30			
220	Salaires de base	142,30		142,30			
221	Salaires de base	142,30		142,30			
222	Salaires de base	142,30		142,30			
223	Salaires de base	142,30		142,30			
224	Salaires de base	142,30		142,30			
225	Salaires de base	142,30		142,30			
226	Salaires de base	142,30		142,30			
227	Salaires de base	142,30		142,30			
228	Salaires de base	142,30		142,30			
229	Salaires de base	142,30		142,30			
230	Salaires de base	142,30		142,30			
231	Salaires de base	142,30		142,30			
232	Salaires de base	142,30		142,30			
233	Salaires de base	142,30		142,30			
234	Salaires de base	142,30		142,30			
235	Salaires de base	142,30		142,30			
236	Salaires de base	142,30		142,30			
237	Salaires de base	142,30		142,30			
238	Salaires de base	142,30		142,30			
239	Salaires de base	142,30		142,30			
240	Salaires de base	142,30		142,30			
241	Salaires de base	142,30		142,30			
242	Salaires de base	142,30		142,30			
243	Salaires de base	142,30		142,30			
244	Salaires de base	142,30		142,30			
245	Salaires de base	142,30		142,30			
246	Salaires de base	142,30		142,30			
247	Salaires de base	142,30		142,30			
248	Salaires de base	142,30		142,30			
249	Salaires de base	142,30		142,30			
250	Salaires de base	142,30		142,30			
251	Salaires de base	142,30		142,30			
252	Salaires de base	142,30		142,30			
253	Salaires de base	142,30		142,30			
254	Salaires de base	142,30		142,30			
255	Salaires de base	142,30		142,30			
256	Salaires de base	142,30		142,30			
257	Salaires de base	142,30		142,30			
258	Salaires de base	142,30		142,30			
259	Salaires de base	142,30		142,30			
260	Salaires de base	142,30		142,30			
261	Salaires de base	142,30		142,30			
262	Salaires de base	142,30		142,30			
263	Salaires de base	142,30		142,30			
264	Salaires de base	142,30		142,30			
265	Salaires de base	142,30		142,30			
266	Salaires de base	142,30		142,30			
267	Salaires de base	142,30		142,30			

de paie feuilleton-radio

Le bulletin de paie

- ① Nom et adresse de l'employeur
- ② Numéro d'identification de l'employeur
- ③ Emploi et catégorie professionnelle du salarié
- ④ Période de travail
- ⑤ Nom du salarié
- ⑥ Nombre d'heures
- ⑦ Somme totale avant les retenues
- ⑧ Cotisations salariales
- ⑨ Cotisations patronales
- ⑩ Montant du salaire imposable
- ⑪ Salaire net avant impôts
- ⑫ Impôts prélevés à la source
- ⑬ Somme versée pour certains frais
- ⑭ Somme versée au salarié à la fin du mois
- ⑮ Date de versement du salaire

Les cotisations

Répondez.

1. Quelles sont les assurances auxquelles un salarié doit cotiser ?
2. Donnez le pourcentage des cotisations patronales et celui des cotisations salariales.
3. Pourquoi Daniel ne paie-t-il pas de cotisations salariales ?

3

Françoise Vittel consulte le Minitel pour savoir si la RATP, entreprise qui gère les transports parisiens, va ou non continuer la grève. Écoutez...

Le Minitel

Donnez des instructions.

1. Indiquez à Daniel comment se servir d'un Minitel.
2. Écrivez sur l'écran du Minitel les informations concernant la grève des transports à la RATP.

Gratuit 3 min

LES PAGES JAUNES

3615 France Télécom

Nom : RATP

Localité :

Vous pouvez préciser

Département :

Adresse :

Le numéro demandé est le

Avez-vous bien compris ?

Donner une opinion.

Que pense Françoise Vittel des syndicats et de la grève de la RATP ? Justifiez votre réponse avec des éléments des trois dialogues.

Variations

HORAIRES DE COURS



GYMNASIUM
AU MILIEU DE LA FORME

PARIS 14

226, Bd Raspail

Tél. : 01 43 21 14 41

Le comité d'entreprise

1. Vous êtes membres du comité d'entreprise. Vous présentez aux salariés des activités sportives qu'ils peuvent pratiquer à des tarifs intéressants. Vous répondez à leurs questions (tarifs, heures, équipement, lieu, fréquence).

LUNDI	MARDI	MERCREDI
9h30 Aqua-Gym	9h30 Abdos-Fessiers	10h00 Aqua-Gym
10h30 Gym douce	10h00 Stretching	11h00 Abdos-Fessiers
10h30 Abdos-Fessiers	10h30 Aqua-Gym	12h30 Stretching
11h00 Stretching	11h00 Abdos-Scilla	12h30 Abdos-Fessiers
12h30 Body-sculpt	Aquavie	12h00 Aqua-Gym
12h00 Step Inten	Pump	
Aqua-Gym	Aqua-Gym	
12h30 Aquavie	16h00 Body-sculpt	16h00 Aqua-Gym
16h00 Aqua-Gym	16h30 Aqua-Gym	16h30 Body-sculpt
16h30 Body-sculpt	17h00 Step Début	17h00 A.T.F.
17h00 A.T.F.	17h30 Body-sculpt	17h45 Step Avancé
17h45 Pump	18h15 Abdo LIA	18h00 Aqua-Gym
18h00 Aqua-Gym	Aqua-Gym	18h30 Aquavie
18h00 Step Avancé	19h00 A.T.F.	18h30 Abdos-Fessiers
18h45 Pilae	19h45 Rock N'Roll	19h00 Pump
Aqua-Gym	Aqua-Gym	20h15 Danse Africaine
JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
9h30 Abdos-Fessiers	9h30 Aqua-Gym	10h00 Body-sculpt
10h00 Body-sculpt	10h00 Abdos-Scilla	10h30 Abdos-Fessiers
10h30 Stretching	10h30 Leg Lifting	11h00 Stretching
11h00 Aqua-Gym	11h00 Stretching	Bébas Magneurs
12h30 Body-sculpt	12h30 Aqua-Gym	11h30 Aqua-Gym
12h00 Aqua-Gym	12h00 Abdos-Fessiers	12h30 Abdos-Fessiers
		12h30 Danse Orientale
16h00 Gym Douce	16h00 Aqua-Gym	14h30 Bébas Magneurs
16h30 Aqua-Gym	16h30 Abdos-Scilla	15h00 Aqua-Gym
17h00 Body-sculpt	17h00 Pump	15h30 Pump
17h45 A.T.F.	18h15 Step Début	16h45 Stretching
18h00 Aqua-Gym	18h45 A.T.F.	Rock N' Roll
18h30 Stretching	19h30 Karaté	Danse de Salon
19h00 Danse Orientale		

HORAIRES D'OUVERTURE

LUNDI - MARDI - JEUDI

VENDREDI

9 H 00 à 21 H 00

MERCREDI

9 H 00 à 22 H 00

SAMEDI

9 H 00 à 23 H 00

DIMANCHE DE

9 H 00 à 12 H 00

Horaires d'ouverture des cours
pour les membres du comité d'entreprise
et les salariés des entreprises adhérentes.
Réservation obligatoire. Tarifs sur demande.

DIMANCHE

10h00 A.T.F.
10h45 Body-sculpt
11h30 Aqua-Gym

2. Préparez une affiche décrivant certaines activités pour le tableau d'affichage du comité d'entreprise, ainsi qu'une série de tracts à distribuer dans les bureaux.

Une demande d'augmentation

1. Vous écrivez une lettre à votre patron pour demander une augmentation de salaire. Vous justifiez votre demande.
2. Une augmentation de salaire a été décidée dans votre entreprise. Vous en informez le personnel par une note de service.

Nom
Prénom
Service

Date

M. ... (titre)

- Rappelez la dénomination du poste, vos responsabilités et dites depuis combien de temps vous occupez ce poste. (*J'occupe ce poste...*)
- Énoncez les tâches que vous effectuez et mettez en valeur vos compétences professionnelles. (*J'ai la responsabilité de... ces responsabilités m'ont permis d'acquies...*)
- Exprimez votre demande d'augmentation. (*Je vous demande de bien vouloir...*)
- Concluez. Dites que vous espérez obtenir satisfaction.

Saluez

L'accroissement du temps libre

- 41 % des Français disent faire un sport (47 % des hommes/35 % des femmes)
- 29 % quotidiennement
- 28 % de temps en temps
- 16 % plutôt le week-end
- 8 % plutôt en vacances

Des événements sportifs

1. Le football et la Coupe du monde de 1998
2. Le cyclisme et le Tour de France
3. La course automobile et les 24 heures du Mans
4. Le tennis et Roland-Garros



1.



3.



2.



4.

Les Français dépensent 30 milliards de francs pour le sport

Les sports préférés des Français

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. le foot | 7. le ski |
| 2. le tennis | 8. le rugby |
| 3. le judo | 9. le golf |
| 4. la pétanque | 10. la voile |
| 5. le basket | 11. le hand-ball |
| 6. l'équitation | 12. la natation |

Les syndicats



Confédération générale du travail
(1 600 000 adhérents) : créée en 1895, d'abord surtout liée au secteur de la métallurgie, aujourd'hui l'organisation syndicale électoralement la plus importante.



Confédération française démocratique du travail : créée en 1964, elle est devenue l'interlocuteur privilégié du patronat, et est désormais électoralement quasi aussi importante que la CGT.



Confédération française des travailleurs chrétiens
(260 000 adhérents) : créée en 1964, surtout présente dans la région Alsace-Lorraine.



Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres
(240 000 adhérents) : aujourd'hui en perte de vitesse ; les cadres, eux aussi touchés par le chômage, se tournent en effet plutôt désormais vers la CFDT.



Confédération générale du travail Force Ouvrière
(1 100 000 adhérents) : créée en 1948, elle est aujourd'hui en déclin, au profit de la CFDT.

« Made in France »

Apprendre à...

- Faire des critiques
- Exprimer sa déception
- Convaincre (suite)
- Organiser un discours

*Le Beaujolais
nouveau
est arrivé !!*



1 En direct du salon

- Nous sommes en direct du Salon de l'Agriculture, organisé tous les ans à Paris, Porte de Versailles. Monsieur Beauvin, directeur commercial d'une coopérative du Beaujolais est avec nous. Monsieur Beauvin, cette année a-t-elle été une bonne année pour vous ?
- C'est, en effet, une très bonne année, tout comme l'année dernière. Depuis la création de l'appellation de Beaujolais Nouveau, nos ventes à l'exportation n'ont pas cessé d'augmenter.
- Pourquoi avez-vous lancé le Beaujolais Nouveau ?
- Il nous fallait un bon coup promotionnel pour relancer les ventes. Nos concurrents exportaient mieux que nous et des vins venus d'autres continents, plus jeunes, plus légers, commençaient à envahir le marché.
- D'où l'idée de lancer un vin jeune, un vin primeur...
- Exactement. Et le phénomène médiatique autour de l'arrivée du Beaujolais Nouveau, lié à une date précise, a séduit aussi nos clients étrangers. Même au Japon, les restaurants fêtaient l'événement.
- Eh bien, bravo pour cette opération marketing au service d'un vin français !

Un carton d'invitation

A. Complétez.

B. Répondez.

1. Quand a lieu cette manifestation ?
2. Depuis quand les ventes à l'exportation ont-elles augmenté ?
3. Pouvez-vous citer un des concurrents français du Beaujolais Nouveau qui s'exporte très bien ?
4. Connaissez-vous des vins produits en dehors de l'Europe ?
5. Savez-vous à quelle période de l'année arrive le Beaujolais Nouveau ?

Monsieur ...
Directeur ...

*sera très heureux de vous accueillir
sur le stand de la ... au Salon de ...
qui aura lieu ... à Paris.*

2



Un festival

- Tu comptes aller au festival des Musiques du Monde ? Le comité d'entreprise propose des places à des prix intéressants.
- J'y vais tous les ans et j'adore.
- Moi, j'ai été déçue la dernière fois. Les groupes étaient de qualité très inégale.
- Mais non ! Tu ne vois pas que c'est une occasion rêvée pour rencontrer des gens venus de partout. Un

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

rendez-vous multiculturel comme celui-là est exceptionnel !

— D'accord, mais même à Paris on peut rencontrer des gens de partout... Et côté musique, nous sommes très bien servis !

— Je ne critique pas ta position, mais pour moi, le festival est encore autre chose. Je m'y rendrai cette année aussi.

Pour ou contre ?

Repérez...

1. ...comment l'un des personnages manifeste sa déception.
2. ...comment la jeune femme formule une critique du festival.
3. ...comment son ami essaie de la convaincre de l'intérêt du festival.
4. ...comment la jeune femme tente de le convaincre du multiculturalisme parisien.



Une visite guidée

— Comme prévu dans notre programme, ce matin, nous allons visiter le musée d'Orsay.

— C'est vrai que ce musée était autrefois une gare ?

— Tout à fait vrai. Il s'agissait de la gare d'Orsay qui desservait les banlieues sud.

— On m'a dit que cette gare était devenue un théâtre.

— C'est vrai aussi.

— Je sais qu'en France les châteaux sont devenus des musées, comme dans beau-

coup d'autres pays européens. Mais je trouve drôle qu'une gare le devienne.

— Eh oui ! Et même une ancienne prison est aujourd'hui un musée !

— Ah bon ?

— Nous y sommes déjà allés. Vous ne vous en souvenez pas ? C'est la Conciergerie.

mots

- l'agriculture (n. f.)
- une appellation (n. f.)
- un château (n. m.)
- un continent (n. m.)
- une coopérative (n. f.)
- une création (n. f.)
- un événement (n. m.)
- un festival (n. m.)
- un musée (n. m.)
- une occasion (n. f.)
- une opération (n. f.)
- un phénomène (n. m.)
- une place (n. f.)
- une position (n. f.)
- une prison (n. f.)
- un salon (n. m.)

Vrai ou faux ?

Choisissez la bonne réponse.

1. L'ancienne gare d'Orsay est devenue un musée.
2. Avant, il y avait un cirque.
3. Il n'y a qu'en France que les châteaux sont devenus des musées.
4. Il y a à Paris un musée qui autrefois était une prison.

vrai faux

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Trouvez la bonne situation

Qu'est-ce que ça signifie ?

Trouvez dans les dialogues des phrases équivalentes.

1. C'est une très bonne année, de la même manière que l'année dernière a été une bonne année.
2. Cela paraît surprenant, mais au Japon, on fête l'arrivée du Beaujolais Nouveau.
3. Un rendez-vous culturel du genre du festival des Musiques du Monde est exceptionnel.
4. À Paris aussi, on trouve des gens venus de partout.
5. Dans beaucoup de pays européens, des châteaux sont aussi devenus des musées.
6. Il est étonnant qu'une prison devienne un musée, mais c'est vrai.

Pour chaque situation, décrivez les endroits, les personnages et les actions.

1. Écoutez et remplacez les lieux que vous entendez.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

Le pronom « y »

Le pronom « y » remplace généralement un complément de lieu (lieu où l'on est et lieu où l'on va).

Exemples :

Je vais au festival. - J'y vais.

Quand on vient d'un lieu, c'est le pronom « en » qui le remplace.

Exemples : *Je viens de Paris. - J'en viens.*

Le pronom « y » peut également remplacer un complément introduit par la préposition « à » (quand il ne s'agit pas d'une personne).

Exemples :

Je pense à mon travail pendant la nuit.

J'y pense pendant la nuit.

2. Écoutez et rapportez ce qu'ils disent.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

Comment dire

- Pour rapporter une affirmation : Dire/répondre/affirmer que... (+ phrase à l'indicatif)
- Pour rapporter une question : Demander/chercher à savoir si... (+ phrase à l'indicatif)
- Pour rapporter un ordre : Dire/demander/conseiller/suggérer/ordonner de... (+ verbe à l'infinitif)

3. Écoutez et rapportez ce qu'ils disent.

