

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)**
Кафедра иностранных языков профессиональной коммуникации

**«LE FRANÇAIS
DE LA COMMUNICATION
PROFESSIONNELLE»**

Учебное пособие для развития навыков устной профессиональной
речи на французском языке

Составитель
Л.В. Тогунова

Владимир 2014

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)**
Кафедра иностранных языков профессиональной коммуникации

«LE FRANÇAIS DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE»
Учебное пособие для развития навыков устной профессиональной
речи на французском языке

Составитель
Л.В. Тогунова

Владимир 2014

Рецензент

Ведущий специалист отдела Международного сотрудничества

Н.В. Суворкина

«LE FRANÇAIS DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE»

Учебное пособие для развития навыков устной профессиональной речи на
французском языке

Составитель
Л.В. Тогунова

Учебное пособие «LE FRANÇAIS DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE» предназначено для студентов всех факультетов, которые продолжают изучать французский язык как дисциплину «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» на 3 и 4 курсах. Цель данного пособия – выработать навыки делового общения на французском языке в пределах изучаемых тем, научить писать деловые письма, вести телефонные переговоры, ознакомиться со структурой предприятия, техническими средствами общения.

При составлении данной разработки использовались материалы: Интернет ресурсы <http://www.lepointdufle.net/cours-de-francais.htm> OBJECTIF ENTREPRISE niveau moyen Janine BRUCHET HACHETTE LIVRE 2004

UNITÉ 1. BIENVENUE EN ENTREPRISE

1. Structure de l'entreprise

L'entreprise est un système organisé et structuré, et la structure constitue un élément essentiel pour en assurer le fonctionnement optimal.

La structure d'une entreprise peut être définie comme l'ensemble des dispositifs par lesquels une entreprise répartit, organise, coordonne et contrôle ses activités.

L'ensemble de la structure d'une entreprise est représenté par un organigramme qui montre la répartition des domaines d'activité et de supervision/dépendance des différents agents, la direction générale figurant au sommet.

L'**organigramme** est la représentation graphique de la structure d'un organisme, d'un établissement ou d'un service avec ses divers éléments et leurs relations.

La structure d'un organisme, d'un établissement ou d'un service, est la façon suivant laquelle ses différents organes se situent les uns par rapport aux autres. C'est pourquoi cette représentation graphique peut aussi être appelée "organigramme de structure". "Organigramme" et "organigramme de structure" sont synonymes.

Selon les organigrammes, on trouvera :

- les noms des services,
- les noms des services avec leurs responsables,
- les noms des services avec leurs responsables ainsi que la profession des personnes y travaillant,
- les noms des services avec leurs responsables, ainsi que le nom et la profession des personnes y travaillant.

Parfois, les effectifs y figureront. La richesse des renseignements dépendra de la complexité de l'organigramme et de ses destinataires.

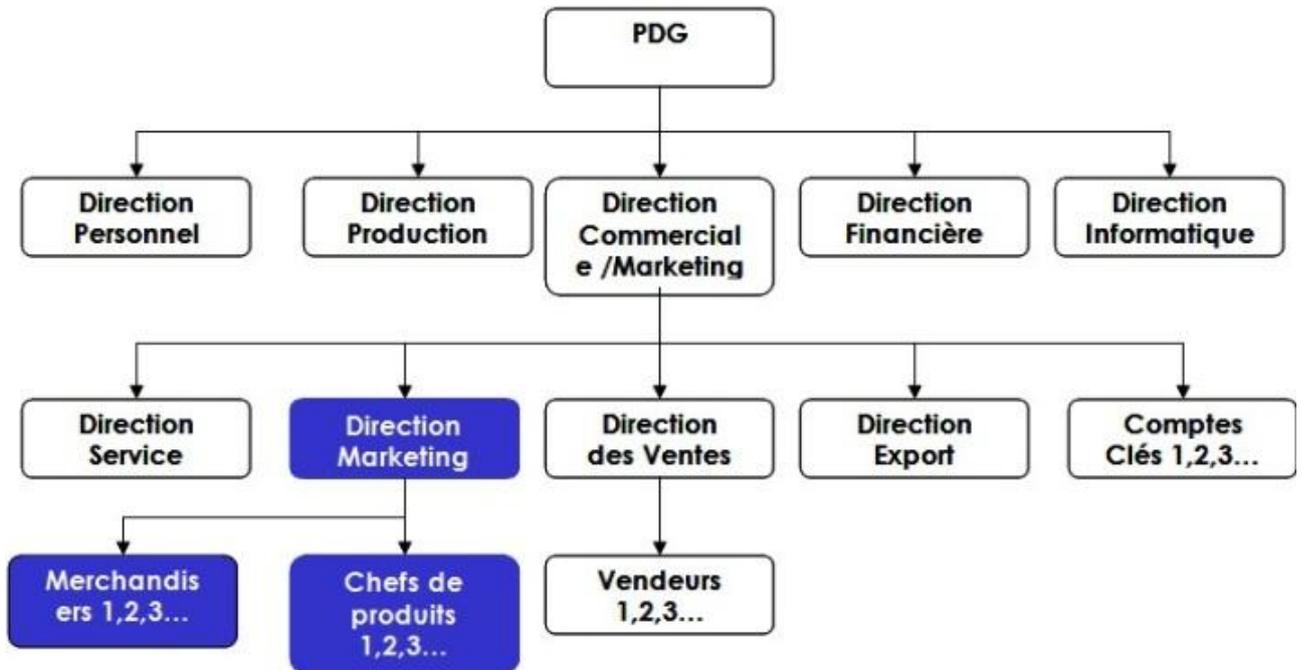
Différents types de relations vont figurer :

- *relations hiérarchiques* (relations d'autorité) qui permettent la

transmission des ordres

- *relations fonctionnelles* (liées aux activités exercées) qui permettent la transmission des informations, le travail en groupe.

L'organigramme en pyramide (ou linéaire ou de travail) est très répandu; les éléments ayant le même niveau sont sur une même ligne horizontale, le plus élevé est en haut.



Quelle est l'utilité d'un organigramme ?

- Pour le personnel :

Il permet de se situer, de savoir "qui fait quoi", "qui dépend de qui", et ainsi d'améliorer l'efficacité du travail. L'accueil des personnes nouvellement embauchées dans les établissements d'une certaine taille prévoit souvent la distribution et le commentaire de l'organigramme général et de l'organigramme détaillé du service d'affectation. C'est un moyen de communication interne.

- Pour la Direction de l'établissement :

Il peut être un moyen d'analyse car il peut faire apparaître des dysfonctionnements et inciter à une meilleure organisation.

- Pour les usagers ou les partenaires :

Il permet de connaître les différents services et personnes de l'établissement, de les situer les uns par rapport aux autres et ainsi de s'adresser au service le plus approprié. C'est un moyen de communication externe. L'organigramme détaillé de chaque service n'est pas souvent diffusé à l'extérieur de l'établissement, il intéresse davantage le personnel.

Vocabulaire

dispositif m	устройство, расположение, порядок
organigramme m	схема управления (предприятия и т.п.)
hiérarchiques	иерархический, в порядке подчиненности,
supervision f	субординации
agent m	контроль, проверка, наблюдение
embaucher	служащий, сотрудник
taille f	нанимать, принимать на работу
affectation f	размер
établissement m	назначение, распределение, использование
service m	учреждение
constituer	отдел (на предприятии)
assurer	обеспечивать
répartir	распределять
activité f	деятельность
suivant	согласно чему-либо, следуя, по ...
responsable m, f	ответственный
effectif m	штат сотрудников, персонал
inciter	побуждать
améliorer	улучшать
renseignement m	сведение, информация

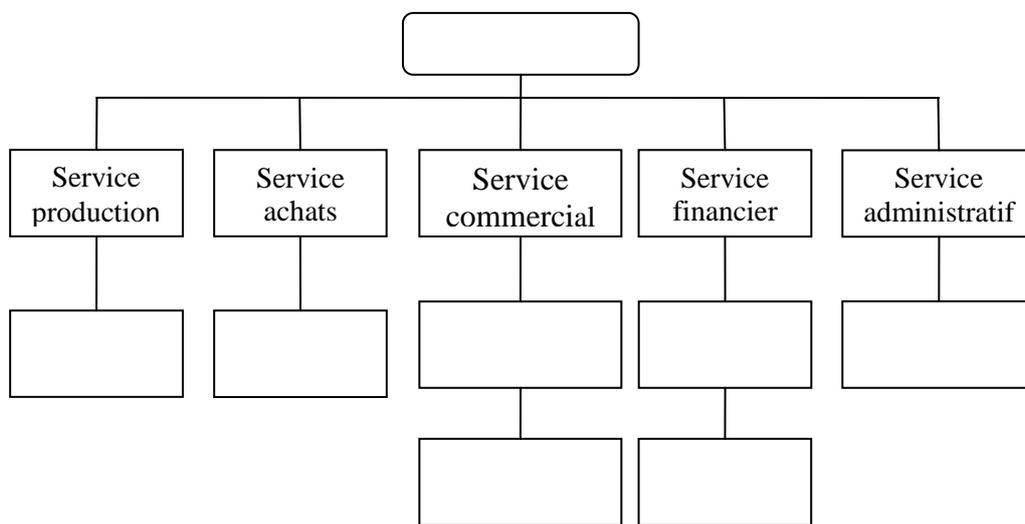
Exercice

1. Une entreprise a un effectif de 20 personnes :

- 10 ouvriers
- 3 vendeurs

- Une secrétaire
- Un comptable
- Un stagiaire en comptabilité
- 2 livreurs
- Un magasinier
- Un directeur

Compléter l'organigramme de cette entreprise



2. Regroupez les mots qui ont un rapport avec :

<i>l'organisation des compagnies</i>	<i>le personnel</i>	<i>les locaux</i>
--------------------------------------	---------------------	-------------------

un employé un bureau une implantation l'encadrement un ingénieur	une compagnie mère un technico-commercial une secrétaire un groupe multinationale une entreprise	un ouvrier une filiale un holding un département un service
--	--	---

3. Remplacer les mots soulignés par un verbe ou une expression de la liste.

a) rencontrer b) embaucher c) rechercher d) tenir au courant c) se mettre au contact

1. Si vous voulez faire connaissance avec Mme Dutour, voilà son adresse et son numéro de téléphone.

2. Depuis un mois nous essayons de trouver une nouvelle secrétaire de direction.

3. Je vais vous informer régulièrement.

4. Bien sûr, je prends la meilleure candidate pour occuper ce poste.

5. Je vois M. Mercier demain à 9 heures.

2. Rencontrer vos collègues

1. Lisez le dialogue « Premiers contacts ».

1. À la réception:

- Bonjour, monsieur.
- Bonjour, madame. J'ai rendez-vous avec M. Dumond.
- M. Dumond, du service du personnel?
- Oui.
- Vous vous appelez?
- M. Leclerc.
- Pour quelle entreprise travaillez-vous?
- Pour Personnel Recrutement.
- Un instant, je vous prie.