1. ... ; 2. ... ; 3. ... ; 4. ... ; 5. ... ; 6. ...

La concordance des temps dans le discours rapporté

(au présent)	Il dit que	⎧	le vin primeur est arrivé	(antériorité)
			le vin primeur arrive	(simultanéité)
			le vin primeur arrivera	(postériorité)
(au passé)	Il a dit que	⎧	le vin primeur était arrivé	(antériorité)
			le vin primeur arrivait	(simultanéité)
			le vin primeur arriverait	(postériorité)

4. Rapportez leur conversation.

Écoutez encore le dialogue 3 page 163 et rapportez les questions et les réponses des personnages.

5. Faites des phrases librement.

1. Pour exprimer une opinion.
2. Pour dire ce que vous sentez.
3. Pour exprimer une obligation.
4. Pour dire ce que vous désirez.
5. Pour demander à quelqu'un de faire quelque chose.
6. Pour raconter vos intentions.

L'emploi des modes (récapitulatif)

Expression de l'opinion et de la perception	+ indicatif penser, croire, savoir voir, sentir, espérer que	+ subjonctif ne pas penser ne pas croire	} que
l'intention		pour, afin	que
l'obligation		il faut, il est nécessaire	que
le souhait, la volonté, le doute et le regret		vouloir, souhaiter, désirer, préférer, douter, regretter,	} que

6. Écoutez et complétez.

1. Je préfère que...
2. Je crois qu'...
3. Il regrette que...
4. Nous voulons tous que...
5. Elle sentait qu'...
6. Je suis allé chez le médecin pour qu'...



7. Jouez la scène.

Vous venez de visiter une exposition avec un groupe d'amis. Certains ont aimé, mais d'autres pas. Vous exprimez votre déception et vous critiquez l'organisation de l'exposition.

Comment dire

● Pour exprimer sa déception :

- Je suis déçu(e).
- C'est dommage !
- C'est décevant !
- Malheureusement...
- Je n'ai rien pu y faire.

● Pour critiquer :

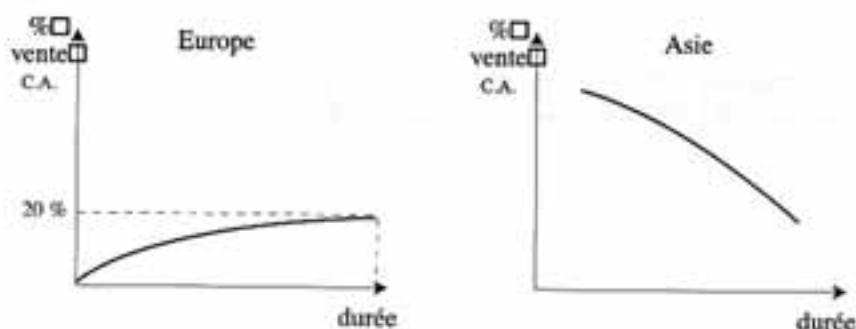
- Ce n'est pas bien.
- Quelle horreur !
- C'est horrible !
- Je n'aime pas du tout.

L'interculturel au servi

1

Isabelle et Philippe parlent des ventes à l'exportation. En Europe, elles augmentent. Mais au Japon, c'est toujours catastrophique. Isabelle pense qu'on ne doit pas avoir la même attitude commerciale d'un pays à l'autre et qu'il faut s'adapter aux habitudes locales. Écoutez...

Vente à l'exportation



La réunion

A. Qui dit quoi ? Isabelle ou Philippe ?

1. Pas brillantes les ventes sur l'Asie !
2. Comment organises-tu les rendez-vous ?
3. Comme toi !
4. Et les hommes d'affaires japonais font comme toi ?
5. Les affaires sont les affaires !
6. Je comprends tes mauvais résultats.

B. Daniel prend des notes pendant la conversation. Aidez-le à faire un court compte rendu de la réunion entre Isabelle et Philippe.

2

Philippe et Daniel sont au café. Philippe lui fait part de ses efforts et lui dit qu'il ne comprend pas la réaction de ses clients. Écoutez...

Semaine 38

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Observations	Rencontre avec Mr Sets japonais, rappeler de Paris dans quelques semaines						
8 h	Rendez-vous						
9 h	Téléphone	à confirmer					
9 h	à la société	avec Mr Sets					
10 h	Sanctoni	adjoint du					
	pour un	directeur					
	rendez-vous		Rencontre				
	avec le directeur		avec				
			Mr Sets				

La mission au Japon

Rapportez les explications de Philippe Cadet sur son attitude au Japon.

3

Isabelle, Daniel et Philippe se rendent à la conférence d'Albert Paterson, un grand spécialiste de l'interculturel dans le monde des affaires. Curieusement, il décrit l'attitude de quelqu'un comme Philippe... Écoutez...

Qu'est-ce que l'interculturel ?

Prenons un exemple...

Monsieur Decca, commercial dans une PME exportatrice, part pour la première fois à la conquête du marché japonais. C'est un homme d'affaires sympathique, autodidacte, persuadé de savoir vendre ses produits dans le monde entier...

Il arrive au Japon, s'installe à l'hôtel, décroche son téléphone et prend des rendez-vous avec des entreprises japonaises. Il veut absolument rencontrer le directeur...

Sa première erreur, c'est de vouloir obtenir tout de suite un rendez-vous. Au Japon, pas de précipitation dans les affaires. Les premiers contacts se font par courrier, puis par téléphone et, à la fin seulement, on fixe un rendez-vous.

Monsieur Decca a fait une deuxième erreur : il a préféré le supérieur hiérarchique à l'employé. Pour un premier contact avec une entreprise, il ne faut pas avoir l'ambition de rencontrer le patron...

Le compte rendu

Répondez.

1. Où se rendent Daniel, Isabelle et Philippe ?
2. Quelle est la spécialité du conférencier ?
3. Pourquoi Isabelle les a-t-elle invités à écouter sa conférence ?
4. Pourquoi Philippe demande-t-il ce qui est drôle ?
5. Quelle est, d'après vous, l'attitude d'Isabelle pendant la conférence ?
6. Philippe a-t-il été convaincu par les propos du conférencier ?

Avez-vous bien compris ?

Comparez.

Faites un parallèle entre le récit de Philippe et l'exemple donné par le conférencier. En quoi sont-ils semblables ? Trouvez-vous des différences ?

Avez-vous des exemples similaires à donner ? Quels conseils donneriez-vous à un homme/une femme d'affaires francophone en voyage professionnel dans votre pays pour l'aider dans ses négociations ?

Variations

Votre exposé

● **Regardez le document et commentez les résultats.**

Vous devez faire un exposé devant un groupe de francophones sur les résultats de l'activité de votre entreprise. À vous de choisir l'activité et les produits.



Commenter des chiffres

Pour commencer

Le but de cet exposé est de...

D'abord/Tout d'abord/Premièrement, je voudrais/j'aimerais vous parler de...

Pour continuer

Sur ce graphique, ce tableau,

on peut voir/observer
on constate
on voit
on observe

une progression
une augmentation de.../une diminution de...
une croissance de...
une hausse de.../une baisse de...
une amélioration de...
une stabilisation de...

Ce graphique
Ces chiffres

montre (ent)
indique (ent)

Le chiffre d'affaires est de/s'élève à/est en augmentation de.../en diminution de.../a augmenté de.../a diminué de.../se maintient/a doublé (x 2)/a triplé (x 3)/a quadruplé (x 4)...

L'Europe représente plus de/environ/moins de un quart de.../la moitié de.../les trois quarts de...

Pour conclure

Pour finir, ... - En conclusion, ...

Votre rapport

● Vous êtes chargé de rédiger un rapport sur les possibilités de vente d'un produit français (de votre choix) dans votre pays : marchés cibles, gamme de produits choisie, niveau de prix, concurrence, circuit de distribution, précisions du volume des ventes, promotion...

Les premiers produits exportés

Rang	Secteurs
1	Produits de la construction automobile
2	Produits de la construction aéronautique et spatiale
3	Produits de la chimie organique
4	Équipement pour automobile
5	Produits pharmaceutiques
6	Matériel électrique
7	Machines de bureau et matériel informatique
8	Produits de la culture et de l'élevage

Quelques grandes manifestations culturelles en France

Le cinéma



Le festival de Cannes
(du 13 au 24 mai)

Le théâtre



Le festival de d'Avignon
(du 6 au 30 juillet)

L'opéra



Le festival d'Aix-en-Provence
(du 15 juin au 7 juillet)

La musique



Le fête de la musique
(21 juin)

L'interculturel

Check-list

Quinze facteurs qui font les différences. Avant d'exporter votre produit dans un pays étranger, vérifiez qu'aucun de ces facteurs naturels, culturels ou techniques ne le rend inadapté ou inutile, ou ne constitue un handicap.

- ✓ Altitude
- ✓ Climat
- ✓ Morphologie des habitants
- ✓ Langue
- ✓ Religion
- ✓ Références culturelles
- ✓ Goûts de la population
- ✓ Usages sociaux
- ✓ Habitudes alimentaires et vestimentaires
- ✓ Unités de mesure
- ✓ Normes en vigueur
- ✓ Réglementation
- ✓ Mentions légales
- ✓ Niveaux de prix
- ✓ Système de distribution

Le camembert Gérard

met les Japonais en boîte : Pour tenir compte de la phobie japonaise des microbes, Bongrain a doté son camembert Gérard d'une boîte métallique.

cello

table à 4 ch.			
France	Allemagne	Italie	Grèce
France	FFAB	1.295	
Allemagne	DM	209	
Italie	Lira	15.000	
Grèce	Drac	1.500	
Autres	DM	3.300	
Autres	DM	40	

Coebastien orange



Pratique :

Sur les étiquettes des vêtements Cello et Zara, entre autres, figurent les prix des articles dans toute l'Europe. Pratique pour transférer des stocks d'un pays à l'autre...

Leçon 1 : Qui sont-ils ?

Dialogue 1

DANIEL : Bonjour, Mademoiselle.
FRANÇOISE VITTEL : Bonjour... ? Ah, vous êtes Daniel, notre stagiaire !
DANIEL : Oui, mademoiselle.
FRANÇOISE VITTEL : Je suis Françoise Vittef, la secrétaire.
DANIEL : C'est Françoise Vittef, la secrétaire.

Dialogue 2

FRANÇOISE VITTEL : Madame Leblanc, je vous présente Daniel, notre stagiaire.
CATHERINE LEBLANC : Enchantée, Daniel et bienvenue !
DANIEL : Merci.
FRANÇOISE VITTEL : Madame, merci, madame.
DANIEL : Merci, madame.
CATHERINE LEBLANC : Excusez-moi, je suis très occupée.
FRANÇOISE VITTEL : C'est madame Leblanc, la directrice.

Dialogue 3

FRANÇOISE VITTEL : Stéphane Petibon, Daniel.
STÉPHANE PETIBON : Enchanté, Daniel.
DANIEL : Enchanté monsieur Petibon.
STÉPHANE PETIBON : Non, Petibon... Ah c'est difficile !
DANIEL : Oui, très difficile monsieur Petibon.
FRANÇOISE VITTEL : Stéphane Petibon est notre directeur administratif.

Dialogue 4

FRANÇOISE VITTEL : Daniel, je vous montre votre bureau ?
DANIEL : Mon bureau ?
FRANÇOISE VITTEL : Oui, votre bureau.
(...)
FRANÇOISE VITTEL : Voici votre bureau, votre téléphone et votre micro-ordinateur.
DANIEL : Mon bureau, mon téléphone et mon ordinateur !
FRANÇOISE VITTEL : C'est normal, vous travaillez chez Paragem.
DANIEL : Merci, mademoiselle.
FRANÇOISE VITTEL : Non, Daniel, merci Françoise et à demain.

Leçon 2 : Les produits Paragem

Dialogue 1

ISABELLE MERCIER : Oui ?
DANIEL : Bonjour, mademoiselle. Je suis Daniel, votre nouveau stagiaire.
ISABELLE MERCIER : Ah oui, enchantée Daniel. Bienvenue chez Paragem !
DANIEL : Merci, mademoiselle.
ISABELLE MERCIER : Mademoiselle pff... Isabelle Isabelle Mercier. Je suis commerciale ici.
DANIEL : Ah oui ! Vous êtes commerciale.
ISABELLE MERCIER : Non, Philippe Cadet et moi, nous sommes commerciale. Moi je suis commerciale.
DANIEL : D'accord, vous êtes commerciale.
ISABELLE MERCIER : Oh ! on se dit « tu ».
DANIEL : D'accord, tu es commerciale.
ISABELLE MERCIER : Eh oui ! Je suis commerciale, tu es stagiaire.

Dialogue 2

DANIEL : Qu'est-ce que c'est ?
ISABELLE MERCIER : Ce sont des échantillons. Tu connais nos produits Daniel ?
DANIEL : Non, mademoiselle, euh... Isabelle.
ISABELLE MERCIER : Ce sont des produits anti-moustiques. La marque Paragem, c'est 3 produits : il y a une crème pour le visage... un lait hydratant pour le corps... et un gel douche pour les cheveux et le corps.
DANIEL : Trois produits seulement ?
ISABELLE MERCIER : Oui, oui, la marque Paragem, c'est une gamme de 3 produits.
DANIEL : Je peux avoir un exemple des produits ?
ISABELLE MERCIER : Un exemple... Ah ! un échantillon. Oui, bien sûr !

Dialogue 3

PHILIPPE CADET : Bonjour, Isabelle ! Comment ça va ?
ISABELLE MERCIER : Ça va, Philippe et vous ?
PHILIPPE CADET : Ça va...
DANIEL : Bonjour, monsieur...
PHILIPPE CADET : Oui, bonjour.
ISABELLE MERCIER : Ah ! Philippe, voici Daniel, notre stagiaire.
PHILIPPE CADET : Stagiaire ?
ISABELLE MERCIER : Oui, Daniel fait un stage de 3 mois chez nous !
PHILIPPE CADET : Ah oui, bien sûr ! Mais qu'est-ce que vous faites, Daniel et toi ?
ISABELLE MERCIER : Nous préparons les échantillons pour les grossistes.
DANIEL : Et pour Paragem, qui sont les grossistes ?
ISABELLE MERCIER : Ce sont les clients, les clients importants... Ils achètent nos produits et ils revendent nos produits à des détaillants.
DANIEL : Les détaillants ? Qui est-ce ?
ISABELLE MERCIER : En France ce sont les pharmaciens. Et les pharmaciens revendent nos produits aux consommateurs, à toi, à moi...

Dialogue 4

Daniel parle au téléphone avec un grossiste étranger. Il prend des notes, puis il communique la commande du client à Philippe Cadet.
DANIEL : C'est un grossiste, voici le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, il veut 100 échantillons.
PHILIPPE CADET : Formidable Daniel, vous êtes formidable. Vous avez carte blanche pour satisfaire notre futur client !

Leçon 3 : Où sont-ils ?

Dialogue 1

STÉPHANE PETIBON : Oui, entrez. Ah ! Catherine ! Bonjour !
CATHERINE LEBLANC : Bonjour, Stéphane. Comment ça va ?
STÉPHANE PETIBON : Ça va, merci.
CATHERINE LEBLANC : Ah, Daniel ! Vous êtes ici. Tout va bien ?
DANIEL : Tout va bien, madame.
CATHERINE LEBLANC : Isabelle est là ?
STÉPHANE PETIBON : Non, elle est en Espagne.
CATHERINE LEBLANC : Ah oui !
STÉPHANE PETIBON : Oui, elle est à Madrid.
CATHERINE LEBLANC : Et Philippe ?
STÉPHANE PETIBON : Il est au Japon.
CATHERINE LEBLANC : Au Japon ?
STÉPHANE PETIBON : Oui, oui, il est à Tokyo.
(...)
STÉPHANE PETIBON : Daniel, Daniel, vous rêvez ?
DANIEL : Oh, pardon.
STÉPHANE PETIBON : Où êtes-vous ?
DANIEL : Je suis à Paris, en France.