2.

R - Bonjour, monsieur.

L - Mademoiselle.

R - Vous êtes M. Leclerc?

L - Oui.

R - Je suis la secrétaire de M. Dumond. Nous allons rejoindre M. Dumond dans son bureau. Voulez-vous me suivre?

3.

R - M. Dumond, voici M. Leclerc.

D - Merci, Mlle Richard. ... Bonjour, monsieur.

L - Enchanté.

D - Asseyez-vous, je vous prie. Je vous ai demandé de venir parce que nous recherchons du personnel pour notre filiale. Vous savez que nous nous implantons au Canada?

L - Bien sûr.

R - Ah, voici M. Parmentier, notre futur directeur général à Montréal. M. Parmentier, je vous présente M. Leclerc, directeur de l'agence Personnel Recrutement.

L - Enchanté.

P - Monsieur.

D - Je viens de dire à M. Leclerc que nous recrutons notre personnel. Nous recherchons, en France, le personnel d'encadrement. M. Parmentier est ici pour vous parler de nos besoins.

P - C'est ça.

D - D'autre part, nous voulons embaucher, au Canada, les ouvriers. Pouvez-vous vous occuper, sur place, du recrutement de 50 ouvriers?

L - Pas de problème.

D - Parfait.

L - Je me mets en contact avec mon correspondant à Montréal, et je vous tiens au courant.

D - Entendu. Je vous ai aussi préparé un dossier. Voilà. Vous voyez nous avons besoin d'un directeur commercial et de deux technico-commerciaux. Mais M. Parmentier va vous parler en détail de nos projets. Je vous laisse avec lui. M. Leclerc, je vous remercie d'être venu.

L - Au revoir, monsieur.

D - Messieurs.

2. Complétez les documents suivants :

a) Carte de visite :

.....
M. L E C L E R C

27, Av. Émile Zola
 75015 PARIS
 Tél. 42 67 30 30
 Fax. 42 60 23 23

b) Organigramme de l'entreprise

Paris Maison mère
M. Dumond :
Mlle Richard :

Montréal Filiale
M. Parmantier
un poste à pourvoir :
deux postes à pourvoir :
50 à l'usine

Vocabulaire

enchanté (de vous voir)	рад (вас видеть)
tenir au courant	держат в курсе дела
se mettre au contact	связаться
pourvoir	назначить на должность
entendu	решено! договорились!
encadrement	руководящий состав (предприятия)
holding	холдинговая компания (контролирующая)
compagnie mère	головная фирма (в отличие от филиалов)
local	помещение
rejoindre	отправиться к ...
technico-commercial	работник (сотрудник) производственно-торгового отдела

3. Présentation

1. Lisez le dialogue « Présentations »

Le directeur J'ai organisé ce petit déjeuner pour vous présenter une nouvelle collaboratrice, **Mireille Robin**. Elle va s'occuper du projet «Aurore» avec Sébastien qui ne pouvait pas s'en sortir seul ! Où est-il, d'ailleurs ?

Fabienne Il a téléphoné ce matin pour dire qu'il aurait quelques minutes de retard.

Le directeur Bien. Je disais donc que mademoiselle... mais, Mademoiselle Robin, je vous laisse vous présenter.

Mireille Bonjour à tous. Ainsi que vient de le dire M. Poitu, je vais seconder Sébastien

Meunier C'est mon premier emploi, je sors tout juste de l'école et j'ai beaucoup de choses à apprendre.

Le directeur Allez, présentez-vous tous pour que Mireille mette des noms sur les visages le plus vite possible.

Fabienne Je commence. Moi, c'est Fabienne, nous nous sommes déjà vues ce matin à la réception puisque c'est moi qui suis à l'accueil, au rez-de-chaussée. N'hésitez pas à me poser des questions. Je connais tout le monde.

Christian Je m'appelle Christian Baret, je suis responsable du service achats. Nous aurons à travailler ensemble. Mon bureau est au premier, à côté du vôtre. Bienvenue.

Michel Moi, je suis à la production. Ah, j'oublie de me présenter, Michel. Enchanté. Je suis le plus vieux ici. Je suis au deuxième.

Damien Moi, je suis Damien et je ne suis pas souvent là. Je suis commercial et donc souvent en déplacement.

Brigitte Moi, je suis dans le même bureau que vous, au premier, nous allons travailler ensemble, je m'appelle Brigitte et je suis la secrétaire de Sébastien, au marketing. Je travaille à mi-temps.

Stéphanie Moi, je suis la femme la plus importante de la maison car c'est moi qui tiens la caisse. Je plaisante, je suis Stéphanie, responsable de la comptabilité. Je suis au rez-de-chaussée.

Le directeur Bien, je crois que vous connaissez tout le monde. Ah non, mon assistante, Mademoiselle Pierre est absente aujourd'hui. Vous la verrez demain. Allez, servez-vous sinon le café va refroidir.

Mireille Merci de votre accueil. Je suis très heureuse de vous ... de faire votre connaissance. Je pense que je vais m'intégrer très vite.

Brigitte Si tu veux, on peut se tutoyer, entre collègues.

Mireille D'accord.

Damien Ah, voilà Sébastien. Sébastien, je te présente notre nouvelle collègue, la femme qui va trouver les solutions aux problèmes d'Aurore !

Mireille Oh, vous exagérez...

Sébastien Bonjour, Mireille, comment allez-vous depuis l'autre jour ? Non, non, Damien n'exagère pas. J'espère bien que vous allez apporter un regard neuf et original. Je compte sur vous.

Mireille Très bien, merci de votre confiance. J'espère ne pas vous décevoir.

EXERCICES

1. Résumez brièvement la situation.

2. Notez les informations sur Mireille.

.....

3. Qui est qui ? Complétez le tableau sur les 8 nouveaux collègues de Mireille.

	Nom	Profession	Situation du bureau	Autres informations
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

4. Répondez aux questions et justifiez vos réponses.

- D'après vous, est-ce une petite ou une grande entreprise ?
- Comment vous semble être l'ambiance ?

5. Trouvez dans le dialogue les synonymes de :

- une collègue :
- venir à bout :
- aider :
- à l'extérieur de l'entreprise :
- faire partie de :
- dire « tu » :
- un point de vue nouveau et différent :
- s'appuyer sur :

S'orienter dans l'entreprise

Dialogue 1

- Pardon, je cherche le laboratoire, s'il vous plaît.
- Au premier étage, salle 16.
- C'est où exactement ?
- Vous prenez l'ascenseur, en sortant, en face, il y a un couloir. C'est la première salle à gauche dans le couloir.
- Merci beaucoup.
- De rien.

Dialogue 2

- La réunion se passe où aujourd'hui ?
- Dans la nouvelle salle.
- La nouvelle salle ?!
- Oui, derrière la réception.
- Ah, oui. Merci.

Dialogue 3

- Excusez-moi, le bureau 25 s'il vous plaît ?
- Au deuxième étage, dans le petit couloir à droite, la grande porte à gauche.
- Merci. Où est l'escalier ?

- Derrière vous. Mais, vous avez l'ascenseur juste à droite.
- Merci.
- Je vous en prie.

Dialogue 4

- Pardon, est-ce qu'il y a un distributeur de boissons ?
- Oui, regardez, là, à droite. Vous avez la cafétéria et au fond, il y a le distributeur.
- Faites attention à la marche !
- Oui, merci.
- Je vous en prie.

Dialogue 5

- Bonjour, j'ai rendez-vous avec M. Martino.
- Oui, il vous attend. Son bureau est au rez-de-chaussée, juste après la baie vitrée.
- Merci, je connais le chemin.

Dialogue 6

- Vous cherchez quelqu'un ?
- Oui, je crois que je me suis égaré. Je cherche l'atelier de dessin.
- Oh, c'est complètement à l'opposé.
- Ah oui, je crois que j'ai tourné en rond.
- Ce n'est pas étonnant, quand on ne connaît pas ici.

Dialogue 7

- Excusez-moi, je dois aller en salle de conférence mais je ne sais pas où elle est, je suis nouveau.
- Laquelle ?
- Euh, je ne sais pas, pourquoi, il y en a combien ?
- 3, une grande et deux plus petites.
- Je pense que c'est la grande, c'est pour la réunion d'information sur le nouveau projet - C'est sûrement la salle « Manet », c'est celle du dernier étage. Vous ne pouvez pas vous tromper.

Dialogue 8

- Vous pouvez m'indiquer les toilettes, s'il vous plaît ?

- Celles de cet étage, sont actuellement en travaux, vous devez aller au premier. C'est indiqué.

- Merci.

Dialogue 9

- Excusez-moi, l'entrepôt, c'est bien par là ?

- Oui, vous traversez la cour.

- Merci.

EXERCICES

1. Répondez aux questions.

1. Quel est le point commun de tous les dialogues ?

2. Où se trouvent les personnes qui parlent ?

2. Que cherchent-ils ? Remplissez le tableau.

Dialogue 1	
Dialogue 2	
Dialogue 3	
Dialogue 4	
Dialogue 5	
Dialogue 6	
Dialogue 7	
Dialogue 8	
Dialogue 9	

3. Qui parle à qui ? Est-ce que les interlocuteurs sont deux membres de l'entreprise (communication interne) ou non (communication externe) ? Faites des hypothèses sur leur fonction. Remplissez le tableau.

Communication interne	Communication externe
Dialogue 1	
Dialogue 2	

Dialogue 3	
Dialogue 4	
Dialogue 5	
Dialogue 6	
Dialogue 7	
Dialogue 8	
Dialogue 9	

4. Complétez les indications.

1. 16.
2. Vous l'ascenseur,, il y a un couloir. C'est la première salle le couloir.
3. la salle B.
4., dans le petit couloir à droite, la grande porte à gauche.
5. vous.
6. Oui, normalement,, salle C.
7. Oui, regardez, là, à droite. Vous avez la cafétéria et, il y a le distributeur.
8. Oui, il vous attend. Son bureau est, juste la baie vitrée.
9. Oh, c'est complètement
10. C'est sûrement la salle « Manet », c'est
11. Vous devez aller C'est indiqué.
12. Oui, vous la cour.

5. Relevez les expressions utilisées pour demander son chemin.

6. Les bâtiments de l'entreprise.
Qu'est-ce que c'est?

- une usine:
- un escalier:
- un ascenseur:
- un vestiaire:
- la réception:
- l'infirmierie:
- l'entretien:
- l'entrepôt:
- la cour d'expédition:
- un tableau d'affichage:
- un distributeur de boissons:



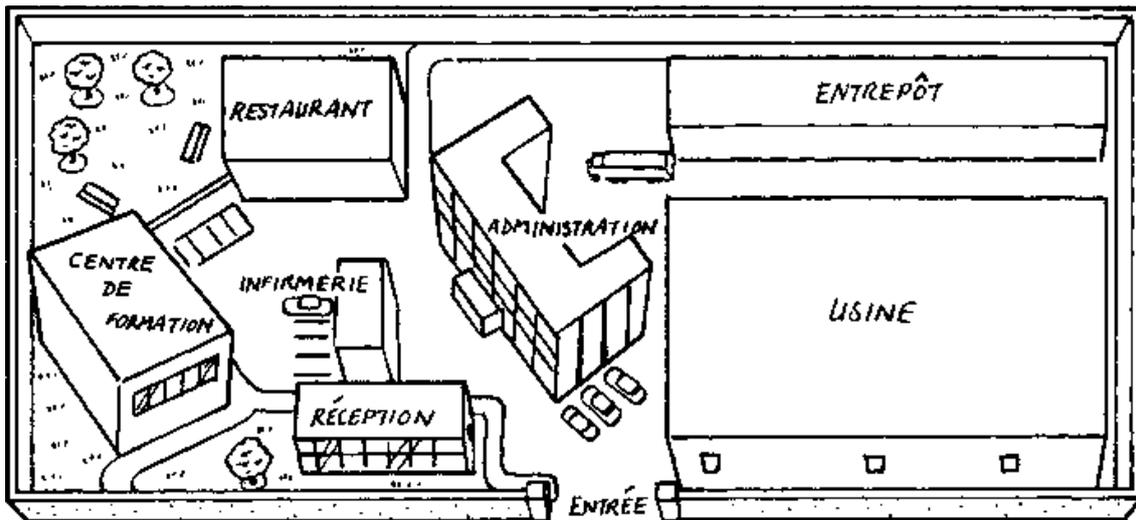
7. à la, à l', au

- Où allez-vous? → Allez-vous **au** parking?

→ usine	→entrepôt
→vestiaire	→rez-de-chaussée
→accueil	→coin du couloir
→réception	→distributeur de boissons
→premier étage	

8. Où se trouve ... ? Associez le bâtiment et sa situation.

a. La réception:	1. - entre le centre de formation et administration
b. L'administration:	2. - à gauche de l'entrée
c. L'usine:	3. - en face de la réception
d. Le centre de formation:	4. - à côté du restaurant
e. L'infirmierie:	5. - à droite
f. Le restaurant:	6. - au fond à droite
g. L'entrepôt:	7. - tout droit, devant l'entrée



Vous vous trouvez à l'entrée

9. Retenez

a) Voici comment demander votre chemin :

- Pardon Monsieur/Madame. Je cherche le bureau de M. Rochfort. Pouvez-vous me dire où il se trouve ?
- Au fond du couloir, à gauche.
- A quel étage se trouve la salle de réunion ?
- Il y en a deux : l'une est au rez-de-chaussée, l'autre au deuxième étage.
- Comment faire pour aller au siège social ?
- Prenez un taxi.

b) Et voici ce qu'on vous répondra

Allez	tout droit / jusqu'à l'ascenseur / vers la sortie
Entrez	dans la cour / dans le bâtiment
Prenez	l'escalier / l'ascenseur / à droite
Tournez	à gauche / à droite
Continuez	tout droit / jusqu'au fond du couloir
Traversez	la réception / la cour
Sortez	du bâtiment / de l'entreprise
Montez	au troisième étage
Descendez	au rez-de-chaussée / au sous-sol
Vous verrez	la réception en face de vous
Vous vous trouverez	à côté du parking / de la cantine

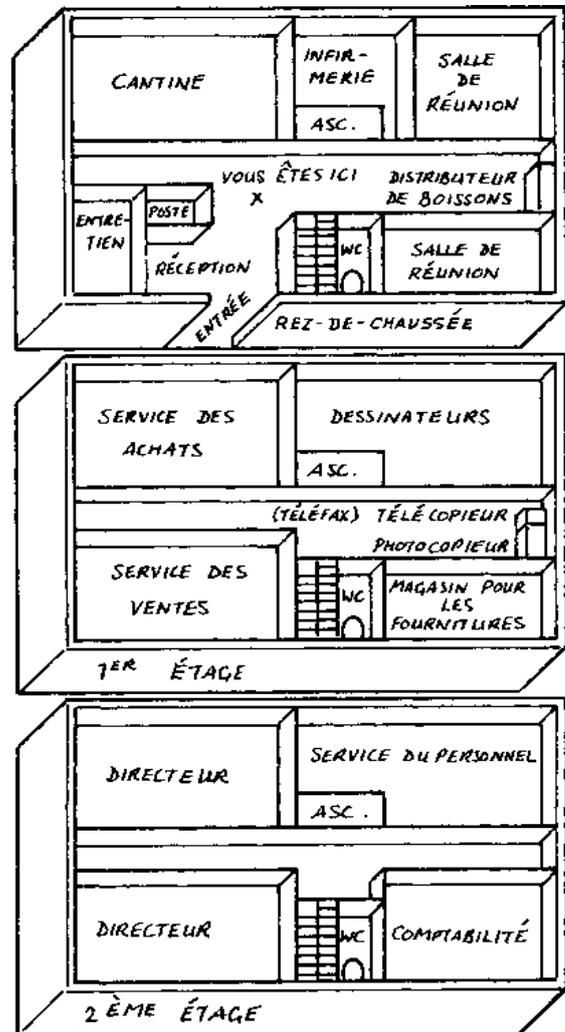
10. Vous faites un stage dans une entreprise que vous ne connaissez pas encore très bien. Demandez à votre collègue de vous renseigner dans les situations ci-dessous.

Vous voulez:

- envoyer une télécopie
- des enveloppes
- déjeuner
- boire un café
- une aspirine
- faire réparer une armoire
- participer à un séminaire
- demander une promotion

Vous voulez aller dans le bureau de:

- Mme Latour: service des achats
- M. Rochefort, comptable
- Mme Mathieu: service du personnel
- M. Raynal, dessinateur
- Mlle Loubet, infirmière
- Mme Vial, directrice



UNITÉ 2. RECHERCHER UN EMPLOI

1. Engager du personnel

1. Le poste est vacant. Si une entreprise a un poste vacant, elle peut effectuer différentes opérations pour engager une personne à ce poste.

Voici, dans le désordre, les principales opérations à effectuer. A vous de retrouver l'ordre chronologique et de les placer dans l'organigramme.

a. réception des candidatures

b. convocation des candidats sélectionnés pour entretien et testes

c. décision d'engager un collaborateur

d. envoi de la lettre d'engagement

e. envoi de la lettre de refus

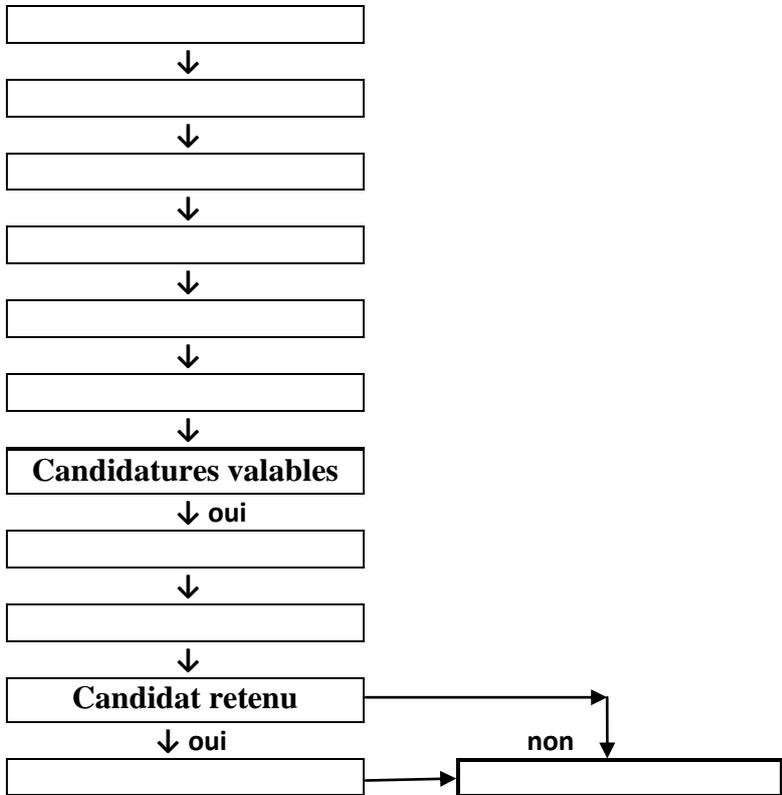
f. définition du poste

g. première sélection des candidatures reçues après examen du dossier

h. définition du profil psychologique et professionnel du candidat

i. réalisation des testes et de l'entretien

j. publication d'une petite annonce dans la presse



2. Rédigez un texte à partir de ces principales étapes.

Exemple : « Pour recruter un employé, il faut effectuer un certain nombre d'opérations. Tout d'abord l'entreprise doit décider d'engager un collaborateur/une collaboratrice ... »

Efforcez-vous d'utilisez des mots tels que :

d'une part ... ; d'autre part ... ; non seulement ... mais encore ; premièrement, ensuite, puis ..., enfin, en dernier lieu.