Dialogue 2

DANIEL : Que fait Isabelle à Madrid ?
STÉPHANE PETIBON : Elle rencontre nos grossistes. C'est le salon européen de la pharmacie et nous avons un stand, le stand Paragem.
DANIEL : Où est Isabelle ?
STÉPHANE PETIBON : Elle est sur le stand Paragem !
DANIEL : Le stand ?
STÉPHANE PETIBON : Oui, c'est là où les visiteurs passent pour rencontrer Isabelle, pour avoir des échantillons.

Dialogue 3

STÉPHANE PETIBON : Oui, allô ?
PHILIPPE CADET : Allô, Stéphane ?
STÉPHANE PETIBON : Philippe ?
PHILIPPE CADET : Oui, c'est moi.
STÉPHANE PETIBON : Où es-tu ?
PHILIPPE CADET : Je suis en France.
STÉPHANE PETIBON : En France, tu n'es pas au Japon ?
PHILIPPE CADET : Eh non ! Je suis à Paris, à l'aéroport !
STÉPHANE PETIBON : Ce n'est pas possible !
PHILIPPE CADET : Mais si c'est possible ! Je ne suis pas au Japon, je suis en France !
STÉPHANE PETIBON : Philippe, ça va ?
PHILIPPE CADET : Non ça va pas.
STÉPHANE PETIBON : Les affaires vont bien au Japon ?
PHILIPPE CADET : Les affaires ne vont pas bien.
STÉPHANE PETIBON : Tu rentres au bureau ?
PHILIPPE CADET : Non je rentre chez moi, je suis fatigué...
STÉPHANE PETIBON : Bien, à demain.

Leçon 4 : B comme Ballif

Dialogue 1

ORÉASTRICE : Renseignements, bonjour.
DANIEL : Bonjour, je voudrais le numéro de téléphone du restaurant Ballif à Paris.
ORÉASTRICE : Vous pouvez épeler s'il vous plaît ?
DANIEL : Epeler... euh... P...
ORÉASTRICE : Comme Pierre ?
DANIEL : Oh non ! B comme... Berthe.
ORÉASTRICE : Ensuite...
DANIEL : B comme Berthe, A, L, I, Fe...
ORÉASTRICE : Fe ?
DANIEL : L, I, Fe...
ORÉASTRICE : F peut-être...
DANIEL : Oui, oui, F comme Philippe.
ORÉASTRICE : Comme Philippe ?
DANIEL : Ah non, non ! Comme...
ORÉASTRICE : F comme François.
DANIEL : Oui, c'est ça.
Daniel obtient le numéro de téléphone du restaurant Ballif.
C'est le 01 43 69 13 06. Il note le numéro dans son répertoire, par groupes de deux chiffres. Il découvre alors que tous les numéros de Paris commencent par 01, mais que le numéro du pharmacien de Tours commence par 02. Et quand on appelle en France de l'étranger, après le 33, il n'y a pas de zéro, juste 1, 2, 3, ou 4, selon les régions, suivis des huit autres chiffres.

Dialogue 2

RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : Restaurant Ballif, bonjour.
DANIEL : Bonjour, je voudrais réserver une table s'il vous plaît.
RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : Oui, pour quand ?
DANIEL : Pour aujourd'hui.
RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : Pour déjeuner ou pour dîner ?
DANIEL : Pour dîner.
RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : Combien de couverts ?
DANIEL : Pardon, vous pouvez répéter s'il vous plaît ?
RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : Combien de couverts ? Combien de personnes pour votre table ?
DANIEL : Une table pour 5 personnes.
RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : Pour 5 couverts donc. C'est à quel nom ?

DANIEL : Société Paragem.

RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : Vous pouvez épeler Paragem, s'il vous plaît ?

DANIEL : P comme Pierre - A comme Anatole - R comme Razul - A comme Anatole - G comme Gaston - E comme Eugène - M comme Marcel.

RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : C'est noté. Cinq couverts pour la société Paragem.

DANIEL : Merci beaucoup. Je peux avoir votre adresse exacte ?

RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : Bien sûr, vous avez un stylo ?

DANIEL : Oui.

RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : C'est le 21 rue Rocher, R-O-C-H-E-R.

Notre restaurant est à côté de la station de métro Villiers.

DANIEL : 21, rue, Rocher, métro, Villier, Vi-L-L-E-R.

RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : Non, Villiers, Vi-LL-I-E-R-S.

DANIEL : Ah oui, oui, Villiers. Merci. Au revoir monsieur.

RÉCEPTIONNISTE DU RESTAURANT : À votre service.

Leçon 5 : Horaires de travail

Dialogue 1

DANIEL : Est-ce que je répons ?

FRANÇOISE VITTEL : Oui, s'il vous plaît. Je suis occupée.

DANIEL : Société Paragem, bonjour.

CORRESPONDANTE TÉLÉPHONIQUE : Allô ! Bonjour. À quelle heure fermez-vous vos bureaux aujourd'hui ?

DANIEL : À quelle heure... euh...

CORRESPONDANTE TÉLÉPHONIQUE : À quelle heure fermez-vous vos bureaux aujourd'hui ?

DANIEL : Aujourd'hui, nous fermons à... euh... je crois... à 18 heures.

CORRESPONDANTE TÉLÉPHONIQUE : À 18 heures. Vous croyez ou vous êtes sûr ?

DANIEL : Je crois... Attendez... Françoise, à quelle heure fermons-nous les bureaux aujourd'hui ?

FRANÇOISE VITTEL : Aujourd'hui, c'est vendredi. Alors...

DANIEL : Ah oui, c'est vrai ! Le vendredi, c'est à 5 heures.

FRANÇOISE VITTEL : Non, 17 heures, 17 heures.

DANIEL : Oui, excusez-moi, le vendredi nous fermons à 17 heures.

CORRESPONDANTE TÉLÉPHONIQUE : À 17 heures. Bien, je vous remercie. Au revoir.

Dialogue 2

FRANÇOISE VITTEL : C'est de la part de qui ?

DANIEL : Je ne sais pas.

FRANÇOISE VITTEL : Vous ne savez pas ?

FRANÇOISE VITTEL : Le vendredi, nous terminons le travail à 17 heures.

DANIEL : Et les autres jours ?

FRANÇOISE VITTEL : Les autres jours de la semaine, les lundi, mardi, mercredi et jeudi, nous terminons à 18 heures.

DANIEL : Et le samedi ?

FRANÇOISE VITTEL : Le samedi et le dimanche, c'est le week-end. On ne travaille pas.

Dialogue 3

DANIEL : Françoise, excusez-moi encore, mais vous faites une pause déjeuner de combien de temps ?

FRANÇOISE VITTEL : Une pause de une heure, entre 13 heures et 14 heures.

DANIEL : Ah, je comprends, en France vous faites toujours une pause déjeuner de une heure.

FRANÇOISE VITTEL : Non. Pas toujours ! À Paris et dans les grandes villes, la pause déjeuner dure souvent une heure. Mais dans les petites villes ou à la campagne, elle dure deux heures.

DANIEL : Deux heures ?

FRANÇOISE VITTEL : Oui, 2 heures, mais leurs horaires de travail sont différents : 8 heures-12 heures/14 heures-18 heures.

DANIEL : Françoise, j'ai très faim.

FRANÇOISE VITTEL : Vous avez raison Daniel, il est 13 heures, c'est l'heure de déjeuner.

RÉPONSEUR TÉLÉPHONIQUE DE LA SOCIÉTÉ PHAGEM : Bonjour. Vous êtes en communication avec le répondeur téléphonique de la société Paragem.

Nos bureaux sont ouverts les lundi, mardi, mercredi, jeudi de 9 heures à 13 heures et de 14 heures à 18 heures ainsi que le vendredi de 9 heures à 13 heures et de 14 heures à 17 heures.

Leçon 6 : La commande de fournitures

Dialogue 1

STÉPHANE PETIBON : Philippe ?

PHILIPPE CADET : Oui, Stéphane.

STÉPHANE PETIBON : On va passer la commande de fournitures de bureau. Est-ce que tu as besoin de quelque chose ?

PHILIPPE CADET : Comment ça, quelque chose ?

STÉPHANE PETIBON : Oui, des fournitures de bureau. Du papier, de la colle, des crayons, des enveloppes. Je ne sais pas moi !

PHILIPPE CADET : Je ne sais pas... Peut-être...

STÉPHANE PETIBON : Nous passons la commande de fournitures aujourd'hui.

PHILIPPE CADET : Bien, bien, bien, bien...

PHILIPPE CADET : Du papier... non. De la colle... non. Des crayons... non. Des enveloppes, des enveloppes... Ah oui, je veux des enveloppes.

PHILIPPE CADET : Oui, entrez.

DANIEL : J'aide monsieur Petibon et Françoise pour la commande.

PHILIPPE CADET : Ah oui, la commande de fournitures...

DANIEL : C'est ça. Que voulez-vous commander ?

PHILIPPE CADET : Alors... il me faut des enveloppes.

DANIEL : Des enveloppes. De la colle ?

PHILIPPE CADET : Non, pas de colle.

DANIEL : Des crayons ?

PHILIPPE CADET : Non, pas de crayons.

DANIEL : Voulez-vous du papier ?

PHILIPPE CADET : Non, non, non. Pas de papier.

DANIEL : Donc, seulement des enveloppes.

PHILIPPE CADET : C'est ça, seulement des enveloppes.

Dialogue 2

STÉPHANE PETIBON : Ah Daniel ! Vous avez les commandes de tout le monde ?

DANIEL : Oui, sauf la commande d'Isabelle, elle est absente.

STÉPHANE PETIBON : D'accord. Je récapitule et vous prenez note. Des crayons : deux boîtes... Des chemises : cent... Des enveloppes : mille...

Des Post-It : quatre-vingt-dix... Du papier : quatre-vingt rames... Du scotch : quatre-vingt dix rouleaux... Du Tipp-Ex : quatre-vingt... De la colle : quatre-vingt-dix tubes...

DANIEL : Monsieur Petibon, je ne suis pas sûr de comprendre tout ce que j'écris.

STÉPHANE PETIBON : Eh bien relisez...

DANIEL : Il faut 2 boîtes de crayons, 100 chemises. 100 c'est 2 fois 50, monsieur Petibon ?

STÉPHANE PETIBON : Oui, c'est ça.

DANIEL : Il faut... M... mille enveloppes.

STÉPHANE PETIBON : Oui, 10 fois 100.

DANIEL : Il faut... 80 rames de papier...

STÉPHANE PETIBON : Oui, 4 fois 20 paquets de papier, quatre-vingt rames de papier. Une rame c'est un paquet de mille feuilles.

DANIEL ... 90 Post-it.

Stéphane Petibon : Oui, 4 fois 20 + 10, quatre-vingt-dix.

DANIEL : 80 Tipp-Ex, 90 rouleaux de scotch et 90 tubes de colle.

Dialogue 3

ISABELLE MERCIER : Salut Philippe !

PHILIPPE CADET : Ah salut Isabelle ! Au fait Isabelle ! As-tu besoin de fournitures ? Stéphane passe la commande aujourd'hui.

ISABELLE MERCIER : Est-ce que tu connais le Logimax 420 ?

PHILIPPE CADET : Le nouvel ordinateur ?

ISABELLE MERCIER : C'est un ordinateur extrêmement rapide.

PHILIPPE CADET : Donc, tu n'as pas besoin de fournitures. Tu n'as besoin de rien.

ISABELLE MERCIER : Si, j'ai besoin de quelque chose.

PHILIPPE CADET : De quoi ?

ISABELLE MERCIER : J'ai besoin d'un ordinateur.

PHILIPPE CADET : D'un quel ?

(...)

PHILIPPE CADET : Entrez !

(...)

PHILIPPE CADET : En fait, Daniel, nous n'avons besoin de rien.

ISABELLE MERCIER : Si, moi j'ai besoin d'un nouvel ordinateur, le Logimax 420.

FRANÇOISE VITTEL : Logimax 420... Qu'est-ce que c'est que ça ? Un ordinateur ! Pourquoi pas une voiture ?

Leçon 7 : Esagem fait des achats

Dialogue 1

VINCENSO OROPLUS : Je peux vous renseigner ?

ISABELLE MERCIER : Nous cherchons un ordinateur et une imprimante.

VINCENSO OROPLUS : Qu'est-ce qu'il vous faut comme ordinateur ?

ISABELLE MERCIER : Il me faut le Logimax 420.

VINCENSO OROPLUS : C'est un excellent ordinateur. Rapide et très puissant.

ISABELLE MERCIER : Il coûte combien ?

VINCENSO OROPLUS : Le Logimax 420 est à 18 300 francs, madame.

ISABELLE MERCIER : Non taxe ou TTC ?

VINCENSO OROPLUS : 18 300 francs TTC.

ISABELLE MERCIER : 18 300 francs TTC, ça fait environ 14 900 francs hors taxe...

VINCENSO OROPLUS : Oui, madame, exactement 14 896 francs HT.

ISABELLE MERCIER : Et l'imprimante ?

VINCENSO OROPLUS : Pour quel usage voulez-vous l'imprimante ?

ISABELLE MERCIER : Pour du travail de bureau.

VINCENSO OROPLUS : Pour une société ou un particulier ?

ISABELLE MERCIER : Une société.

VINCENSO OROPLUS : Dans ce cas, je vous recommande... ce modèle. C'est le dernier modèle de Tompac, la CX. Nous vendons cette imprimante couleur à de nombreuses sociétés. Elle est particulièrement rapide et c'est appréciable.

ISABELLE MERCIER : Elle prend beaucoup de place, votre imprimante.

VINCENSO OROPLUS : Oui, elle est un peu encombrante mais elle a un grand bac.

ISABELLE MERCIER : Combien de feuilles ?

VINCENSO OROPLUS : Cent feuilles.

ISABELLE MERCIER : Et l'impression ?

VINCENSO OROPLUS : C'est une imprimante laser, madame. L'impression est d'excellente qualité. Regardez ! Voici une page imprimée !

ISABELLE MERCIER : Oui, pas mal. Il n'y a pas de temps en temps des problèmes techniques, des pannes ?

VINCENSO OROPLUS : Très rarement. C'est une machine très fiable. De toute façon, tous nos produits sont garantis 1 an.

ISABELLE MERCIER : Et le prix est de 11 990 francs hors taxe... C'est cher !

VINCENSO OROPLUS : Pour cette qualité, madame, c'est un prix extrêmement intéressant. De plus, nous offrons une réduction de 20 %. C'est une promotion exceptionnelle.

ISABELLE MERCIER : Une promotion exceptionnelle ?

VENDEUR ODEPUS : Oui, c'est un prix spécial jusqu'à la fin du mois. Ça vous fait 9 592 francs hors taxe au lieu de 11 990 francs...
ISABELLE MERCIER : Ah ! Daniel, quelle est ton opinion ?
DANIEL : C'est une imprimante belle !
ISABELLE MERCIER : Oui, c'est une belle imprimante.