Vocabulaire

vacant	свободный, незанятый
entreprise	предприятие
sélection	отбор
employé	служащий
effectuer	осуществлять
décider	решать
valable	приемлемый, годный
petite annonce	объявление (в газете)
envoi	отправка
réalisation	выполнение, осуществление
profil	качества, свойства, данные
examen	рассмотрение
convocation	приглашение, вызов
engagement	зачисление на службу, наём
refus	отказ
entretien	собеседование
réception	принятие, допущение к ч-либо
rédigez un texte	составить текст
à partir de	исходя из
collaborateur	сотрудник
emploi	работа, рабочее место
candidat retenu	зарезервированный кандидат на должность, оставленный для дальнейшего рассмотрения

UNITÉ 3. LA PETITE ANNONCE D’OFFRE D’EMPLOI

Ces petites annonces sont fréquemment utilisées par les entreprises quand elles recrutent du personnel. Les trouver et répondre rapidement permet de postuler dans les premiers à l’emploi offert.

Où trouve-t-on les petites annonces ?

On trouve des petites annonces :

- dans les journaux à la rubrique « offres d’emploi » ;
- dans les revues professionnelles ;
- à l’ANPE (Agence nationale pour l’emploi).

Comment lire les petites annonces ?

Il faut :

1. parcourir les différentes annonces d’offre d’emploi ;
2. cocher celles qui vous semblent intéressantes à la première lecture ;
3. repérer, dans chaque petite annonce choisie, les renseignements qui concernent l’entreprise, le poste proposé et le candidat souhaité.

Que signifie les différentes abréviations ?

Ch	cherche	tps	temps
CV	Curriculum vitae	tlj	tous les jours
BTS	Brevet de technicien supérieur	hrs	heures
H/F	homme ou femme	RV	rendez-vous
JF/JH	jeune fille(femme)/jeune homme	Sté	société
Réf	références	BAC	baccalauréat

Comment répondre à une petite annonce ?

Pour répondre à une petite annonce, il faut envoyer un curriculum vitae et une lettre.

Cette lettre de réponse doit :

- indiquer les références de l’annonce (date de parution, nom du journal) ;
- indiquer que vous avez compris les besoins de l’annonceur ;

- convaincre l'annonceur de vous fixer un rendez-vous pour un entretien d'embauche.

Une petite annonce comprend :

1. Nom de l'entreprise ou de l'organisme qui a passé l'annonce.
2. Nature du poste proposé. Cet emploi peut être occupé par un homme ou une femme.
3. Conditions à remplir pour obtenir l'emploi proposé.
4. Âge souhaité.
5. Formation souhaitée.
6. Ancienneté dans la profession.
7. Traits de caractères du candidat.
8. Capacités du candidat.
9. Instructions qui concernent la réponse du candidat. CV signifie curriculum vitae.
10. Nom et adresse de l'entreprise qui a passé l'annonce et à qui le candidat doit écrire.

T. E. L. A. M.

recherche

UN(E) COMPTABLE

- Âgé(e) de 25 /30 ans
- BAC G.2
- 2 années d'expérience
- Dynamique, esprit d'initiative et d'organisation, apte à s'intégrer dans une équipe jeune et performante
- Compétent(e) dans les domaines de la comptabilité générale et analytique, paie, déclarations sociales et fiscales
- Bonne maîtrise de l'outil informatique

Écrire avec C.V. détaillé + photo à

SOCIÉTÉ TÉLAM
12, place de l'Yser – 75015 PARIS

1. Lisez les phrases extraites de petites annonces.

1. Merci d'adresser votre dossier de candidature à Mme Fiet, 12 rue Marchand 35000 Rennes.
2. Vous assurerez l'implantation des produits.
3. Vous avez un esprit créatif.
4. Rémunération fixe plus commissions.
5. Vous êtes matinal, bien organisé, responsable.
6. Société prestataire de service nettoyage.
7. Vous êtes rattaché au service HSE sous la responsabilité du médecin du travail.
8. Avec pour mission de gérer un parc de 110 véhicules.
9. Chargé de l'organisation des travaux.
10. PME, filiale d'un groupe de dimension internationale.
11. Présentez-vous le jeudi 10 avril.
12. Travail de 6h à 9 h le matin la semaine ou le week-end.
13. Vous êtes titulaire du permis B.
14. Vous prendrez en charge l'analyse des demandes de financement.
15. Merci de nous adresser une lettre manuscrite.
16. Recherchons moniteurs et formateurs.
17. Vous savez faire preuve d'initiative.
18. Vous travaillerez au sein d'une équipe de 10 personnes.
19. Fort d'une expérience confirmée en mécanique.
20. Le centre d'action sociale de la ville de Paris recrute. Annonces

**Activité 1 : A quoi se réfèrent les phrases extraites des annonces ?
Complétez le tableau.**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Le poste																				
Le candidat																				
L'activité de l'entreprise																				
L'acte de candidature																				
Le salaire																				

Activité 2 : Relevez dans les phrases les mots ou expressions ...

1. qui présentent la fonction, le poste
2. qui demandent de faire quelque chose
3. qui présentent les qualités requises

Activité 3 : Relevez dans les phrases des synonymes des mots suivants.

- Envoyer :
- Salaire :
- Venez :
- Parmi, avec :
- Embaucher :

2. Relier les mots ou expressions synonymes.

- | | |
|-------------------------|---|
| 1) la rémunération | a) le résumé de la vie professionnelle |
| 2) la formation | b) l'entreprise propose un poste de travail |
| 3) l'expérience | c) le salaire |
| 4) un curriculum vitae | d) la pratique professionnelle |
| 5) le profil | e) les études spécialisées |
| 6) une offre d'emploi | f) une personne propose ses services |
| 7) une demande d'emploi | g) la description de la personne type |

3. À quel poste correspondent ces annonces ?

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| - directeur commercial | - technico-commercial |
| - secrétaire de direction | - responsable comptable |

<p>SOCIÉTÉ DE DISTRIBUTION EN PARFUMERIE PARIS 8</p> <p>recrute son véritable partenaire de la Direction Générale. Vous avez de l'initiative. Vous prendrez en charge notre comptabilité.</p>	<p>Tour Opérateur, recherche pour le Kenya</p> <p>.....</p> <p>La candidature sélectionnée possédera 5 ans d'expérience. Elle maîtrisera la correspondance en anglais. Elle aura des notions de comptabilité.</p>
--	--

SURGELÉS

VITACUIRE

.....
.....
Missions :

- visiter notre clientèle (35 ans d'expérience, 35% de progression par an).
 - développer de nouveaux marchés
- Vous êtes négociateur, vous pensez aux problèmes de gestion et de production. Votre sens des contacts et votre esprit de persuasion sont des atouts pour réussir dans ce poste.

❖ Cryophysics

Société européenne dynamique à forte croissance, recherche

.....

Technicien ou ingénieur :

Vous avez l'expérience des affaires et des négociations commerciales.

Vous serez responsable de notre clientèle industrielle sur la France.

4. Compléter les expressions suivantes.

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1) passer | a) sa candidature |
| 2) obtenir | b) des études |
| 3) effectuer | c) des cours |
| 4) avoir/posséder | d) un examen |
| 5) suivre | e) un diplôme |
| 6) faire | f) de l'expérience |
| 7) poser | g) un stage |

Vocabulaire

annuel	ГОДОВОЙ
assistant(e)	ПОМОЩНИК
atout (m)	ПРЕИМУЩЕСТВО, КОЗЫРЬ
bilingue	ДВУЯЗЫЧНЫЙ
célibataire	НЕЖЕНАТЫЙ/НЕЗАМУЖНЯЯ
correspondre	СООТВЕТСТВОВАТЬ
demande d'emploi	ПОИСКИ РАБОТЫ

demander	просить, спрашивать, требовать
désirer	желать
développer	развивать, расширять
directement	прямо, непосредственно
entrer en contacts	связаться с к-либо
exiger	требовать
expérience professionnelle	опыт работы, рабочий стаж
fonction (f)	должность
formation (f) supérieure	высшее образование
gagner	зарабатывать
gérer	управлять
identifier le profil	определить профиль
indiquer	указывать
indispensable/il est indispensable	необходимый/необходимо
intérmédiaire/ par l'intérmédiaire	через посредство к-либо
maîtriser	овладевать, осваивать
nécessaire/il est nécessaire	необходимый/необходимо
obtenit un diplôme	получить диплом
offre d'emploi	предложить работу
offrir/ proposer ses services	предложить свои услуги
poser sa candidature	предложить свою кандидатуру
posséder/avoir 5 ans d'expérience	иметь 5 лет рабочего стажа
préciser	уточнять
présentation	внешний вид
prime (m)	премия
promotion	продвижение по службе
qualité	качество
recevoir	получать, принимать
rechercher	искать, стремиться приобрести
recruter	нанимать
rémunération (f)	оплата (труда), зарплата
réussir	добиваться успеха, результатов
rigueur (f)	строгость, точное соблюдение
salaire (m)	зарплата
séjourner à l'étranger	пребывать за границей

suivre les dossiers	вести личные дела
tenir la comptabilité	вести бухгалтерию
traitement du texte	редактирование текста
voiture (f) /véhicule (m)	машина/транспортное средство

UNITÉ 4. LA LETTRE DE DEMANDE D'EMPLOI

Il est souvent nécessaire d'écrire quand on recherche un emploi. La lettre de demande d'emploi doit être rédigée avec le plus grand soin et respecter certaines règles de présentation et de formation.