Dialogue 2

ISABELLE MERCIER : Bien, je prends le Logimax 420 et l'imprimante CX Tompac.
VENDEUR ODEPUS : Nous pouvons vous livrer le matériel à votre société... Ou préférez-vous retirer le matériel vous-même ?
ISABELLE MERCIER : Oui, je préfère retirer le matériel tout de suite.
VENDEUR ODEPUS : Dans ce cas, je remplis le bon de commande et le bon de garantie. Quelle est la société ?
ISABELLE MERCIER : Société Paragem.
VENDEUR ODEPUS : Et l'adresse ?
ISABELLE MERCIER : 10, rue de Paradis, 75010 PARIS.
VENDEUR ODEPUS : Donc, un Logimax 420, 14 895 francs... Une imprimante Tompac CX... 11 990 francs moins 20 %, 9 592 francs... Ça fait 24 488 francs, plus la TVA soit un total de 29 042 francs. Voilà. Vous pouvez régler à la caisse et retirer votre matériel au premier étage.
ISABELLE MERCIER : Je vous remercie.
VENDEUR ODEPUS : À votre service.

Leçon 8 : Un Suisse chez Paragem

Dialogue 1

MONSIEUR BARNIER : Bonjour madame.
FRANÇOISE VITTEL : Bonjour monsieur.
MONSIEUR BARNIER : Je suis monsieur Barnier de la société suisse Barnier. J'ai rendez-vous avec madame Leblanc.
FRANÇOISE VITTEL : Monsieur Barnier... Oui, c'est exact monsieur. Vous avez rendez-vous avec madame Leblanc à 9h30. Un instant s'il vous plaît.
FRANÇOISE VITTEL : Monsieur Barnier est ici, madame.
CATHERINE LEBLANC : J'arrive tout de suite.
FRANÇOISE VITTEL : Madame Leblanc arrive tout de suite.
MONSIEUR BARNIER : Merci madame... Mademoiselle Mercier est ici ?
FRANÇOISE VITTEL : Ah non Mademoiselle Mercier est en déplacement.
MONSIEUR BARNIER : Ah ! Elle voyage beaucoup, n'est-ce pas ?
FRANÇOISE VITTEL : Beaucoup. Elle adore voyager.
MONSIEUR BARNIER : C'est vrai, mais, c'est indispensable pour son travail.
FRANÇOISE VITTEL : Oui... oui...
(...)
CATHERINE LEBLANC : Ah monsieur Barnier ! Comment allez-vous ?
MONSIEUR BARNIER : Très bien, merci.
CATHERINE LEBLANC : Alors dans mon bureau.

Dialogue 2

CATHERINE LEBLANC : Asseyez-vous monsieur Barnier !
MONSIEUR BARNIER : Merci.
CATHERINE LEBLANC : Mademoiselle Mercier n'est pas ici aujourd'hui. Elle est en Italie.
MONSIEUR BARNIER : Mademoiselle Mercier voyage beaucoup.
CATHERINE LEBLANC : Oui, beaucoup. Nous vendons dans le monde entier. Malheureusement, monsieur Barnier, nous vendons peu en Suisse. Nous perdons chaque année des parts de marché.
MONSIEUR BARNIER : La situation est préoccupante.
CATHERINE LEBLANC : La situation est très préoccupante.
MONSIEUR BARNIER : C'est que... vous concurrez en Suisse, la société Gripoux...
CATHERINE LEBLANC : La société Gripoux est notre concurrent dans le monde entier, monsieur Barnier.
MONSIEUR BARNIER : C'est vrai, mais la société Gripoux est très active en Suisse, madame Leblanc, très active.
CATHERINE LEBLANC : Nous sommes aussi très actifs en Suisse... et les produits Gripoux sont de moins bonne qualité que nos produits, monsieur Barnier.
MONSIEUR BARNIER : C'est vrai, mais leurs prix sont plus compétitifs.
CATHERINE LEBLANC : Nos prix sont aussi très intéressants. Et notre principe actif Paragem donne à nos clients une meilleure protection contre les moustiques.
MONSIEUR BARNIER : C'est vrai, mais les prix de la société Gripoux sont particulièrement compétitifs. Leurs produits sont un peu moins chers que les produits Paragem.
CATHERINE LEBLANC : Il est difficile de baisser nos prix.
MONSIEUR BARNIER : C'est vrai, mais...
CATHERINE LEBLANC : ... mais c'est peut-être nécessaire.
MONSIEUR BARNIER : De plus, la force de vente de la société Gripoux prospecte beaucoup. Elle prospecte auprès des pharmaciens et auprès des médecins.
CATHERINE LEBLANC : Vous voulez dire que leurs commerciaux sont plus actifs que nos commerciaux.
MONSIEUR BARNIER : Oui... c'est mon avis.
CATHERINE LEBLANC : Je vois, je vois...
MONSIEUR BARNIER : Mademoiselle Mercier va rarement en Suisse.
CATHERINE LEBLANC : Elle va en Suisse de temps en temps.
MONSIEUR BARNIER : C'est vrai, mais trop rarement. Mademoiselle Mercier est une excellente vendeuse et... euh... la situation en Suisse est très préoccupante... et... euh... Mademoiselle Mercier...
CATHERINE LEBLANC : ...doit aller en Suisse.

MONSIEUR BARNIER : C'est une excellente idée, madame Leblanc, une excellente idée !

Dialogue 3

PHILIPPE CADET : Ah ! monsieur Barnier ! Vous ici ! Comment allez-vous ?
MONSIEUR BARNIER : Très bien monsieur Cadet, merci.
PHILIPPE CADET : Vous êtes à Paris pour longtemps ?
MONSIEUR BARNIER : Deux jours seulement.
PHILIPPE CADET : Je vous présente notre stagiaire, Daniel.
MONSIEUR BARNIER : Enchanté.
PHILIPPE CADET : Les affaires sont toujours aussi bonnes en Suisse ?
CATHERINE LEBLANC : Pas vraiment Philippe. La concurrence avec la société Gripoux est très difficile.
MONSIEUR BARNIER : Très, très difficile.
CATHERINE LEBLANC : Leurs produits sont moins bons que les produits Paragem, mais leurs prix sont plus bas, plus compétitifs.
MONSIEUR BARNIER : Et leur force de vente est plus présente en Suisse, plus dynamique.
PHILIPPE CADET : Mais nos parts de marché en Suisse sont aussi importantes que les parts de marché de Gripoux.
MONSIEUR BARNIER : Pas cette année monsieur Cadet.

Leçon 9 : Aérofrance réservations, bonjour !

Dialogue 1

EMPLOYÉ AÉROFRANCE : Aérofrance réservations, bonjour.
ISABELLE MERCIER : Bonjour madame. Je voudrais réserver une place sur un vol Paris-Genève.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : Oui à quelle date ?
ISABELLE MERCIER : Le 3 mars, le mardi 3 mars.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : À quelle heure madame ?
ISABELLE MERCIER : Tot le matin.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : Nous avons un premier vol à 5 heures 45 et un second vol à 6 heures 20.
ISABELLE MERCIER : Oh ! C'est encore trop tôt, après 8 heures s'il vous plaît.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : À 8 heures 30.
ISABELLE MERCIER : 8 heures 30, c'est très bien. Je réserve sur ce vol.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : Classe affaires ou économique ?
ISABELLE MERCIER : Classe affaires.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : Voulez-vous réserver pour le retour ?
ISABELLE MERCIER : Oui, pour le jeudi 5 mars dans la soirée.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : Il y a un vol à 18 heures 15, il arrive à Paris, aéroport Charles-de-Gaulle à 19 heures 35.
ISABELLE MERCIER : C'est parfait, je prends ce vol.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : C'est à quel nom ?
ISABELLE MERCIER : Au nom d'Isabelle Mercier, société Paragem.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : Bien je récapitule, la réservation est au nom d'Isabelle Mercier, Société Paragem. Vol 310 Paris-Genève, départ Paris-Charles-de-Gaulle le 3 mars à 8 heures 30, arrivée à Genève à 9 heures 45. Retour le 5 mars, sur le vol 420 Genève-Paris, départ de Genève à 18 heures 15, arrivée à Paris à 19 heures 35. Le numéro de votre réservation est PA 9 580.
ISABELLE MERCIER : PA 9 580.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : Vous pouvez retirer votre billet à l'aéroport, 2 heures avant le départ ou 24 heures avant le départ dans une agence Aérofrance.
ISABELLE MERCIER : Très bien, au revoir madame et merci.
EMPLOYÉ AÉROFRANCE : À votre service madame.

Dialogue 2

ISABELLE MERCIER : Eh bien voilà, je pars mardi à 8 heures et demie du matin.
DANIEL : Et tu reviens quand ?
ISABELLE MERCIER : Je reviens jeudi vers 7 heures.
DANIEL : 7 heures, mais c'est très tôt !
ISABELLE MERCIER : Non, pas 7 heures du matin, 7 heures du soir, c'est à dire 19 heures.
DANIEL : Ah oui, 7 heures du soir.
ISABELLE MERCIER : Oui, c'est ça, j'arrive à 19 heures 35 précisément, enfin 8 heures moins 25 si tu préfères.

Leçon 10 : Le Grand Palace

Dialogue 1

STÉPHANE PÉTRON : Françoise, pouvez-vous réserver une chambre d'hôtel pour Isabelle ? Le Grand Palace à Genève.
FRANÇOISE VITTEL : Le Grand Palace ?
STÉPHANE PÉTRON : Oui, voici un dépliant de l'hôtel... Il y a l'adresse et le numéro de téléphone.
FRANÇOISE VITTEL : Oh, mais c'est un cinq étoiles !
STÉPHANE PÉTRON : Oui, c'est l'hôtel le plus accueillant de la ville...
FRANÇOISE VITTEL : En effet il a l'air très accueillant ! C'est certainement l'hôtel le plus agréable de la ville : piscine, sauna, piano-bar, boîte de nuit, restaurant gastronomique...
STÉPHANE PÉTRON : Oui, enfin, pouvez-vous réserver une chambre pour mardi et mercredi prochains ?
FRANÇOISE VITTEL : D'accord, d'accord. Une chambre pour le 3 et 4 mars au nom d'Isabelle Mercier... j'appelle tout de suite.
EMPLOYÉ DU GRAND PALACE : Hôtel Le Grand Palace, bonjour.
FRANÇOISE VITTEL : Bonjour monsieur. Françoise Vitte de la société par-

sième Forgem. Je voudrais réserver une chambre s'il vous plaît.
 EMPLOYÉ DU GRAND PALACE: Bien, madame. Pour quelle date ?
 FRANÇOISE VITTEL: Les mardi 3 et mercredi 4 prochains.
 EMPLOYÉ DU GRAND PALACE: Pour combien de personnes madame ?
 FRANÇOISE VITTEL: Pour une personne.
 EMPLOYÉ DU GRAND PALACE: Bien madame, alors une chambre simple... c'est à quel nom ?
 FRANÇOISE VITTEL: Au nom de Mademoiselle Mercier. Isabelle Mercier. M.E. à C.I.E.R.
 EMPLOYÉ DU GRAND PALACE: Bien, madame. Mademoiselle Mercier travaille dans votre société ?
 FRANÇOISE VITTEL: Travaille, travaille, je ne sais pas.
 EMPLOYÉ DU GRAND PALACE: Pardon madame ?
 FRANÇOISE VITTEL: Oui, oui, elle travaille dans notre société, société Forgem.
 EMPLOYÉ DU GRAND PALACE: Bien, je récapitule, réservation pour la société Forgem, Pierre-Anatole-Raoul-Anatole-Gaston-Eugène-Marcel, au nom de Mademoiselle Mercier, Marcel Eugène-Raoul-Célestin-Irma-Eugène-Raoul, pour les 3 et 4 mars.
 FRANÇOISE VITTEL: Bien, bien, je vous remercie madame.
 EMPLOYÉ DU GRAND PALACE: À votre service madame.

Dialogue 3

FRANÇOISE VITTEL: Philippe, vous connaissez l'hôtel suisse, Le Grand Palace ?
 PHILIPPE CADOT: Le Grand Palace, c'est à Genève, oui bien sûr, un très bon hôtel, ce n'est pas le meilleur, mais il est confortable...
 FRANÇOISE VITTEL: Mais c'est un cinq étoiles, c'est un établissement de grande classe, aussi prestigieux que le Ritz !
 PHILIPPE CADOT: Vous exagérez Françoise, Le Grand Palace est moins prestigieux et certainement aussi ennuyeux que tout hôtel de luxe.
 FRANÇOISE VITTEL: Peut-être, mais ce n'est pas le moins cher !

ISABELLE MERCIER: Françoise, vous avez fait fatigué, vous avez besoin de vacances.
 FRANÇOISE VITTEL: Je vais très bien, je n'ai pas besoin de vacances.
 ISABELLE MERCIER: Vous connaissez la Suisse ? Genève ?
 FRANÇOISE VITTEL: Non, non...
 ISABELLE MERCIER: À Genève, ma chère Françoise, je connais un hôtel magnifique, un hôtel de grand luxe. C'est le Grand Palace. Des chambres calmes et spacieuses. Des lits immenses et confortables. Un personnel aimable et disponible. Une piscine. Un sauna. Un piano-bar. Un restaurant gastronomique. Ça, vraiment Françoise, un hôtel magnifique, le meilleur...

Leçon 11: En route pour la Suisse

Dialogue 1

STÉPHANE PÉTISSON: Bien, nous allons payer cette facture. Où est le chèque de l'entreprise ? Le chèqueier... Ah, le voilà ! Bien, vous savez remplir un chèque, Daniel ?
 DANIEL: Pas vraiment, monsieur Pétierson...
 STÉPHANE PÉTISSON: Prenez le chèqueier et remplissez le chèque pour moi. C'est un chèque de 4000 F.
 DANIEL: [écrit 4000 F en chiffres en haut à droite... ?]
 STÉPHANE PÉTISSON: Oui, c'est ça.
 DANIEL: Pais... [écrit... à l'ordre d'AéroFrance ?]
 STÉPHANE PÉTISSON: Ah non, d'abord on répète la somme en toutes lettres, qua...tre...mi...lle...francs
 STÉPHANE PÉTISSON: Ah ! Pas de 5 à mille, jamais... Bien... à l'ordre de AéroFrance.
 DANIEL: À l'ordre de AéroFrance... À Paris, le 16 février.
 STÉPHANE PÉTISSON: Attention, vous ne pouvez pas signer. Je peux signer. Voilà ! Et n'oubliez pas de remplir le talon du chèque...
 STÉPHANE PÉTISSON: Bien, merci Daniel, et faites une petite lettre qui accompagnera le chèque.
 DANIEL: Oh non... !

Dialogue 2

CHAUFFEUR DE TAXI: Eh voilà Aéroport Charles-de-Gaulle.
 ISABELLE MERCIER: Ça fait... 210 francs... ?
 CHAUFFEUR DE TAXI: Plus 10 francs par bagage, 2 bagages 20 francs, ça fait 230 francs.
 ISABELLE MERCIER: Voilà 250 francs, gardez la monnaie.
 CHAUFFEUR DE TAXI: Merci madame. Vous voulez un reçu ?
 ISABELLE MERCIER: Oui, s'il vous plaît.
 CHAUFFEUR DE TAXI: Voilà.
 ISABELLE MERCIER: Merci monsieur.
 CHAUFFEUR DE TAXI: Merci et bon voyage.

Dialogue 3

EMPLOYÉ AÉROFRANCE: Je peux vous aider, madame ?
 ISABELLE MERCIER: Oui, je viens retirer mon billet pour Genève.
 EMPLOYÉ AÉROFRANCE: C'est à quel nom ?
 ISABELLE MERCIER: Mercier, société Forgem.
 EMPLOYÉ AÉROFRANCE: Vous avez votre numéro de réservation ?
 ISABELLE MERCIER: Oui.
 EMPLOYÉ AÉROFRANCE: Voici votre billet. Vous pouvez enregistrer immédiatement au comptoir Classe Affaires.
 ISABELLE MERCIER: Bien, merci.
 AUTRE EMPLOYÉ AÉROFRANCE: Bonjour madame, votre billet et votre passeport s'il vous plaît.

ISABELLE MERCIER: Voilà.
 AUTRE EMPLOYÉ AÉROFRANCE: Bien, souhaitez-vous voyager en zone fumeur ou non-fumeur ?
 ISABELLE MERCIER: Zone non-fumeur.
 AUTRE EMPLOYÉ AÉROFRANCE: Combien de bagages ?
 ISABELLE MERCIER: Deux et un bagage à main.
 AUTRE EMPLOYÉ AÉROFRANCE: Voilà votre carte d'embarquement. Il vous reste 15 minutes pour embarquer.
 ISABELLE MERCIER: Bien, merci.
 HÔTELLIER: Le vol 310 à destination de Genève, embarquement immédiat, porte 37.

Leçon 12: Un courrier gênant

Dialogue 1

STÉPHANE PÉTISSON: Bien Daniel, il y a beaucoup de courrier ce matin, vous pouvez vous débrouiller ?
 DANIEL: Débrouiller ?
 STÉPHANE PÉTISSON: Vous savez comment enregistrer le courrier ?
 DANIEL: Oui, oui, oui, Françoise m'a expliqué, et j'ai compris. Je vais me débrouiller.
 STÉPHANE PÉTISSON: Bien je vous laisse...
 DANIEL: Alors, j'ouvre les enveloppes, je son les lettres... et j'appose le tampon... Mais où est le tampon ?
 MONSIEUR PÉTISSON: Où se trouve le tampon pour l'enregistrement du courrier ?
 STÉPHANE PÉTISSON: Il est certainement sur le bureau de Françoise...
 DANIEL: Ah oui j'ai trouvé !
 STÉPHANE PÉTISSON: N'oubliez pas de changer la date !
 DANIEL: Alors... Numéro d'enregistrement : n° 365 ; date : le 4 avril ; expéditeur : Société PLC, monsieur Dinga ; objet... « Cher monsieur, nnn, nnn, nnn... Après vérification, nous avons constaté une erreur de facturation... » « Donc objet : erreur de facturation ; pièce jointe : facture ; service destinataire : service commercial, Philippe Cadet.
 CATHERINE LESLÉANC: Daniel, vous avez terminé d'enregistrer le courrier ?
 DANIEL: Oui, à l'instant.

Dialogue 2

CATHERINE LESLÉANC: Entrez Daniel.
 DANIEL: J'ai une lettre à enregistrer.
 CATHERINE LESLÉANC: Ah, merci Daniel.
 CATHERINE LESLÉANC: Ah ! Nous avons beaucoup de commandes aujourd'hui. Vous avez enregistré les fax et les téléx ?
 DANIEL: Oui madame, il sont desous.
 CATHERINE LESLÉANC: Bien, bien... Où est-ce que c'est que ça ? Une erreur de facturation ? « Philippe, à traiter immédiatement. Monsieur Dinga est notre meilleur client en Afrique occidentale ! »
 DANIEL: Oui, beaucoup de commandes mais aussi beaucoup de factures à payer et de problèmes à régler... Bien Daniel vous pouvez distribuer le courrier... Merci.

Dialogue 3

PHILIPPE CADOT: Oui.
 DANIEL: J'ai une lettre à enregistrer monsieur Cadet.
 PHILIPPE CADOT: Ah oui, mettez ça là, s'il vous plaît.
 DANIEL: Il y a une lettre à traiter en urgence.
 PHILIPPE CADOT: En urgence ? Voyons voir... Monsieur Dinga, Dinga, Dinga...
 DANIEL: Apparemment c'est un bon client.
 PHILIPPE CADOT: Ah oui, bien sûr, Dinga du Cameroun ! Il y a eu une erreur de facturation ? Voyons la facture... Non, tout est correct, les prix unitaires sont bons, les quantités aussi... Daniel vous pouvez me sortir le dossier Dinga s'il vous plaît ?
 DANIEL: Oui, bien sûr... Tenez.
 PHILIPPE CADOT: Ah oui, je vois. Ooh, j'ai oublié la remise de 5 %. Bon eh bien Daniel, voilà du travail pour vous. Faites un fax d'excuses à monsieur Dinga, je prépare la nouvelle facture.
 DANIEL: Aujourd'hui j'ai beaucoup de travail. Françoise est absente.
 PHILIPPE CADOT: Oui, mais Françoise fait souvent mon courrier.
 DANIEL: Oui, mais une lettre d'excuses c'est difficile à écrire, je ne connais pas le dossier.
 PHILIPPE CADOT: Bon, je fais la lettre et vous passez le fax.
 DANIEL: D'accord, monsieur Cadet.

Leçon 13: Chez le sous-traitant !

Dialogue 1

DANIEL: Où se trouve le laboratoire Dupeyron ?
 CATHERINE LESLÉANC: A Messy, c'est dans le sud de Paris. Par l'autoroute c'est à 30 minutes s'il n'y a pas trop de circulation.
 DANIEL: Vous avez combien de laboratoires sous-traitants ? Trois ?
 CATHERINE LESLÉANC: Pourquoi trois ?
 DANIEL: Parce que vous avez trois produits dans votre gamme.
 CATHERINE LESLÉANC: Oui bien sûr, mais nous n'avons qu'un seul sous-traitant, il est équipé pour produire toute notre gamme et c'est plus facile de traiter avec un seul sous-traitant.
 DANIEL: Vous avez toujours traité avec Dupeyron ?
 CATHERINE LESLÉANC: Oh oui, nous le connaissons depuis le début de la création de Forgem...
 DANIEL: Mais pourquoi sous-traitez-vous la production ?
 CATHERINE LESLÉANC: Pour réduire nos investissements... Vous comprenez Daniel, quand nous avons créé Forgem, nous avons dû limiter nos

dépensées. On a emprunté de l'argent seulement pour les structures administratives et commerciales... mais pas pour la production.

Dialogue 2

MONSIEUR DUPEYRON : Ah, madame Leblanc vous tombez mal !
CATHERINE LEBLANC : Ah bon, pourquoi ?
MONSIEUR DUPEYRON : Nous avons une coupure de courant et en plus une panne de générateur !
CATHERINE LEBLANC : Une coupure de courant, une panne de générateur ???
MONSIEUR DUPEYRON : Dans 20 minutes tout est en ordre !
CATHERINE LEBLANC : Bon et bien je fais visiter le laboratoire à Daniel, notre stagiaire.
MONSIEUR DUPEYRON : Bien bien, je vous laisse.
CATHERINE LEBLANC : Vous me suivez Daniel ? Alors ici vous avez la ligne de production entièrement automatisée.
DANIEL : Oh, très impressionnant !
CATHERINE LEBLANC : Oui surtout quand ça marche !
DANIEL : Et comment ça fonctionne ?
CATHERINE LEBLANC : L'ordinateur là, contrôle tout le processus de fabrication et commande toutes les machines... Ici, par exemple, ces machines mélangent le principe actif à d'autres produits.
DANIEL : Très intéressant.

CATHERINE LEBLANC : Bonjour Mesdames !
LES OUVRIÈRES : Bonjour madame Leblanc.
CATHERINE LEBLANC : Alors au chômage technique !
CATHERINE LEBLANC : Ici c'est la salle réservée au conditionnement.
DANIEL : Ah oui l'emballage !
CATHERINE LEBLANC : Ah non, le conditionnement a lieu avant l'emballage.
DANIEL : C'est à dire ?
CATHERINE LEBLANC : Le conditionnement ici, c'est la mise en tube, c'est à dire la présentation du produit pour la vente. Ces dames contrôlent le conditionnement.
DANIEL : Et l'emballage ?
CATHERINE LEBLANC : L'emballage, nous l'utilisons pour transporter les produits.
CATHERINE LEBLANC : Enfin, voici le magasin, ici on emballe les produits et on les prépare pour le transport.
DANIEL : Et où est le stock ?
CATHERINE LEBLANC : Oh le stock est très réduit. Le Laboratoire Dupeyron travaille sur commande.
DANIEL : Ah oui ?
CATHERINE LEBLANC : Oui, quand nous recevons la commande d'un client nous la communiquons au laboratoire Dupeyron, il la prépare dans les 48 heures. C'est le « juste-à-temps ».

Dialogue 3

MONSIEUR DUPEYRON : Ah madame Leblanc, désolé pour cet incident.
CATHERINE LEBLANC : Que s'est-il passé ?
MONSIEUR DUPEYRON : Je ne sais pas exactement mais j'ai demandé à mon technicien de maintenance de me faire un rapport.
CATHERINE LEBLANC : La production n'a pas souffert, j'espère ?
MONSIEUR DUPEYRON : Je ne crois pas.
CATHERINE LEBLANC : Eh bien, nous allons le vérifier.

Leçon 14 : À la banque

Dialogue 1

DANIEL : Alors... Introduisez votre carte... composez votre code confidentiel, 7-3-6-8... et validez... Oh ! Qu'est-ce qui se passe ? Code invalide, recommencez... Invalide ? Bon, je recommence : 7-3-6-8, je valide... Code invalide, carte non restituée. Qu'est-ce qui se passe ? Où est ma carte ?
UNE PERSONNE QUI ATTEND : Qu'est-ce qui se passe ?
DANIEL : Je ne sais pas. Qu'est-ce que ça veut dire : code invalide, carte non restituée ?
UNE PERSONNE QUI ATTEND : Ooh ! vous n'avez pas composé le bon code. La machine a avalé votre carte !
DANIEL : Avalé ma carte ! Mais ce n'est pas possible !
UNE PERSONNE QUI ATTEND : L'agence est ouverte, vous pouvez aller leur demander.

Dialogue 2

STÉPHANE PETIBON : Daniel, quelle surprise !
DANIEL : Bonjour, monsieur Petibon.
STÉPHANE PETIBON : Que faites-vous ici Daniel ?
DANIEL : J'ai un problème avec le distributeur de billets. J'ai voulu retirer de l'argent et la machine ne m'a pas rendu ma carte.
STÉPHANE PETIBON : Ah je vois, vous n'avez plus de carte et pas d'argent !
MADAME BRUNELLE : Monsieur Petibon, bonjour !
STÉPHANE PETIBON : Bonjour madame Brunelle.
MADAME BRUNELLE : Alors dans mon bureau.
STÉPHANE PETIBON : Avant de commencer madame Brunelle, Daniel, notre stagiaire a eu un petit problème avec votre distributeur de billets.
MADAME BRUNELLE : Encore ! La machine a avalé votre carte.
DANIEL : Oui c'est ça.
MADAME BRUNELLE : Gérard, le distributeur a encore avalé une carte. Le client est avec moi, peux-tu lui ramener sa carte, s'il t plaît, et mettre la machine hors service.

MADAME BRUNELLE : À nous deux monsieur Petibon.

STÉPHANE PETIBON : Nous avons reçu notre relevé de compte et je suis inquiet. Notre découvert est de 110 000 francs...
MADAME BRUNELLE : Voilà, j'ai le détail des mouvements de votre compte sur mon écran...
STÉPHANE PETIBON : Vous pouvez me donner notre solde aujourd'hui ?
MADAME BRUNELLE : Votre compte est créditeur de 62 607 francs. Il a été crédité de 186 000 francs hier et...
STÉPHANE PETIBON : Ah ! Enfin ! C'est le paiement de notre client argentin.
MADAME BRUNELLE : Alors vous n'avez plus de problèmes monsieur Petibon.
STÉPHANE PETIBON : Eh bien si, madame Brunelle. Vous nous avez autorisé un découvert de 100 000 francs, et nous avons dépassé cette limite.
MADAME BRUNELLE : Ah ! Oui c'est vrai, vous avez dépassé votre découvert pendant 8 jours...
STÉPHANE PETIBON : Nous ne devons pas payer d'agios, j'espère ?
MADAME BRUNELLE : Non bien sûr... Nous avons confiance en votre société. Paragem est une entreprise saine et solvable.
STÉPHANE PETIBON : Je vous remercie de votre confiance madame Brunelle.

Dialogue 3

DANIEL : On est toujours aussi bien accueilli dans les banques françaises ?
STÉPHANE PETIBON : Ah non ! Dans cette banque et surtout dans cette agence, ils sont très compréhensifs et ils font confiance aux clients. Bien sûr, il faut leur inspirer confiance.
DANIEL : Et comment avez-vous fait pour leur inspirer confiance ?
STÉPHANE PETIBON : Eh bien à la création de Paragem, madame Leblanc et moi, nous sommes venus leur présenter notre projet. Pour le financement, bien sûr il nous ont demandé un apport personnel et des garanties. Et puis après ils nous ont accordé un prêt. Depuis la BIP est notre banque.
DANIEL : La BIP, c'est une grande banque ?
STÉPHANE PETIBON : Très grande. Elle a un bon réseau en France et à l'étranger, et c'est pratique pour une entreprise comme Paragem.
DANIEL : Je me demande si on a une agence BIP dans notre pays...
STÉPHANE PETIBON : Tenez Daniel, voici un autre distributeur. Bonne chance et à tout à l'heure !
DANIEL : J'espère l'inspirer confiance !
STÉPHANE PETIBON : Lui inspirer confiance.
DANIEL : Pardon ?
STÉPHANE PETIBON : J'espère lui inspirer confiance !

Leçon 15 : Faites partir le courrier !

Dialogue 1

DANIEL : François, où as-tu mis les enveloppes à fenêtres ?
FRANÇOIS VITTEL : Je les ai posées à côté du télécopieur... Tu les vois ?
DANIEL : Oui, oui... merci.
FRANÇOIS VITTEL : Tout est prêt pour la mise sous pli ?
DANIEL : Pour la quoi ?
FRANÇOIS VITTEL : La mise sous pli, c'est à dire : mettre les lettres dans les enveloppes. Tu sais comment faire ?
DANIEL : Oui, je crois. D'abord je pile la lettre en 3, puis je la mets dans l'enveloppe et enfin, je ferme l'enveloppe.
FRANÇOIS VITTEL : Pour fermer, ça ne sera pas trop difficile, les enveloppes sont autocollantes. Mais attention, l'adresse doit apparaître au milieu de la fenêtre.
DANIEL : Oui, bien sûr.
FRANÇOIS VITTEL : Vous pouvez rire, Daniel. Je m'occupe du courrier et je vois les erreurs d'habileté ou de Philippe par exemple. Très souvent, le pays ou la ville n'apparaît pas dans la fenêtre.
DANIEL : D'accord, François, je vais faire très attention.
FRANÇOIS VITTEL : Pas encore fini, Daniel ?
DANIEL : Mais si François !
FRANÇOIS VITTEL : Mais non, Daniel, vous n'avez pas encore affranchi les enveloppes !
DANIEL : Deux cents timbres à coller... !
FRANÇOIS VITTEL : À coller, à coller... Mais non, nous avons une machine à affranchir, derrière mon bureau. Vous l'avez déjà utilisée n'est-ce pas ?
DANIEL : Non, jamais, François.
STÉPHANE PETIBON : Que se passe-t-il ?
FRANÇOIS VITTEL : Daniel ne connaît pas encore la machine à affranchir !
STÉPHANE PETIBON : Laissez, laissez, François, je lui explique.