À qui peut-on écrire une lettre de demande d'emploi ?

On peut écrire :

- à l'entreprise qui a fait paraître une annonce d'offre d'emploi. On répond en précisant dans sa lettre dans quel journal on a découvert la petite annonce ;
- aux entreprises de sa ville ou de sa région. Leur liste figure dans les pages jaunes de l'annuaire.

Comment doit-on présenter la lettre ?

Il faut :

- utiliser du papier blanc sans ligne. La feuille doit avoir 21 centimètres de largeur et 29,7 centimètres de hauteur ;
- écrire à la main avec soin ;
- employer de l'encre bleue ou noire (pas d'autres couleurs) ;
- laisser un blanc de 3 ou 4 centimètres à gauche et à droite, en haut et en bas de la feuille ;
- faire les paragraphes en laissant un blanc de 1 ou 2 centimètres entre chaque paragraphe ;
- revenir à la ligne après le titre du destinataire (Madame, Monsieur ...) ;
- ne pas oublier de mettre une majuscule au premier mot du texte de la lettre, au début de chaque paragraphe et après chaque point.

La lettre de demande d'emploi comporte :

1. Lieu et la date à laquelle vous écrivez.
2. Nom et l'adresse de celui qui écrit la lettre (l'émetteur).
3. Nom et l'adresse de celui qui recevra la lettre (le destinataire ; en général le directeur de l'entreprise où l'on désire travailler, ou bien le nom de la personne à contacter, en cas de réponse à une petite annonce).
4. Raison pour laquelle on envoie la lettre.
5. Formule pour désigner le destinataire.
6. Formule d'attaque (d'introduction). La phrase d'introduction varie en fonction du motif de sa lettre (réclamation, commande, demande d'information ...).
7. Texte de la lettre où toutes les précisions sont données.
8. La formule de politesse termine la lettre. L'expression employée varie en fonction de la personne à laquelle on s'adresse.
9. Signature de celui qui envoie la lettre.

Rédiger la lettre de candidature

La lettre de motivation jointe à un CV est l'argumentaire qui doit inciter le recruteur à s'intéresser à votre demande d'emploi. Objectif : vendre ses qualités et se montrer professionnel. La lettre de motivation sert à proposer ses services et non pas à exiger une embauche ou un rendez-vous.

Il faut aller tout droit au but dans un style limpide, avec des phrases courtes et une écriture claire. Attention à l'orthographe et à la ponctuation.

1. La lettre suivante a été rédigée par Christine Desbois en réponse à une petite annonce. Les paragraphes ont été mis dans le désordre. À vous de rétablir le bon ordre.

- | |
|--|
| <p>a – <i>Vous trouverez ci-jointe mon curriculum vitae ainsi que les photocopies de mes diplômes.</i></p> <p>b – <i>Monsieur le chef du personnel,</i></p> <p>c – <i>En effet, mes emplois précédents m'ont permis d'acquérir une bonne maîtrise du traitement de texte et de la sténographie y compris en anglais et de mettre en profit mon sens de l'organisation.</i></p> <p>d – <i>je pense répondre aux conditions exigées.</i></p> |
|--|

e – *En espérant que ma candidature retiendra votre attention*

f – *Paris, le 12 mai 200. . .*

g – *Je reste à votre disposition pour vous fournir les renseignements complémentaires que vous pourriez souhaiter.*

h – *Je vous prie de me croire, Monsieur le chef du personnel, à mes sentiments respectueux.*

i – *En référence à votre annonce parue dans le « Monde » du 8 mai 200..., je me permets de solliciter le poste de secrétaire bilingue dans votre société.*

Signature

2. Classer.

Monsieur le Chef du personnel,

Votre annonce parue ce jour dans « L'Echo des Fabricants » a retenu tout mon attention et je me permet de faire acte de candidature pour le poste de secrétaire que vous proposez.

Je pense remplir les condition requises, en ce qui concerne notamment l'assiduité et l'exactitude au travail. En outre, j'ai particulièrement étudié cette année la dactylographie et l'orthographe.

Je vous adresse ci-joint mon CV qui vous dennera toutes précisions utiles sur ma formation.

Je me tient à votre disposition pour une convocation éventuelle à vos bureaux au jour et à l'heure qui vous conviendront.

J'espère que vous pourrez donner une suite favorable à ma demande et vous en remercie.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Chef du personnel, mes respectueuses salutations.

Lorance Hochet

Retrouvez l'ordre des idées que Laurance Hochet a retenues et qui sont mentionnées ci-dessous dans le désordre.

- a. Espérer une réponse favorable
- b. Rappeler l'annonce et indiquer l'intérêt qu'on y porte.
- c. Donner une formule de politesse.
- d. Susciter une éventuelle rencontre.
- e. Demander un poste.
- f. Préciser qu'un C.V. est joint.
- g. Insister sur l'adéquation du profil au poste.

3. Exemple de la lettre de candidature spontanée.

Nadia ALARMY
66, rue Lascaze
75007 Paris

Paris, le 11 janvier 200...

Monsieur,

Responsable de la gestion du Personnel intérimaire d'une petite société de travail temporaire, j'ai réussi grâce à mes qualités relationnelles à faire progresser de 500 000 F mon chiffre d'affaires en cinq mois.

Je suis actuellement à la recherche d'un poste analogue au sein d'une plus grande société me permettant de mettre au profit mon dynamisme, mon sens des responsabilités et ma rigueur professionnelle.

Je vous propose de juger de mes compétences au cours d'un entretien et demeure à votre entière disposition pour vous fournir de plus amples renseignements.

Vous remerciant par avance, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

NAlarmy

Vocabulaire

acquérir des connaissances	приобретать знания
appeler (au sujet de)	звонить (по поводу)
apprendre	узнать
attente/dans l'attente de	ожидание/в ожидании
attirer l'attention/retenir l'attention	привлекать внимание
ci-joint	прилагаемый здесь
conditions exigées/demandées	требуемые условия
contacter l'entreprise	связаться с предприятием
correspondre	соответствовать
cours/au cours de	в течение, во время
développement récent	современное развитие
être/reste à la disposition	быть/оставаться в распоряжении
espérer	надеяться
évaluer	оценивать
expliquer le but	объяснить цель
expression (f)	выражение
formule (f) de politesse	формула вежливости
fournir/donner des renseignements	предоставлять/давать сведения
il existe	существует
indiquer	указывать
lettre manuscrite	рукописное письмо
mettre à profit	воспользоваться, использовать
obtenir un poste	получить пост, должность
offrir ses services/proposer ses services	предложить свои услуги
participer à/prendre part à	участвовать, принимать участие
partie (f) /faire partie de	являться составной частью
permettre/se permettre de	позволять/позволять себе
poser sa candidature/se porter candidat	предложить свою кандидатуру
pratiquer l'anglais	практиковать английский язык
préciser	уточнять
proposer	предлагать
postuler pour un poste de	просить, добиваться должности
rédiger une lettre	составлять письмо
remercier de/par avance	заранее благодарить

remplir la fonction	выполнять должность
rencontrer	встречать, встречаться
rendez-vous	встреча
réponse favorable	благоприятный ответ
réponse définitive	окончательный ответ
réponse /en réponse à	в ответ на ...
rester à la disposition	оставаться в распоряжении
solliciter un poste/ souhaiter	ходатайствовать, добиваться
utiliser des relations	использовать знакомство, связи

UNITÉ 5. LE CURRICULUM VITAE

Quand les entreprises recrutent du personnel, elles demandent que les candidats fournissent un curriculum vitae. Les renseignements fournis par ce document permettent à l'employeur d'apprécier vos qualités et vos compétences. Il faut donc le rédiger soigneusement.

Qu'est-ce qu'un curriculum vitae ?

Curriculum vitae veut dire : déroulement de la vie. Il doit être rédigé sur une feuille distincte de votre lettre de demande d'emploi.

Présentation du CV.

- Le CV doit être simple et efficace
- Une page ou deux pages maximum

Contenu d'un CV.

Vous y notez les renseignements qui concerne :

- les diplômes que vous avez obtenus ;
- les stages de formation que vous avez suivis ;
- les emplois que vous avez occupés.
- Les langues parlées
- Quels sont vos « plus » par rapport à d'autres ?
(Associations, prix, distinctions, sport d'élite, ...)

Introduction du CV (état civil)

Mettez vos informations civiles nécessaires, surtout pour **vous joindre** :

- Votre nom
- Votre adresse (postale, pour vous écrire)
- Vos numéros de téléphone (*et de fax*)
- E-mail

Informations facultatives

Tous les autres renseignements sont facultatifs :

- âge, date de naissance, situation de famille, ...

Ne les indiquez pas s'ils peuvent vous desservir : «trop jeune», « trop âgé », «enfants en bas âge »...

Photo ou non ?

La photo n'est pas obligatoire. Si on met une photo faire attention à la qualité de la photo, s'assurer qu'elle donne une bonne impression.

Existe-t-il différentes types de curriculum vitae ?

Oui. Certains précisent :

- tous les emplois occupés ;
- les périodes exactes pendant lesquelles vous avez occupé ces emplois ;
- les noms des entreprises qui vous ont employé.

D'autres précisent seulement l'essentiel de ce qui peut intéresser votre futur employeur :

- les emplois occupés en rapport avec ce que cherche l'employeur ;
- les villes dans lesquelles vous avez travaillé ;
- les stages de formation que vous avez suivis.

Quand devez-vous utiliser un curriculum vitae ?

Le curriculum vitae est demandé lorsque vous cherchez un emploi. Il faut adresser à l'employeur :

- une courte lettre dans laquelle vous signalez que vous êtes candidat à un emploi qu'on vous propose ;
- un curriculum vitae que vous envoyez avec la lettre. Dans celle-ci, il est nécessaire d'indiquer que vous joignez votre curriculum vitae. La

formule la plus courante peut être suivante : « Je vous prie de trouver ci-joint mon curriculum vitae ».

Présenter un curriculum vitae

Christine DESBOIS

Née le 12 novembre 1980

Mariée, 1 enfant

39, avenue Gambetta

33200 Bordeaux

Formation

1998 : BAC STT

2000 : BTS de secrétariat de direction

2002 : Diplôme de la Chambre de commerce britannique

Expérience professionnelle

2002 : Secrétaire du directeur général. Banque La Hénin – 18, avenue de l'Opéra, 75002 Paris. Gestion de la clientèle de particuliers et d'entreprises.

2000 : Secrétaire bilingue au service des relations publics de la société Luminarc, 3, rue Larsot, 56000 Vannes. Préparation des séminaires. Relations avec les clients et la presse.

1999 : Stage de 3 mois au service des achats de la société La Redoute, 59100 Roubaix

Langues

Anglais : lu, parlé, écrit. Deux séjours d'un mois en Angleterre.

Espagnol : des notions

Vous avez reçu le curriculum vitae présenté ci-dessus. Indiquez, d'après ce document, quelles sont les qualités d'un curriculum vitae.

	vrai	faux
1. Dans un curriculum vitae, il faut tout dire : les bonnes et les mauvaises choses.		
2. Un CV doit être facile à lire et à comprendre.		
3. Un CV doit toujours être manuscrit ?		
4. Un CV doit toujours être accompagné d'une		

photographie du candidat. 5. Le candidat doit fournir des renseignements sur : <ol style="list-style-type: none"> a. sa situation matrimoniale b. le nom de ses amis c. le nom et l'adresse de ses employeurs précédents d. ses lectures préférées e. les langues étrangères qu'il parle f. son objectif professionnel g. son expérience professionnelle h. ses diplômes 		
---	--	--

Donnez des conseils pour la rédaction d'un CV. Pour vous aider, utilisez les expressions suivantes :

- Un CV doit
- Précisez bien
- Il faut ...
- N'oubliez pas

L'expérience professionnelle et le curriculum vitae

Faites connaissance avec Fabienne Sarfati. Sachat qu'elle postule pour un poste d'assistante administrative et commerciale, relevez dans ses paroles les éléments qui paraissent intéressants pour un éventuel employeur et préparer son CV.

“Je m'appelle Fabienne Sarfati et j'habite dans la banlieue parisienne, au Mesnil-Aubry. J'ai 25ans. J'aime beaucoup le sport. Je fais de l'athlétisme, du vélo, du canoë-kayak et de la voile pendant les vacances. D'ailleurs, je m'occupe d'un club de gymnastique, comme monitrice. Mais ne vous en faites pas : j'aime aussi la

bonne cuisine et les bons vins !

Bon, alors, j'ai passé le bac en 1988. C'était un bac professionnel en productique. J'ai aussi appris l'anglais et l'espagnol que j'ai pu mettre en pratique lors de mes premiers emplois, en accueillant des clients étrangers ou en donnant des renseignements au téléphone.

Après mon bac, j'ai suivi une formation d'attachée commerciale en micro-informatique à la Chambre de Commerce et d'industrie d'Angers. Ça, c'était de novembre 88 à juillet 89.

Après les vacances, que j'ai passées chez ma tante dans l'Aveyron, j'ai fait un stage de six mois chez Berthou S.A.

Alors... mon premier emploi, c'était chez Olivetti, à Angers, de mai à juillet 1989. J'étais encore stagiaire comme assistante commerciale. Mon travail était de déterminer les besoins des clients en micro-informatique. J'ai participé aux visites de la clientèle et à la promotion des produits. En même temps, je suivais mes cours à la Chambre de Commerce d'Angers.

L'année suivante, j'ai travaillé comme assistante administrative et commerciale au Crédit Agricole d'Angers. J'étais à l'accueil, pour informer les clients. J'ai aussi été chargée de promouvoir et de vendre différents produits de la banque. J'ai aussi effectué toutes les opérations administratives habituelles.

Mon contrat n'a duré qu'un an, et j'ai ensuite trouvé un emploi à la Mutualité Sociale Agricole (de janvier à juillet 1991) puis à la Préfecture d'Angers,

durant exactement 12 mois, à partir de février 92. J'étais alors assistante administrative. J'ai enregistré les dossiers que j'avais constitués. J'ai rédigé toutes sortes de documents administratifs. Et puis, j'ai effectué des travaux de secrétariat classique. Voilà.

Ah ! oui, mon adresse exacte est au 82, Boulevard Jules-Ferry, 95720 Le Mesnil-Aubry. Mon numéro de téléphone peut-être ? Le 01 11 43 69 04.

J'ai oublié de vous dire, aussi, que j'avais de bonnes connaissances informatiques. J'ai pratiqué les logiciels de traitement de texte Word sous Windows et Word 7 ainsi que Lotus 1.2.3., Framework, D Base 3+ et le tableur Multiplan.”

Vocabulaire

activité	деятельность
agréable	Приятный
attirer l'attention	Привлечь внимание
besoins/avoir besoin de faire qch	Иметь потребность, нуждаться
comprendre	понимать
connaître /connaissances	Знать/знания
coordonnés précises	Точные данные
décrire	Описывать
emploi	Работа, рабочее место
employeur	Работодатель
entreprise	Предприятие
état civil/	Гражданское состояние
expérience professionnelle	Опыт работы в профессии
facile	лёгкий
la formation	образование, обучение, подготовка
formation initiale	начальная подготовка

formation continue	непрерывное образование, переподготовка, повышение квалификации
indiquer le nom/le prénom	указать фамилию, имя
langues étrangères	иностранные языки
loisirs	свободное время, досуг
mettre en valeur	подчеркнуть, показать значимость
moyen	средство
niveau	уровень
notions	понятия
obtenir le diplôme	получить диплом
occuper les emplois	занимать рабочее место
précédent	предыдущий, предшествующий
préciser	уточнять
présenter les emplois	представить рабочее место, должность
promotion des produits	продвижение товаров
récent	недавний
séjour à l'étranger	пребывание за границей
situation de famille	семейное положение
stage de formation	учебная стажировка, практика
taper	печатать

UNITÉ 6. L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE

Votre candidature a été retenue pour l'emploi que vous postuler. Vous êtes convoqué, avec d'autres candidats, pour un entretien d'embauche. C'est la dernière étape de la sélection. Vous devez donc vous y préparer minutieusement.

Tachez d'être vous-même. Le recruteur analyse en premier lieu les qualités de communication, le dynamisme, la logique intellectuelle. Quelques questions reviennent souvent : « Quelles sont vos qualités ? Quels sont vos défauts ? » Ne soyez ni modeste ni présomptueux.

Les dernières lectures, les goûts musicaux, le dernier film vu au cinéma : toutes ces questions ne doivent pas vous surprendre.

Quels sont les différents types d'entretien ?

- Les entretiens simples, c'est-à-dire que vous n'avez qu'un seul interlocuteur.
- Les entretiens par jury, c'est-à-dire que vous êtes seul en face de plusieurs personnes qui vous questionnent.
- Les entretiens par groupe, c'est-à-dire que vous êtes avec d'autres candidats ; après une présentation de la fonction et du poste, vous en discutez ensemble.

Que faire avant l'entretien ?

Cherchez à mieux connaître l'entreprise : produits fabriqués, services rendus, procédés et méthodes de fabrication.

Entraînez-vous à prendre la parole. Sachez que les premières et dernières minutes sont essentielles, elles donnent la première et la dernière impression à votre interlocuteur.

Contactez vos amis qui ont passé un entretien d'embauche et demandez-leur des renseignements : combien de temps a-t-il duré ? Quelles furent les questions posées ? Quelles difficultés ont-ils rencontrées ?

LE RÔLE DE L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE

Vous venez de recevoir une convocation à un entretien. C'est un bon pas en avant mais la partie n'est pas encore gagnée ! Il faut réussir cette étape indispensable et déterminante dans le processus de recrutement.

Tout d'abord, n'oubliez pas qu'un entretien est un échange et non un monologue. Il ne s'agit pas de se contenter de répondre aux questions du recruteur mais plutôt de lui montrer votre intérêt pour le poste et pour l'entreprise en l'interrogeant sur ses produits, l'étendue de ses marchés, ses effectifs ; les fonctions qui vous seront confiées.

Votre objectif prioritaire doit se résumer en deux mots : être convaincant. Il est nécessaire de préparer des arguments. Voici la stratégie à adopter :

- Dresser la liste de vos points forts ;
- Rechercher des relations entre votre expérience professionnelle et le poste pour lequel vous postulez ;
- Pensez à citer des exemples concrets de réussite professionnelle ;
- Savoir parler de ses qualités, de ses défauts , de ses réussites et de ses échecs. Par exemple : « J'aime le travail en équipe, même si on me reproche parfois d'être trop exigeant et un peu dominateur avec mes collaborateurs ».

Dernière recommandation : ne pas négliger tous « ces petits riens » qui, ensemble, constituent de formidables révélateurs de la personnalité. À commencer par le langage, bien-sûr, mais aussi l'allure, le regard, la poignée de main, la façon de se présenter, de se tenir, de s'asseoir, d'occuper l'espace... Tout peut être objet d'interprétation.

6 REGLES D'OR

Exercice 1. Lisez ces 6 règles d'or pour réussir un entretien d'embauche, puis, pour chacune de ces questions posées à l'occasion d'un recrutement, choisissez la meilleure réponse.

6 règles d'or

- S'informer sur l'entreprise
- Se préparer aux questions
- Être à l'aise mais sans excès
- Répondre clairement, avec franchise
- Ne jamais dire du mal de son ancien employeur
- Mettre en évidence ses qualités sans manquer de modestie

1. Qu'est-ce que vous savez de notre entreprise ?

- a) rien, je ne sais absolument rien, pouvez-vous m'expliquer votre activité ?