Dialogue 2

FRANÇOIS VITTEL : Alors d'abord au guichet envoi en nombre, pour le publipostage.
EMERON DE LA POSTE : Bonjour madame.
FRANÇOIS VITTEL : Bonjour, je vous emmène 200 lettres affranchies et classées par pays...
EMERON DE LA POSTE : Et pour la France, Paris, banlieue et province ?
FRANÇOIS VITTEL : Oui, bien sûr, comme d'habitude, j'ai également deux lettres en recommandé avec accusé de réception.
EMERON DE LA POSTE : Guichet n°3.
FRANÇOIS VITTEL : Oh non ! Il faut encore faire la queue !
FRANÇOIS VITTEL : Daniel, pour gagner du temps, tu peux m'aider à remplir ce formulaire ?
DANIEL : Oui, qu'est-ce que c'est ?
FRANÇOIS VITTEL : C'est un formulaire d'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

DAVIS : Mais pourquoi envoyez-vous des lettres en recommandé avec accusé de réception ?

Françoise VITTE : Ce sont des lettres très importantes, destinées à des clients qui n'ont pas payé leur dernière facture.

DAVIS : Alors, qu'est-ce que je dois faire ?

Françoise VITTE : Ici, vous recopiez le nom et l'adresse du destinataire de la lettre en haut à droite.

DAVIS : Alors... Société ACM... 6 rue de la Mairie... 15.040

AURILLAC... CE... DEX. Aurillac Cedex, drôle de nom pour une ville !

Françoise VITTE : Non, CEDEX : C-E-D-E-X : Courrier d'Entreprise à Distribution Exceptionnelle. C'est un service plus rapide de distribution du courrier réservé aux entreprises.

DAVIS : Et là, dans le cadre réservé à l'expéditeur : Société Porogem, 10 rue Paradis, 75010 Paris Cedex... Pourquoi 75010 ?

Françoise VITTE : 75010, c'est le code postal. 75 pour Paris, et le 010 c'est l'arrondissement et le bureau de poste, distributeur du courrier.

Françoise VITTE : Oui, c'est terminé. C'est vraiment pénible d'aller à la Poste ! Il faut toujours faire la queue !

Françoise VITTE : Attendez, je vais retirer de l'argent.

DAVIS : La Poste, c'est aussi une banque ?

Françoise VITTE : Oui, bien sûr !

Leçon 16 : Négociation des moyens de paiement

Dialogue 1

DAVIS : Porogem, bonjour.

CLIENTE POTENTIELLE : Bonjour, le service commercial, s'il vous plaît.

DAVIS : Oui, vous y êtes.

CLIENTE POTENTIELLE : Allô, le service commercial ?

DAVIS : Oui, madame, vous êtes bien au service commercial.

CLIENTE POTENTIELLE : Ah, d'accord. Thérèse Pasqualini, société Distrivac à Bastia, j'ai bien reçu la documentation que vous m'avez envoyée. Je voudrais quelques précisions sur vos conditions de paiement...

DAVIS : Oui, quel est votre code client ?

CLIENTE POTENTIELLE : Je ne suis pas encore cliente...

DAVIS : Oh pardon, d'où appelez-vous ?

CLIENTE POTENTIELLE : De Bastia, en Corse.

DAVIS : Ne quittez pas je vous passe la personne qui est responsable des ventes pour la Corse. J'ai la Corse en ligne, qui prend la communication ?

ISABELLE MERCIER : C'est pour moi ! Isabelle Mercier, j'écoute...

CLIENTE POTENTIELLE : Oui bonjour madame, Thérèse Pasqualini, de la société Distrivac à Bastia.

ISABELLE MERCIER : Ah oui, vous avez reçu notre documentation ?

CLIENTE POTENTIELLE : Oui, et je voudrais quelques précisions sur vos conditions de paiement...

ISABELLE MERCIER : Oui, je vous écoute madame Pasqualini.

CLIENTE POTENTIELLE : Est-ce que le paiement des factures s'effectue toujours au comptant à réception de la facture ?

ISABELLE MERCIER : Oui généralement...

CLIENTE POTENTIELLE : Alors vous n'accordez pas de facilités de paiement !

ISABELLE MERCIER : Tout dépend du montant de la commande si vous passez une grosse commande nous pouvons vous accorder une facilité de paiement.

CLIENTE POTENTIELLE : C'est-à-dire ?

ISABELLE MERCIER : C'est-à-dire un crédit, le client peut nous régler un ou deux mois après la livraison.

CLIENTE POTENTIELLE : Et quel doit être le montant de la commande pour bénéficier d'un règlement à crédit ?

ISABELLE MERCIER : A partir de 10 000 francs hors taxes.

CLIENTE POTENTIELLE : D'accord... et comment peut-on régler ?

ISABELLE MERCIER : Par chèque, par virement bancaire ou par lettre de change.

CLIENTE POTENTIELLE : La lettre de change pour le paiement à crédit.

ISABELLE MERCIER : Oui bien sûr... Nos produits vous intéressent ?

CLIENTE POTENTIELLE : Oui, car nous avons de gros problèmes avec votre concurrent Grégois.

ISABELLE MERCIER : Quels problèmes ?

CLIENTE POTENTIELLE : Des problèmes de qualité de produit.

Dialogue 2

PHILIPPE CADET : Eh, voilà encore un client qui veut des produits efficaces et qui ne veut pas payer. Qu'en penses-tu Isabelle ?

ISABELLE MERCIER : C'est un bon client ?

PHILIPPE CADET : Oui, il est très dynamique et possède des points de vente sur toute l'île. En plus c'est un client qui est solvable et qui paie au comptant.

ISABELLE MERCIER : Tu devrais lui téléphoner pour voir ce qui se passe.

PHILIPPE CADET : Ah bon tu crois ?

ISABELLE MERCIER : Oui, on ne peut pas risquer de perdre ce client.

PHILIPPE CADET : Oui, tu as raison.

PHILIPPE CADET : Au fait quelle heure est-il à Taiwan ?

DAVIS : Il est 10 heures ici, plus 7 heures, il est 17 heures à Taiwan.

PHILIPPE CADET : Ah oui c'est vrai, il y a un décalage horaire de 7 heures.

Allô monsieur Wang ? Philippe Cadet de Porogem.

DAI WANG : Ah Bonjour monsieur Cadet.

PHILIPPE CADET : J'ai bien reçu votre fax qui m'a surpris... Qu'est-ce qui se passe exactement ?

DAI WANG : Vous savez votre concurrent propose des tarifs plus intéressants.

PHILIPPE CADET : Et de moins bonne qualité !

DAI WANG : Oui mais mes clients ne le savent pas.

PHILIPPE CADET : Pas encore... bon, bon, bon. Ecoutez, je peux vous proposer une remise de 3% sur toutes vos grosses commandes, mais je ne peux pas plus.

DAI WANG : Vous savez, Grégois propose des conditions de paiement qui je trouve beaucoup plus souples.

PHILIPPE CADET : Ah oui ?

DAI WANG : On peut payer 3 mois après la livraison.

PHILIPPE CADET : Impossible ! On peut vous accorder au maximum un délai de 60 jours mais pas plus.

DAI WANG : J'apprécie votre geste... Vous savez j'ai toujours été fidèle à votre maison, mais les affaires sont de plus en plus dures, et les concurrents très agressifs...

Leçon 17 : Un mauvais payeur

Dialogue 1

STÉPHANE PETIBON : Daniel, vous connaissez monsieur Vasseur ?

DAVIS : C'est un client je suppose.

STÉPHANE PETIBON : C'est ça, c'est un client et un mauvais payeur ! C'est un gros et un mauvais client.

DAVIS : Un gros client ? Un mauvais client ?

STÉPHANE PETIBON : C'est un gros client parce qu'il achète beaucoup et mauvais client parce qu'il paie toujours ses factures en retard.

STÉPHANE PETIBON : Monsieur Vasseur habite Toulouse. C'est une belle ville du sud de la France où on parle le français comme ça. À Toulouse, on parle comme ça et monsieur Vasseur, il parle comme ça, il parle beaucoup, il achète beaucoup, mais il ne paie pas.

DAVIS : Il ne paie pas ?

STÉPHANE PETIBON : Il ne paie pas immédiatement. C'est un mauvais payeur, il faut écrire et téléphoner. Au téléphone, ça donne ça : Allô ! monsieur Vasseur ? Bonjour, monsieur Vasseur.

Ah ! monsieur Petibon ! Comment allez-vous, monsieur Petibon ? Et comment va Paris ? Ah Paris, notre belle capitale !

STÉPHANE PETIBON : Monsieur Vasseur, j'appelle à propos de notre dernière facture...

La facture ? Ah oui, oui ! La facture !

STÉPHANE PETIBON : Oui, monsieur Vasseur, la facture du 3 janvier. Une facture de 53 000 francs.

Ah ! 53 000 francs ! Une facture de 53 000 francs ! Ah, monsieur Petibon, vous connaissez la situation, la crise dont nous sommes tous les victimes.

STÉPHANE PETIBON : Oui, surtout quand les clients ne paient pas.

Dialogue 2

STÉPHANE PETIBON : Daniel je vous dicte la lettre de rappel pour monsieur Vasseur.

DAVIS : Bien monsieur.

STÉPHANE PETIBON : Date de la facture (deux points) : 5 mars (à la ligne).

DAVIS : Date de la facture : 5 mars.

STÉPHANE PETIBON : Numéro de la facture : (deux points) 56312 (à la ligne).

DAVIS : Numéro de la facture : 56312.

STÉPHANE PETIBON : Échéance de la facture : (deux points) 4 avril (à la ligne).

DAVIS : Échéance de la facture : 4 avril, échéance ?

STÉPHANE PETIBON : Oui, l'échéance de la facture, c'est le dernier jour pour payer la facture... Je continue... Montant de la facture : (deux points) 49 000 francs (à la ligne).

DAVIS : Montant de la facture : 49 000 francs.

STÉPHANE PETIBON : Numéro client : (deux points) 280763 (à la ligne).

DAVIS : Numéro client : 280763 (à la ligne).

STÉPHANE PETIBON : Paris, le... ? Quelle date aujourd'hui ?

DAVIS : C'est le 11 avril (à la ligne).

STÉPHANE PETIBON : Paris, (virgule) le 11 avril (à la ligne).

DAVIS : Paris, le 11 avril.

Stéphane Petibon : Objet : (deux points) rappel de facture. (à la ligne)

DAVIS : Objet : rappel de facture ?

STÉPHANE PETIBON : Oui, au début de chaque lettre on résume le sujet de la lettre, ici c'est une lettre de rappel de facture. Vous comprenez ? Bon, je continue... Messieurs, (virgule, à la ligne)

DAVIS : Messieurs... Pourquoi Messieurs, on écrit à monsieur Vasseur ?

STÉPHANE PETIBON : Oui, on écrit à monsieur Vasseur mais aussi à son service comptabilité... Je continue... Sauf erreur ou omission de notre part, (virgule)

DAVIS : Sauf erreur ou omission de notre part...

STÉPHANE PETIBON : Votre facture rappelée en référence reste impayée à ce jour. (point)

DAVIS : Votre facture rappelée en référence, reste impayée à ce jour.

STÉPHANE PETIBON : Nous vous remercions de bien vouloir régulariser (virgule)

DAVIS : Nous vous remercions de bien vouloir régulariser... Que veut dire régulariser ?

STÉPHANE PETIBON : Ici ça veut dire payer la facture, bon... Je continue... dans les meilleurs délais, (virgule)

DAVIS : Dans les meilleurs délais, c'est à dire : le plus vite possible.

STÉPHANE PETIBON : C'est ça, c'est ça... Par CCP ou chèque bancaire adressé à notre siège social.

DAVIS : Par CCP ou chèque bancaire adressé à notre siège social.

Payer par CCP ?

STÉPHANE PETIBON : CCP veut dire Compte Chèque Postal. Porogem a deux comptes chèques, un à la banque BP et l'autre à la Poste. Bien je continue... Dans cette attente, (virgule) nous vous prions d'agréer,

(virgule) Messieurs, (virgule) nos salutations distinguées.

DANIEL : Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

STÉPHANE PETIBON : Signé : Stéphane Petibon, Directeur administratif (point).

DANIEL : Stéphane Petibon, Directeur administratif (point).

STÉPHANE PETIBON : PS... c'est l'abréviation de Post scriptum, ce que l'on ajoute après la signature d'une lettre... Donc... PS : (deux points) Veuillez ne pas tenir compte de ce rappel si votre règlement a été effectué entre-temps.

DANIEL : Veuillez ne pas tenir compte de ce rappel si votre règlement a été effectué entre-temps... Qu'est-ce que ça veut dire ?

STÉPHANE PETIBON : Si le client a déjà payé, alors cette lettre est sans effet... Bien Daniel, pouvez-vous relire cette lettre, s'il vous plaît ?

DANIEL :

Date de la facture : 5 mars
N° de la facture : 56312
Échéance de la facture : 4 avril
Montant de la facture : 49 000 francs
N° de client : 280763

Paris, le 11 avril

Objet : rappel de facture

Messieurs,

Sauf erreur ou omission de notre part, votre facture rappelée ou réitérée, reste impayée à ce jour.

Nous vous remercions de bien vouloir régulariser dans les meilleurs délais par CCP ou chèque bancaire adressé à notre siège social.

Dans cette attente, nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Signé : Stéphane Petibon
Directeur administratif

PS : Veuillez ne pas tenir compte de ce rappel si votre règlement a été effectué entre-temps.

STÉPHANE PETIBON : Allô, monsieur Vasseur.

MONSIEUR VASSEUR : Ah ! monsieur Petibon ! Comment allez-vous ?

MONSIEUR PETIBON ? Et comment va Paris ? Ah Paris, notre belle capitale !

STÉPHANE PETIBON : Monsieur Vasseur, j'appelle à propos de notre dernière facture...

MONSIEUR VASSEUR : La facture ? Ah oui ! La facture !

STÉPHANE PETIBON : Oui monsieur Vasseur, la facture du 5 mars. Une

facture de 49 000 francs. Je vous ai envoyé deux lettres de rappel et

vous n'avez toujours pas payé.

MONSIEUR VASSEUR : Ah ? Mais les lettres dont vous parlez, je les ai pas

reçues.

STÉPHANE PETIBON : Ce n'est pas possible, deux lettres envoyées et aucune

reçue ?

MONSIEUR VASSEUR : C'est à cause de la grève de la poste de Toulouse.

Ah, vous savez les fonctionnaires, on ne peut pas leur faire confiance...

Leçon 18 : Paragem, mini-prix, mini-tube...

Dialogue 1

CATHERINE LESLAWIC : Bien Philippe et Isabelle, je vous ai demandé de proposer des solutions pour mieux concurrencer Grippoux qui dernièrement a gagné trop de parts de marché. Je vous écoute.

ISABELLE MERCIER : Depuis quelques temps, je mène une enquête auprès de mes clients en France et en Europe... Beaucoup trouvent que le conditionnement de nos produits n'est pas adapté à certains groupes cibles comme les touristes et les hommes d'affaires.

PHILIPPE CADET : Que veux-tu dire Isabelle ?

ISABELLE MERCIER : Tous nos produits sont conditionnés dans des tubes trop grands pour des hommes d'affaires ou des touristes qui partent une semaine dans une région infectée par le paludisme.

CATHERINE LESLAWIC : Intéressant Isabelle, que proposez-vous ?

ISABELLE MERCIER : Eh bien je propose de présenter dans une trousse de voyage nos 3 produits conditionnés dans des tubes plus petits...

PHILIPPE CADET : Une trousse de voyage, des tubes plus petits, c'est beaucoup, non ?

CATHERINE LESLAWIC : Je ne comprends pas Philippe ?

PHILIPPE CADET : Ça va coûter cher !

ISABELLE MERCIER : Tu sais Philippe, Grippoux conditionne ses produits dans des tubes plus petits. Nos produits sont les meilleurs mais ils ne sont pas pratiques à transporter. En plus, nos produits sont plus chers

que les produits Grippoux.

PHILIPPE CADET : Oui, je ne suis pas convaincu.

ISABELLE MERCIER : Tu sais Philippe, beaucoup de consommateurs achètent notre crème pour le visage et complètent la gamme anti-paludisme avec les produits Grippoux qui sont plus petits et donc moins chers.

CATHERINE LESLAWIC : Ce qui explique pourquoi nous vendons plus de crème pour le visage que de lait hydratant et de gel douche.

ISABELLE MERCIER : Tout à fait.

CATHERINE LESLAWIC : Je suis convaincue, c'est un bon créneau.

DANIEL : Un créneau ?

ISABELLE MERCIER : Un créneau, c'est un produit qui correspond à un

besoin sur le marché.

DANIEL : Merci.

CATHERINE LESLAWIC : Bien, nous allons donc lancer un nouveau produit

destiné aux européens, touristes ou hommes d'affaires et la semaine prochaine nous allons discuter de sa promotion.

Dialogue 2

CATHERINE LESLAWIC : Isabelle, je vous donne la parole.

ISABELLE MERCIER : Bien... Philippe et moi, nous avons pensé mener deux types d'actions auprès des consommateurs, par l'intermédiaire de nos distributeurs.

CATHERINE LESLAWIC : Oui, nous vous écoutons.

ISABELLE MERCIER : Première action : la promotion des ventes. Nous

allons proposer aux distributeurs de disposer la trousse de voyage

Paragem dans un endroit stratégique...

FRANÇOISE VITTEL : Quel endroit stratégique, la caisse par exemple ?

ISABELLE MERCIER : Pourquoi pas ? La caisse ou un présentoir bien en évidence.

ISABELLE MERCIER : Deuxième action : la campagne publicitaire. Alors là,

Philippe et moi, nous ne sommes pas d'accord...

PHILIPPE CADET : Oui, je propose une publicité sur le lieu de vente, comme par exemple un dépliant que les consommateurs peuvent consulter et garder.

CATHERINE LESLAWIC : Oui, et vous Isabelle, que proposez-vous ?

ISABELLE MERCIER : Moi, je propose une campagne publicitaire un peu

plus ambitieuse...

FRANÇOISE VITTEL : Comme toujours !

ISABELLE MERCIER : Je propose une campagne d'affichage.

FRANÇOISE VITTEL : Une campagne d'affichage ! Et pourquoi pas un spot

publicitaire !

STÉPHANE PETIBON : En effet, c'est, c'est ambitieux...

CATHERINE LESLAWIC : S'il vous plaît ! Continuez Isabelle !

ISABELLE MERCIER : Je pense à des affiches dans les quartiers d'affaires, à

proximité des grands hôtels et dans les aéroports internationaux.

CATHERINE LESLAWIC : Ça va nous coûter cher !

STÉPHANE PETIBON : Et notre budget publicitaire ne nous permet pas

cette dépense.

CATHERINE LESLAWIC : Bien nous sommes d'accord sur la campagne publi-

citaire... Rendez-vous demain à 14 heures, pour trouver ensemble un

slogan publicitaire pour la première page du dépliant.

Dialogue 3

CATHERINE LESLAWIC : Bien, je propose de faire un tour de table... Voulez-

vous commencer Stéphane ?

STÉPHANE PETIBON : Personnellement, j'ai pensé à ce slogan : « Paragem

la petite trousse qui vous protège des moustiques ».

CATHERINE LESLAWIC : Et vous Françoise ?

FRANÇOISE VITTEL : Eh bien moi en ce qui me concerne, c'est un peu

plus long... Je vous propose : « Plus pratique et plus économique, la

trousse de voyage Paragem vous sauve la vie ».

CATHERINE LESLAWIC : Philippe.

PHILIPPE CADET : Oui. Pour ma part, j'ai pensé à : « La trousse de voyage

Paragem, ne partez pas sans elle ».

CATHERINE LESLAWIC : Isabelle ?

ISABELLE MERCIER : Eh bien moi je propose : « Paragem, Mini-prix, mini-

tube, maxi-protection ».

CATHERINE LESLAWIC : Pour ma part, je propose : « Votre compagnon de

voyage, la trousse anti-moustiques Paragem ».

Bien, il faut choisir entre ces 5 propositions. À votre avis Daniel, quel

est le meilleur slogan ?

DANIEL : C'est difficile de choisir, j'aime beaucoup : « Paragem, mini-

prix, mini-tube maxi-protection »...

CATHERINE LESLAWIC : Et vous, quelle est votre opinion ?

Bien, notre choix est fait. Nous allons garder le slogan d'Isabelle :

« Paragem, mini-prix, mini-tube, maxi-protection »...

DANIEL : C'est vraiment bien la mercatique !

ISABELLE MERCIER : La quoi ?

DANIEL : La mer-ca-ti-que.

STÉPHANE PETIBON : Enfin Isabelle, la mercatique c'est le mot français

pour marketing !

ISABELLE MERCIER : Ah oui c'est vrai !

Leçon 19 : Jour de grève et jour de paie

Dialogue 1

FRANÇOISE VITTEL : Eh bien Daniel, tu es en retard ce matin !

DANIEL : Oh ! il y a une grève, pas de métro, pas de bus, j'ai dû marcher,

je suis épuisé !

FRANÇOISE VITTEL : Ne t'inquiète pas, moi aussi je viens d'arriver ! C'est la

faute des syndicats !

DANIEL : La faute des syndicats ?

FRANÇOISE VITTEL : Oui, les syndicats incitent les salariés à faire grève et après c'est la crise !

STRÉPHANE PÉTRON : Eh bien Françoise, qu'est-ce qui se passe ?

FRANÇOISE VITTEL : Il y a encore une grève des transports. Encore les syndicats, encore eux !

STRÉPHANE PÉTRON : Ah c'est bien vous Françoise, vous ne les aimez vraiment pas !

FRANÇOISE VITTEL : Ah non alors ! Et c'est pas fini, demain grève générale dans le service public !

STRÉPHANE PÉTRON : Vous connaissez les syndicats français Daniel ?

DAVID : Oui, la CGT, la CF...

STRÉPHANE PÉTRON : La CFDT, c'est à dire la Confédération Française Démocratique du Travail.

FRANÇOISE VITTEL : Ce n'est pas tout ! Il y a aussi la CGE.

STRÉPHANE PÉTRON : Oui la CGT, la Confédération Générale du Travail...

DAVID : Ah, il y a aussi FO !

STRÉPHANE PÉTRON : FO, Force Ouvrière.

FRANÇOISE VITTEL : Et il y en a d'autres !

DAVID : Mais quelle est la différence entre tous ces syndicats ?

STRÉPHANE PÉTRON : Des différences idéologiques ! Mais ils défendent tous les droits des salariés.

DAVID : Quels droits ?

STRÉPHANE PÉTRON : Le SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance), le temps de travail, les congés payés, et le droit à la formation continue...

Dialogue 2

STRÉPHANE PÉTRON : Voilà pour toi Philippe, et voilà pour vous Isabelle...

PHILIPPE CADET : Ah non, ce n'est pas pour moi, c'est pour toi Isabelle.

STRÉPHANE PÉTRON : Ah, pardon.

ISABELLE MICAIX : C'est dommage, j'aimais bien avoir le salaire de Philippe !

PHILIPPE CADET : Eh bien ! Les cotisations salariales ne diminuent pas !

STRÉPHANE PÉTRON : Et les cotisations patronales !

DAVID : Cotisations salariales ? Cotisations patronales ?

STRÉPHANE PÉTRON : Eh oui, on ne peut pas avoir les avantages sociaux sans cotisation.

DAVID : Je ne comprends pas...

PHILIPPE CADET : C'est simple, le salaire brut n'est pas égal au salaire net.

STRÉPHANE PÉTRON : Eh oui le salarié doit cotiser, il doit payer par exemple, une assurance-chômage, une assurance-maladie, une assurance-vieillesse. Ces cotisations sont déduites de son salaire brut.

PHILIPPE CADET : Ce sont les cotisations salariales.

ISABELLE MICAIX : Tu comprends maintenant qu'il y a une différence entre salaire brut et salaire net. Quand tu vas chercher un travail, on va t'annoncer le salaire brut, il faut enlever environ 20 % pour avoir le salaire net.

STRÉPHANE PÉTRON : 20 % de cotisations salariales mais 50 % de cotisations patronales.

DAVID : Oh c'est compliqué !

ISABELLE MICAIX : Tiens par exemple, une personne au SMIC gagne environ 6 000 francs brut par mois. Le patron paie : 6 000 francs + 50 % de charges patronales, c'est à dire 9 000 francs... Le patron paie 3 000 francs de charges.

DAVID : Et le salarié ?

ISABELLE MICAIX : Eh bien le salarié, il gagne : 6 000 francs moins 20 % de charges... c'est à dire 4 800 francs...

DAVID : Eh bien ! Alors moi, je paie aussi des cotisations salariales ?

STRÉPHANE PÉTRON : Non pas vous Daniel, vous êtes stagiaire, vous ne percevez pas de salaire, mais des indemnités de stage... Alors, vous ne payez pas de charges. D'ailleurs, je viens de finir votre bulletin de paie, vous pouvez passer le prendre.

Dialogue 3

DAVID : Que fais-tu Françoise ?

FRANÇOISE VITTEL : Je consulte le Minitel...

DAVID : Pourquoi ?

FRANÇOISE VITTEL : J'interroge la RATP, pour savoir si la grève continue.

DAVID : Je peux regarder, je ne sais pas me servir du Minitel.

FRANÇOISE VITTEL : C'est très simple : tu tapes les 3615 sur le téléphone. Tu entends la tonalité ségée ?

Appuie sur la touche connexion du Minitel.

DAVID : Après ?

FRANÇOISE VITTEL : Raccroche le téléphone. Bien, tu es en ligne avec le serveur de la RATP. Suis les instructions à l'écran.

FRANÇOISE VITTEL : Alors quelles sont les nouvelles ?

DAVID : « Suite à une grève du personnel SFD, CGT et FO, le trafic reste très perturbé sur tout le réseau RATP. En moyenne 1 métro sur 4 circule et 1 bus sur 5 circule. »

FRANÇOISE VITTEL : Et les syndicats disent qu'ils défendent les droits des salariés ! Pfl... Eh bien moi, ce soir je vais mettre deux heures pour rentrer chez moi !

Leçon 20 : L'interculturel au service des PME-PMI...

Dialogue 1

PHILIPPE CADET : Pas brillantes les ventes sur l'Asie... C'est une catastrophe au Japon !

ISABELLE MICAIX : Une augmentation de 20 % en Europe, sauf en Turquie et en Suisse... Pas mal... Et toi Philippe, tu es content ?

PHILIPPE CADET : Pas vraiment, deux voyages au Japon et pas une com-

mande ! J'ai rendu visite à plusieurs distributeurs, et toujours pas une commande...

ISABELLE MICAIX : Il y a un problème Philippe... Comment organises-tu tes rendez-vous ?

PHILIPPE CADET : Comme toi ! Je sélectionne les distributeurs qui m'intéressent, téléphone pour prendre rendez-vous avec le responsable des achats et je me déplace !

ISABELLE MICAIX : Oui... Et les hommes d'affaires japonais font comme toi ?

PHILIPPE CADET : Bien oui, tu connais une autre méthode ?

ISABELLE MICAIX : Tu plaisantes j'espère ?

Tu essaies de me dire que tu te comportes avec les hommes d'affaires japonais comme avec les hommes d'affaires américains !

PHILIPPE CADET : Les affaires sont les affaires !

ISABELLE MICAIX : Je comprends tes mauvais résultats. Et Gripoux, il est présent sur le marché japonais ?

PHILIPPE CADET : Oui, j'ai rencontré son commercial au Japon, il était dans le même hôtel que moi. Il a passé la semaine à rencontrer des petits employés chez les distributeurs. Il n'a pas fait d'affaires !

ISABELLE MICAIX : C'est peut-être la façon de traiter des affaires au Japon ?

PHILIPPE CADET : Certainement pas. Qu'est-ce que vous en pensez Daniel ?

DAVID : Eh bien... A mon avis il y a des différences entre les pays...

ISABELLE MICAIX : Chaque pays a sa façon de faire ! Tu dois lire Albert Paterson qui est le grand spécialiste de l'interculturel dans le monde des affaires.

PHILIPPE CADET : Ah oui ?

ISABELLE MICAIX : Tiens justement ! Il vient à Paris pour donner une conférence, lundi prochain, je finisse... toi aussi Daniel, je t'invite... Et toi Philippe, tu vas nous inviter à dîner si Albert Paterson arrive à te convaincre !

PHILIPPE CADET : D'accord !

Dialogue 2

PHILIPPE CADET : Je ne comprends pas... Par exemple, le jour de mon arrivée à Tokyo, j'ai téléphoné à la société Sumitomo, j'ai demandé un rendez-vous avec le directeur des achats qui n'était pas disponible. J'ai donc rencontré son adjoint, monsieur Seto qui était très courtois, comme tous les japonais. Il a semblé très intéressé par nos produits, il m'a posé beaucoup de questions...

DAVID : Il a peut-être trouvé les produits japonais trop chers ?

PHILIPPE CADET : Mais non, il n'a même pas discuté les prix ! Il m'a semblé enthousiasmé et m'a juste demandé quelques semaines de réflexion... Je rentre à Paris, je contacte monsieur Seto qui me dit : « Nous sommes désolés mais dans l'immédiat vos produits ne nous intéressent pas. » Tu comprends sa réaction, toi ?

DAVID : Pas vraiment Philippe... Combien d'entreprises avez-vous contactées ?

PHILIPPE CADET : Eh bien, huit entreprises.

DAVID : Et la réaction a été la même dans les huit entreprises ?

PHILIPPE CADET : Même accueil, mais pas une commande !

Dialogue 3

DAVID : Isabelle, quel est le thème de la conférence de monsieur Paterson ?

ISABELLE MICAIX : « L'interculturel au secours des PME-PMI exportatrices ».

DAVID : PME ? PMI ?

ISABELLE MICAIX : PME c'est l'abréviation pour Petite et Moyenne Entreprise.

DAVID : Et PMI veut dire Petite et Moyenne Industrie ?

ISABELLE MICAIX : Les PME-PMI sont des sociétés qui emploient 50 salariés au maximum.

ISABELLE MICAIX : Vite, ça commence, allons nous asseoir.

AUJOURD'HUI : Merci, merci... « L'interculturel au secours des PME-PMI exportatrices ». Vaste question... Et d'abord, qu'est-ce que l'interculturel ? Prenons un exemple... Monsieur Decca, commercial dans une PME exportatrice. Il part pour la première fois à la conquête du marché japonais. C'est un homme d'affaires sympathique, autodidacte, persuadé de savoir vendre ses produits dans le monde entier...

Il arrive au Japon, s'installe à l'hôtel, décroche son téléphone et prend des rendez-vous avec des entreprises japonaises. Il veut absolument rencontrer le directeur... Pour résumer, il contacte les entreprises japonaises, un jour après seulement et veut rencontrer le directeur commercial.

PHILIPPE CADET : Qu'est-ce qui est drôle ?

ISABELLE MICAIX : Chut...

AUJOURD'HUI : Sa première erreur c'est vouloir obtenir tout de suite un rendez-vous. Au Japon, pas de précipitation dans les affaires. Les premiers contacts se font par courriers, puis par téléphone et à la fin seulement on fixe un rendez-vous... Mais un rendez-vous avec qui ? C'est là que monsieur Decca a fait une deuxième erreur : il a préféré le supérieur hiérarchique à l'employé. Et oui au Japon, pour un premier contact avec une entreprise, il ne faut pas avoir l'ambition de rencontrer le patron... Voilà ! Je vous remercie de votre attention.