- b) j'ai eu un certain nombre d'informations à partir de votre site Interne et j'ai désiré en savoir plus.
 - c) Très peu, ce qu'on lit dans la presse, je voulais en savoir plus mais je n'ai pas trouvé un moment pour le faire.
2. Quelles sont vos activités extra-professionnelles ?
- a) j'aime le sport, la lecture, et quand je peux, j'adore aller au cinéma
 - b) le jazz, j'adore le jazz. Ces derniers mois, je n'ai pas raté un seul concert.
 - c) je suis fanatique de tennis, dommage que j'aie si peu de temps et que je sois si paresseux !
3. Pourquoi avez-vous répondu à notre annonce ?
- a) oh, vous savez, j'avais envie de changer, dans la boîte où je suis actuellement il n'y a pas de perspectives de carrière.
 - b) les conditions de salaire que j'ai à l'heure actuelle ne sont pas satisfaisantes.
 - c) je pense que l'activité de votre entreprise correspond mieux à mon profil.
4. Qu'attendez-vous de ce travail ?
- a) je préfère mieux connaître le travail avant de me prononcer.
 - b) je sais que ce secteur est en expansion, je pense donc que votre entreprise se développera de plus en plus.
 - c) j'en attends beaucoup, je sais que je pourrai faire une belle carrière chez vous.
5. Quels sont, selon vous, les aspects de votre personnalité qui feraient de vous un candidat intéressant pour ce poste ?
- a) j'aime le travail en équipe et j'aime aussi prendre des initiatives. Je pense que ces deux qualités pourraient m'aider dans ce travail.
 - b) Je pense vraiment correspondre parfaitement au profil du candidat que vous recherchez. On dirait que votre annonce est faite pour moi.
 - c) C'est vous qui pouvez en juger mieux que moi : vous connaissez le poste et vous avez devant vos yeux mon curriculum vitae.

Exercice 2. Voici une série de comportement que l'on peut adopter lors d'un entretien d'embauche. Choisissez celui qui vous semble le plus approprié pour chacune des situations proposées, puis discutez-en.

1. Comment vous habillez-vous ?
 - a) en tailleur ou en costume de marque
 - b) avec des accessoires excentriques
 - c) avec de vieux vêtements dans lesquels vous vous sentez bien
2. Vous vous asseyez
 - a) au bord de la chaise
 - b) droit, bien installé
 - c) enfoncé(e) dans votre fauteuil
3. On vous interroge sur votre disponibilité, vous répondez :
 - a) à 18 heures, pour moi, c'est fini le boulot !
 - b) ça dépend de mes enfants
 - c) s'il le faut, je me rendrai disponible
4. Si on vous demande quelle rémunération vous désirez, vous dites :
 - a) oh, ce que vous voulez !
 - b) étant donné mes compétences, pas moins de 4000 euros brut par mois plus les primes
 - c) faites-moi une proposition, j'y réfléchirai en fonction des perspectives de carrière

L'entretien d'embauche

1. Les différentes étapes d'un entretien d'embauche ont été mise dans le désordre. À vous de rétablir l'ordre chronologique.

- a. Demander au candidat pourquoi il a posé sa candidature.
- b. L'inviter à s'asseoir.
- c. Lui poser des questions sur certains points du CV qui vous intéresse.
- d. Le remercier et prendre congé.
- e. Accueillir le candidat, le saluer.
- f. Lui demander s'il souhaite aborder d'autre points.
- g. Présenter le poste le plus clairement possible, en répondant aux questions éventuelles du candidat.

- h. Lui fixer un délai pour votre réponse définitive.
- i. Faire un résumé de ce qu'il vous a dit.
- j. Expliquer le but de l'entretien.

2. Trouver les phrases correspondantes à chacune de ces étapes.

Exemple : « Bonjour, monsieur, très heureux de vous rencontrer »

3. Comparer deux candidatures

Deux candidats qui ont répondu à l'annonce ont été convoqués pour un entretien avec le directeur du personnel.

**Importante société de distribution de produits de beauté
recherche
un(e) jeune VENDEUR(EUSE)**

Expérience et connaissance de l'espagnol souhaitées. Sens des contacts. Sérieux.
Dynamique. Bonne présentation. Poste à pourvoir rapidement.
Écrire : lettre manuscrite, CV, photo et prétentions au journal
réf. : (53809) qui transmettra

a) Lisez les deux dialogues et complétez le tableau ci-dessous.

b) Quel est, d'après vous, le candidat qui convient le mieux au poste proposé ?

DIALOGUE 1

Le Directeur : Entrez, mademoiselle. Je vous remercie d'avoir répondu à notre annonce.

Mlle Lefèvre : Bonjour, Monsieur.

Le Directeur : Bien. Je reprends votre dossier. Je vois que vous avez 22 ans, un diplôme de secrétariat et des notions d'espagnol. Quel est votre niveau d'espagnol?

Mlle Lefèvre : Je parle assez bien. J'ai passé un an à Madrid dans une famille et j'ai un diplôme de la Chambre de Commerce d'Espagne.

Le Directeur : Vous êtes vendeuse depuis un an. Mais qu'est-ce que vous vendez?

Mlle Lefèvre : Je suis vendeuse dans un grand magasin au rayon parfumerie et je vends toutes sortes de produits de beauté. Je donne des conseils aux clientes quand elles en demandent. J'aime beaucoup ces contacts avec la clientèle.

Le Directeur : Pourquoi voulez-vous quitter votre emploi?

Mlle Lefèvre : Je viens de changer d'appartement et je voudrais travailler plus près de chez moi. D'autre part, j'aimerais trouver une entreprise dynamique où j'aurais des possibilités de promotion.

Le Directeur : Quand pourriez-vous être libre?

Mlle Lefèvre : Je serai disponible dans 2 mois.

Le Directeur : Bien. Je vous remercie, Mlle Lefèvre. Je vous écrirai.

DIALOGUE 2

Le Directeur : Bonjour, monsieur, asseyez-vous.

M. Lemoine : Bonjour, Monsieur le Directeur.

Le Directeur : Monsieur Lemoine, votre candidature nous intéresse. Voyons... vous avez 25 ans, vous êtes marié sans enfants, vous avez fait une école de commerce et vous avez des notions d'espagnol. Vous êtes représentant en produits de beauté. Pourquoi voulez-vous travailler dans notre société?

M. Lemoine : Mon travail m'oblige à me déplacer en permanence. Je vais bientôt être père et je recherche un poste plus stable.

Le Directeur : Je comprends. Quelles sont vos relations avec vos clients?

M. Lemoine : Excellentes. J'ai toujours aimé les contacts avec les gens.

Le Directeur : Depuis combien de temps travaillez-vous?

M. Lemoine : Ça fait 6 ans. J'ai commencé par vendre des livres à domicile et depuis 3 ans, je travaille comme représentant en produits de beauté dans toute la France.

Le Directeur : Quand pourriez-vous commencer à travailler?
M. Lemoine : Je suis dès maintenant à votre disposition.

	Dialogue 1	Dialogue 2
Nom		
Prénom		
Formation		
Langue		
Expérience		
Personnalité		
Raisons de la demande		

Les questions de l'entretien.

Lisez les questions les plus fréquemment posées lors de l'entretien et classez-les dans le tableau ci-dessous.

1 - Pourquoi avez-vous répondu à notre annonce ?	<i>a. motifs de la candidature</i>
2 - Quelle est votre formation ?	<i>b. passé professionnel du candidat</i>
3 - Qu'est-ce qui vous attire dans cet emploi ?	<i>c. sa personnalité</i>
4 - Que savez-vous de notre société, de nos produits, de notre marché?	<i>d. ses projets de carrière</i>
5 - Quelle est votre expérience professionnelle?	<i>e. son comportement au travail</i>
6 - Pourquoi voulez-vous quitter votre employeur actuel ?	<i>f. sa formation</i>
7 - Êtes-vous prêt à voyager pour ce poste ?	<i>g. salière souhaité</i>
8 - Aimez-vous les responsabilités?	
9 - Avez-vous une voiture ? Savez-vous conduire ?	

<p>10 - Quelles sont vos plus grandes qualités? Quel est votre principal défaut?</p> <p>11 - Préférez-vous travailler seul ou en équipe?</p> <p>12 - Quelles sont vos activités extra-professionnelles?</p> <p>13 - Quel genre de patron aimeriez-vous avoir?</p> <p>14 - Quel est votre plan de carrière?</p> <p>15 - Combien désirez-vous gagner?</p> <p>16 - Parlez-vous une ou plusieurs langues?</p> <p>17 - Avez-vous une question à me poser?</p>	
--	--

Dans un entretien de sélection, l'interviewer pose des questions à l'interviewé pour connaître son caractère et sa personnalité. Retrouvez la question correspondant à chaque trait de personnalité.

Questions posées	Traits de personnalité
1. À votre avis, connaissons-nous une Troisième guerre mondiale ?	a – aimer le risque
2. Pensez-vous à prendre une assurance risques avant de partir en vacances ?	b – être anxieux
3. Est-ce que l'on perd son temps en tant que vos organisant chaque soir la journée du lendemain ?	c – être sûr de soi
4. Un vendeur a 100 paquets à numéroter. Combien de fois inscrira-t-il le chiffre 9.	d – être organisé, méthodique
5. Préférez-vous un emploi sûr mais	e – être courageux
	f – faire preuve d'intelligence
	g – être prudent, prévoyant

<p>moyennement rémunéré à un emploi risqué mais très bien payé ?</p> <p>6. Doutez-vous souvent de vos possibilités ?</p> <p>7. Vous levez-vous sans difficultés le matin ?</p>	
--	--

Si vous deviez répondre « sérieusement » à ces dix-sept questions, que diriez-vous ?

Quelles questions poseriez-vous à l'interviewé pour connaître les qualités suivantes ?

- a – être ponctuel (être à l'heure) ;
- b – avoir l'esprit d'équipe
- c – être économe ;
- d – s'adapter au changement ;
- e – avoir confiance en soi ;
- f – avoir le sens des contacts humains ;
- g – être discret ;
- h – être ambitieux

Exercice 3. Choisissez l'expression qui correspond à l'acceptation ou au refus.

1. de vous annoncer que votre projet a été retenue par nos services techniques.
 - a) j'ai le plaisir
 - b) j'ai le regret
 - c) je suis triste
2. nous ne pouvons pas donner suite à votre demande d'emploi.
 - a) malheureusement
 - b) heureusement
 - c) par chance
3. Nous avons consulté avec intérêt votre dossier mais
 - a) votre candidature a retenu toute notre attention
 - b) il ne nous est pas possible d'y donner suite pour l'instant
 - c) nous sommes heureux de votre proposition

4. de vous faire savoir que nous avons décidé de nous passer désormais de vos services.