PHILIPPE CADET : Ah ! Bravo, bravo ! formidable !

ISABELLE MICAIX : Et bien Philippe, tu nous invites au restaurant !

PHILIPPE CADET : Euh... et bien d'accord.

LE VERBE

Le présent

Auxiliaires

être	avoir
Je suis	J'ai
Tu es	Tu as
Il/elle est	Il/elle a
Nous sommes	Nous avons
Vous êtes	Vous avez
Ils/elles sont	Ils/elles ont

1^{er} groupe (-er)

montrer
Je montre
Tu montres
Il/elle montre
Nous montrons
Vous montrez
Ils/elles montrent

2^e groupe (-ir / -re)

finir
Je finis
Tu finis
Il/elle finit
Nous finissons
Vous finissez
Ils/elles finissent

3^e groupe

aller
Je vais
Tu vas
Il/elle va
Nous allons
Vous allez
Ils/elles vont

connaître
Je connais
Tu connais
Il/elle connaît
Nous connaissons
Vous connaissez
Ils/elles connaissent

entendre
J'entends
Tu entends
Il/elle entend
Nous entendons
Vous entendez
Ils/elles entendent

faire
Je fais
Tu fais
Il/elle fait
Nous faisons
Vous faites
Ils/elles font

mettre
Je mets
Tu mets
Il/elle met
Nous mettons
Vous mettez
Ils/elles mettent

partir
Je pars
Tu pars
Il/elle part
Nous partons
Vous partez
Ils/elles partent

prendre
Je prends
Tu prends
Il/elle prend
Nous prenons
Vous prenez
Ils/elles prennent

pouvoir
Je peux
Tu peux
Il/elle peut
Nous pouvons
Vous pouvez
Ils/elles peuvent

savoir
Je sais
Tu sais
Il/elle sait
Nous savons
Vous savez
Ils/elles savent

venir
Je viens
Tu viens
Il/elle vient
Nous venons
Vous venez
Ils/elles viennent

voir
Je vois
Tu vois
Il/elle voit
Nous voyons
Vous voyez
Ils/elles voient

vouloir
Je veux
Tu veux
Il/elle veut
Nous voulons
Vous voulez
Ils/elles veulent

Les verbes pronominaux

s'appeler	Nous nous appelons
Je m'appelle	Vous vous appelez
Tu t'appelles	Ils/elles s'appellent
Il/elle s'appelle	

se lever	Nous nous levons
Je me lève	Vous vous levez
Tu te lèves	Ils/elles se lèvent
Il/elle se lève	

Le passé composé

sujet + auxiliaire au présent + participe passé

Le passé composé avec l'auxiliaire avoir

1^{er} groupe

montrer
J'ai montré
Tu as montré
Il/elle a montré
Nous avons montré
Vous avez montré
Ils/elles ont montré

2^e groupe

finir
J'ai fini
Tu as fini
Il/elle a fini
Nous avons fini
Vous avez fini
Ils/elles ont fini

3^e groupe

entendre
J'ai entendu
Tu as entendu
Il/elle a entendu
Nous avons entendu
Vous avez entendu
Ils/elles ont entendu

Les participes passés de verbes fréquents avec l'auxiliaire avoir

apprendre → appris	dire → dit	obtenir → obtenu	répondre → répondu
avoir → eu	écrire → écrit	ouvrir → ouvert	savoir → su
boire → bu	être → été	peindre → peint	suivre → suivi
connaître → connu	faire → fait	pouvoir → pu	voir → vu
cuire → cuit	joindre → joint	prendre → pris	vouloir → voulu
devoir → dû	mettre → mis	recevoir → reçu	

Le passé composé avec l'auxiliaire être

aller

Je suis allé(e)
Tu es allé(e)
Il/elle est allé(e)
Nous sommes allé(e)s
Vous êtes allé(e)s
Ils/elles sont allé(e)s

partir

Je suis parti(e)
Tu es parti(e)
Il/elle est parti(e)
Nous sommes parti(e)s
Vous êtes parti(e)s
Ils/elles sont parti(e)s

Les participes passés de verbes fréquents avec l'auxiliaire être

aller → allé	naître → né
arriver → arrivé	partir → parti
descendre → descendu	rester → resté
entrer → entré	sortir → sorti
monter → monté	tomber → tombé
mourir → mort	venir → venu

Le passé composé
des verbes pronominaux**se lever**

Je me suis levé(e)	Nous nous sommes levé(e)s
Tu t'es levé(e)	Vous vous êtes levé(e)s
Il/elle s'est levé(e)	Ils/elles se sont levé(e)s

L'imparfait

Auxiliaires

être

j'étais
Tu étais
Il/elle était
Nous étions
Vous étiez
Ils/elles étaient

avoir

j'avais
Tu avais
Il/elle avait
Nous avions
Vous aviez
Ils/elles avaient

1^{er} groupe**aller**

j'allais
Tu allais
Il/elle allait
Nous allions
Vous alliez
Ils/elles allaient

habiter

j'habitais
Tu habitais
Il/elle habitait
Nous habitions
Vous habitiez
Ils habitaient

2^e groupe**finir**

Je finissais
Tu finissais
Il/elle finissait
Nous finissions
Vous finissiez
Ils finissaient

3^e groupe**voir**

Je voyais
Tu voyais
Il/elle voyait
Nous voyions
Vous voyiez
Ils voyaient

Le plus-que-parfait
auxiliaire (être ou avoir)
à l'imparfait
+ participe passé

J'étais venu(e) à la réunion.
J'avais pris la bonne décision.

Le passé récent
venir de + infinitif

Je viens de voir la secrétaire de direction.

Le passif
auxiliaire être + participe passé

occuper → Le poste est occupé
(par quelqu'un).

Le futur

Auxiliaires

être	avoir
Je serai	J'aurai
Tu seras	Tu auras
Il/elle sera	Il/elle aura
Nous serons	Nous aurons
Vous serez	Vous aurez
Ils/elles seront	Ils/elles auront

1^{er} groupe

aller	aimer
J'irai	J'aimerai
Tu iras	Tu aimeras
Il/elle ira	Il/elle aimera
Nous irons	Nous aimerons
Vous irez	Vous aimerez
Ils/elles iront	Ils/elles aimeront

Verbes irréguliers

appeler	- j'appellerai
courir	- je courrai
devenir	- je deviendrai
devoir	- je devrai
envoyer	- j'enverrai
faire	- je ferai
obtenir	- j'obtiendrai
payer	- je paierai/payerai
pouvoir	- je pourrai
recevoir	- je recevrai
relever	- je relèverai
savoir	- je saurai
venir	- je viendrai
voir	- je verrai
vouloir	- je voudrai...

2^e groupe

finir
Je finirai
Tu finiras
Il/elle finira
Nous finirons
Vous finirez
Ils/elles finiront

3^e groupe

prendre
Je prendrai
Tu prendras
Il/elle prendra
Nous prendrons
Vous prendrez
Ils/elles prendront

Le futur proche

aller + infinitif

Vous allez passer un entretien d'embauche.

Le conditionnel présent

1^{er} groupe

aimer
J'aimerais
Tu aimerais
Il/elle aimerait
Nous aimerions
Vous aimeriez
Ils/elles aimeraient

2^e groupe

finir
Je finirais
Tu finirais
Il/elle finirait
Nous finirions
Vous finiriez
Ils/elles finiraient

3^e groupe

prendre
Je prendrais
Tu prendrais
Il/elle prendrait
Nous prendrions
Vous prendriez
Ils/elles prendraient

Le subjonctif présent

1^{er} groupe

tomber
que je tombe
que tu tombes
qu'il/elle tombe
que nous tombions
que vous tombiez
qu'ils/elles tombent

2^e groupe

finir
que je finisse
que tu finisses
qu'il/elle finisse
que nous finissions
que vous finissiez
qu'ils/elles finissent

3^e groupe

partir
que je parte
que tu partes
qu'il/elle parte
que nous partions
que vous partiez
qu'ils/elles partent

Le conditionnel passé

auxiliaire (être ou avoir)
au conditionnel présent
+ participe passé

J'aurais préféré une meilleure situation.

L'impératif

Auxiliaires

être avoir
Sois ! Aie !
Soyons ! Ayons !
Soyez ! Ayez !

1^{er} groupe

aller regarder
Va ! Regarde !
Allons ! Regardons !
Allez ! Regardez !

2^e groupe

choisir
Choisis !
Choisissons !
Choisissez !

3^e groupe

prendre
Prends !
Prenons !
Prenez !

Verbes pronominaux

se lever
Lève-toi !
Levons-nous !
Levez-vous !

Le participe présent

radical de la première personne du pluriel de l'indicatif présent + -ant.

Signer → nous signons → signant.

Gérondif : en signant.

LE NOM

	Singulier	Pluriel
Masculin	Un président Un directeur	Des présidents Des directeurs
Féminin	Une présidente Une directrice	Des présidentes Des directrices
	Féminins irréguliers : Un vendeur → Une vendeuse... Un caissier → Une caissière...	Pluriels irréguliers : Un capital → Des capitaux...

LE DÉTERMINANT

Articles définis : le – la – les.

Articles indéfinis : un – une – des.

Articles partitifs : du – de la – de l' – des.

Tu veux du sel/de l'eau/des chocolats ?

→ Oui, je veux du sel/de l'eau/des chocolats.

→ Non, je ne veux pas de sel/d'eau/de chocolats.

Adjectifs possessifs

Masculin mon – ton – son / notre – votre – leur

Féminin ma – ta – sa / notre – votre – leur

Pluriel mes – tes – ses / nos – vos – leurs

Devant un nom féminin commençant par une voyelle ou un h muet :

ma → mon (*une entreprise/mon entreprise*) / ta → ton / sa → son

Adjectifs démonstratifs

ce/cet – cette – ces (cet devant un nom masculin commençant par une voyelle ou h muet)

Nombres

Zéro (0), un (1), deux (2), trois (3), quatre (4), cinq (5), six (6), sept (7), huit (8), neuf (9), dix (10), onze (11), douze (12), treize (13), quatorze (14), quinze (15), seize (16), dix-sept (17), dix-huit (18), dix-neuf (19), vingt (20), vingt et un (21), vingt-deux (22), ... trente (30) – quarante (40) – cinquante (50) – soixante (60) – soixante-dix (70) – quatre-vingts (80) – un s à quatre-vingts seulement, sinon : quatre-vingt-trois – quatre-vingt-dix (90)... cent (100) – deux cents (200)... mille (1000) (mille est invariable) – deux mille (2000)... un million (1 000 000), un milliard (1 000 000 000)...

LE PRONOM

pronoms personnels sujet :

je – tu – il/elle/on
nous – vous – ils/elles.

pronoms toniques :

moi – toi – lui/elle
nous – vous – eux/elles.

pronoms démonstratifs

	Singulier	Pluriel
Masculin	celui-ci/celui-là	ceux-ci/ceux
Féminin	celle-ci/celle-là	celles-ci/celles-là
Neutre	ceci/cela	

pronoms personnels compléments d'objet direct (COD) :

me – te – le/la/l' – nous – vous – les.

Lorsque le COD est placé devant le verbe, le participe passé s'accorde.

La commande, je l'ai suivie. Les décisions, je ne les ai pas prises seul.

pronoms personnels compléments d'objet indirect (COI) :

me – te – lui – nous – vous – leur.

Le pronom *lui* remplace un nom masculin ou féminin. *Tu parles à ma secrétaire. → Tu lui parles.*

Le pronom complément en

Tu as de l'argent ? – Oui, j'en ai.

pronoms relatifs :

sujet : qui – COD : que – complément de nom : dont – complément de lieu / de temps : où.

LA QUALIFICATION

Mesures : trois rames de papier, six pochettes de feutres, sept paquets de...

Adverbes de manière : courtoisement/rapidement/efficacement...

Adverbes de quantité : peu – assez – trop – beaucoup...

Compléments de nom : un ordinateur de bureau/une machine à écrire...

Adjectifs

Formes régulières				Formes irrégulières			
Masculin		Féminin		Masculin		Féminin	
Singulier	Pluriel	Singulier	Pluriel	Singulier	Pluriel	Singulier	Pluriel
fatigué	fatigués	fatiguée	fatiguées	beau / bel	beaux	belle	belles
petit	petits	petite	petites	blanc	blancs	blanche	blanches
				courageux	courageux	courageux	courageuse
				entier	entiers	entière	entières
				franc	francs	franche	franches
				gentil	gentils	gentille	gentilles
				gros	gros	grosse	grosses
				long	longs	longue	longues
				neuf	neufs	neuve	neuves
				vieux/vieil	vieux	vieille	vieilles

Comparatifs

- Infériorité (-) : ...moins + adjectif qualificatif
 Égalité (=) : ...aussi + adjectif qualificatif (+ que)...
 Supériorité (+) : ...plus + adjectif qualificatif

Formes irrégulières : bon/meilleur – mauvais/plus mauvais/pire.

Superlatifs

- Le/la/les plus + adjectif qualificatif... (+ de...)
 Le/la/les moins + adjectif qualificatif... (+ de...)

LA NÉGATION

- Ne...pas – Vous n'êtes pas d'accord avec moi.
 Ne...plus – Je ne veux plus travailler pour cette société.
 Ne...ni...ni – Nous n'avons ni le temps ni l'argent pour réaliser ce projet.
 Ne...rien – L'usine n'a rien produit pendant la grève.
 Ne...jamais – Il ne renonce jamais à ses idées.
 Ne...personne – Elle n'apprécie personne dans le groupe.

L'INTERROGATION

Les trois formes de l'interrogation :

- avec l'intonation → On peut déjeuner dans le train ?
- avec « est-ce que » → Est-ce qu'on peut déjeuner dans le train ?
- avec inversion du sujet → Peut-on déjeuner dans le train ?

- Qui ? – Qui voulez-vous rencontrer ?
 Que ? – Que faites-vous ?
 Quoi ? – Quoi faire maintenant ?
 Où ? – Où est le bureau du directeur ?
 Quel ? – Quel emploi souhaitez-vous ? Quels ? – Quels sont vos objectifs ?
 Quelle ? – Quelle est votre volonté ? Quelles ? – Quelles sont vos compétences ?
 Combien ? – Combien coûte cet ordinateur ?
 Comment ? – Comment vont les affaires ?
 Pourquoi ? – Pourquoi voulez-vous changer de poste ?
 Quand ? – Quand pouvez-vous commencer ?

L'EXPRESSION DU LIEU, DU BUT, DU TEMPS, DE LA DURÉE**Le lieu**

Nous allons en France (*pays féminin*), à Strasbourg (*ville*). Après, nous irons au Canada (*pays masculin*) et aux États-Unis (*pays pluriel*). Nous venons d'Espagne (*pays féminin*), de Barcelone (*ville*), et eux, du Portugal (*pays masculin*). Ils viennent des États-Unis, d'Atlanta. Nous avons rendez-vous à l'aéroport, dans le hall 2. Mais avant je dois aller au bureau et à la banque. La France, on y va souvent. Nous sommes chez nous.

Le but

Elle travaille pour sa carrière.

Le temps

en (*en avril / en hiver / en été / en automne / ...*)
 à/au (*au printemps / au mois d'avril / à 20 heures / ...*)
 dans le/la (*dans la matinée / dans l'après-midi / ...*)

La durée

J'apprends le français depuis 5 mois. J'ai appris le français, seul, pendant/durant 3 mois. Je reste jusqu'à 20 heures au bureau/jusqu'au bout de la réunion. Il part en formation du 3 juillet au 2 août. Elle commence son nouvel emploi à partir du 2 septembre. Je suis directeur commercial depuis deux mois seulement.