- a) nous avons le regret
- b) nous sommes heureux
- c) nous avons la joie

Exercice 4. Dites à quel type d'accord ou de refus correspond chacun des textes suivants

- a) la candidature **ne correspond pas** au profil demandé
- b) la candidature **n'est pas tout à fait adaptée** au besoin actuel de votre entreprise mais présente certains atouts
- c) la candidature **convient bien** au profil recherché et suscite l'envie de rencontrer le candidat

1.

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre candidature pour le poste de ... et nous vous en remercions. Malgré les atouts de votre expérience et de votre formation, nous sommes au regret de vous informer que votre candidature n'a pas été retenue.

Nous vous souhaitons bonne chance dans vos recherches et vous prions d'agréer, Madam, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

2.

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre dossier de candidature et nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre société.

Après l'examen comparatif des dossiers, nous avons retenu votre candidature car votre profil semble correspondre à nos besoins actuels.

Cependant, nous aimerions vous rencontrer pour mieux en juger. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous contacter afin de convenir ensemble d'un rendez-vous.

Dans l'attente de votre appel, nous vous prions, Madame, Monsieur, de recevoir l'expression de nos sentiments distingués.

3.

Madame, Monsieur,

A la suite de votre offre de service concernant le poste de, nous sommes au regret de vous informer que nous n'avons pas pu retenir votre candidature car à l'examen comparatif des dossiers, votre profil, par ailleurs tout à fait intéressant, correspondant moins bien que les autres à nos besoins actuels.

Néanmoins, nous gardons votre CV dans le cas où de nouveaux besoins verraient un jour.

Vous souhaitant bonne chance pour la suite de vos recherches, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

4.

Madame, Monsieur,

Vous avez fait acte de candidature comme ... et nous tenons à vous remercier pour l'intérêt que vous portez à notre établissement.

Nous regrettons cependant de ne pouvoir y donner une suite favorable.

Avec nos vœux de succès dans vos recherches futures, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à nos sentiments les meilleurs.

Une opération de recrutement.

Qui fait quoi? Indiquez par qui est effectuée chacune d'elles, l'employeur ou le candidat.

OPÉRATIONS	effectuées par	
	l'employeur qui recrute	le candidat
a. Trier les demandes d'emploi reçus		
b. Envoyer son dossier de candidature		
c. Établir le contrat de travail		
d. Rédiger une lettre de candidature		
e. Faire passer des testes d'aptitudes intellectuelles et professionnelles		

<p>f. Définir le profil du poste</p> <p>g. Recevoir une convocation pour un entretien</p> <p>h. Prendre connaissance de la petite annonce</p> <p>j. Établir un curriculum vitae</p> <p>k. Se rendre au siège de l'entreprise pour un entretien</p> <p>l. Créer un climat de confiance au cours de l'entretien</p> <p>m. Rédiger la petite annonce</p> <p>n. Informer le candidat de son engagement</p> <p>o. Convoquer pour un entretien</p> <p>p. Sélectionner les dossiers de candidature</p> <p>q. Prendre connaissance de la lettre d'engagement</p> <p>r. Se rendre à l'entreprise pour entrer en fonctions</p> <p>s. Envoyer la petite annonce dans la presse</p>		
---	--	--

Vocabulaire

accueillir	Встречать, принимать
actuellement	В настоящее время
aider	Помогать
attendre	Ждать
avant la fin de la semaine	До конца недели
avoir des possibilités de promotion	Иметь возможность карьеры
ça fait 6 ans/depuis 6 ans	Вот уже 6 лет
changer d'appartement/de travail	Поменять квартиру, место работы
commencer	Начинать
comprendre	Понимать
connaître mieux	Лучше знать, узнать
conduire	Водить машину
congé payé	Оплачиваемый отпуск
correspondre mieux	Лучше соответствовать
dans une semaine/ deux jours	Через неделю/через 2 дня
décision (f)	Решение
défauts (f)	Недостатки
demander des conseils	Спрашивать совет

déplacer/se déplacer/être en	Перемещаться, быть в отъезде
déplacement	Поездка, командировка
dès le matin	С утра
donner des conseils	Давать совет
envoyer/recevoir	Отсылать/получать
équipe (f)/en équipe	Команда/в команде
être prêt à voyager	Быть готовым к поездкам
exactement	Точно
expliquer le but	Объяснить причину
fixer le délai	Назначить срок
gagner	Зарабатывать
il faut	Надо, нужно
informer/s'informer	Информировать/ознакомиться
inviter	Приглашать
niveau (m)	Уровень
obtenir des renseignements	Получить сведения
partir en déplacement	Уехать в командировку
passer un an/deux ans	Провести год/два года
période (f) d'essai	Испытательный срок
permis (m) de conduire	Водительские права
peu / un peu	Мало/немного
possibilités de promotion	Возможности продвижения по службе
poste (m) actuel	Пост, занимаемый в настоящее время
prendre congé	Попрощаться
prendre des initiatives/des responsabilités	Брать на себя инициативу/ответственность
promotion (f)	Продвижение по службе, карьерный рост
qualités/les défauts	Достоинства/недостатки
quitter l'emploi/l'employeur	Оставить работу/работодателя
raisons de la demande d'emploi	Причины поиска работы
raisons personnelles/familiales	Личные/семейные обстоятельства
recevoir	Принимать, получать
rechercher un poste	Вести поиски работы, должности
relations avec les clients	Отношения с клиентами
remercier de qch	Поблагодарить

répondre à une annonce	Ответить на объявление
réponse définitive	Окончательный ответ
responsabilités (f)	Ответственность
satisfaisant/satisfaire	Удовлетворительный/удовлетворять
savoir conduire	Уметь водить машину
seul/en équipe	Один/в команде
souhaiter	Желать
suivre les cours	Обучаться
travailler comme	Работать в качестве
vendre/vendeur/vendeuse	Продавать, продавец, продавщица
voir	Видеть
voiture (f) / véhicule (m)	Машина/транспортное средство

UNITÉ 7. LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

Lorsqu'on est étranger, la communication téléphonique n'est pas chose facile, car il faut être capable de réagir vite, et de parler et comprendre sans l'aide ni de la communication visuelle (gestes, expressions du visage...), ni d'un support écrit. Il est donc important de connaître un certain nombre de termes et formules, et de s'entraîner à l'oral. Les documents du présent chapitre vous y aideront.

1. Formules du telephone

Effectuer un appel téléphonique

J'appelle mon correspondant	*Mon interlocuteur ne répond pas	*Je rappellerai plus tard.
	*Mon interlocuteur répond	*Corine Bellamy, bonjour *La société ITEX, j'écoute

Je me renseigne sur l'identité de mon interlocuteur	<ul style="list-style-type: none"> *Madame Bellamy ? *Vous êtes bien Madame Bellamy ? *La société ITEX ? 	<ul style="list-style-type: none"> *Elle-même *Oui, c'est elle-même *Oui, bonjour Monsieur *Oui, je vous écoute *Oui, que puis-je pour vous ?
--	---	--

Je dis le motif de mon appel (Indiquer l'objet/le but de l'appel)	<ul style="list-style-type: none"> *Je vous téléphone/appelle pour..... *Je voudrais/j'aimerais *C'est pour..... *C'est au sujet de ...
Je dis à qui je veux parler	<ul style="list-style-type: none"> *Je voudrais / souhaiterais parler à ... *Est-ce que Madame ... /Monsieur ... est là, s'il vous plaît ? *Est-ce que je pourrais parler à/avoir ...? *Madame...../Monsieur....., s'il vous plaît. *Je voudrais le poste / le service, s'il vous plaît. *Pourriez-vous me passer

Je demande le motif de son appel (Identifier l'interlocuteur / l'objet de l'appel)	<ul style="list-style-type: none"> *C'est de la part de qui ? *Qui dois-je annoncer ? *Pouvez-vous me rappeler / m'indiquer votre nom ? *Vous êtes... ? *Puis-je vous renseigner ? *C'est à quel sujet ? *En quoi puis-je vous être utile ?
	<ul style="list-style-type: none"> *Est-ce que je pourrais laisser un message, s'il vous plaît ? *Est-ce que vous pouvez prendre un

<p>Je voudrais laisser un message, mes coordonnées :</p>	<p>message, s'il vous plaît ? *Est-ce que vous pouvez demander/dire à de/que, s'il vous plaît ? *Pourriez-vous transmettre ce message ? *Dites-lui de me rappeler / Dites-lui que je rappellerai.</p>
<p>Je proposer de laisser un message, ses coordonnées :</p>	<p>*Puis-je prendre / transmettre un message ? *Voulez-vous laisser vos coordonnées afin qu'il / pour qu'il vous rappelle ? *Souhaitez-vous être mis en relation avec sa messagerie / sa boîte vocale ?</p>
<p>Mettre en attente / faire patienter un correspondant / filtrer :</p>	<p>*Ne quittez pas, s'il vous plaît. *Veuillez ne pas quitter, merci. *Restez en ligne, merci. *Le poste que vous demandez est occupé. *M. ... est en communication, souhaitez-vous attendre ? *M.... est en réunion / en rendez-vous, puis-je vous renseigner ?</p>
<p>Je fais une erreur</p>	<p>*Excusez-moi, j'ai dû faire un mauvais numéro. *Je me suis trompé de numéro</p>

2. Voici comment prendre contact par téléphone

- Je voudrais parler à M. Forestier, s'il vous plaît.
- Oui, qui est à l'appareil ?
- Mme Bardier.
- Ne quittez pas. Je vous le passe.

- Pouvez-vous me passer Mme Cartier, s'il vous plaît.
- Oui Je regrette mais elle est en communication. Vous voulez laisser un message ?
- Oui, pouvez-vous lui demander de me rappeler au 47 28 64 39.
- Entendu. C'est de la part de qui ?
- Mme Julien.
- Très bien.
- Au revoir.

- Pourrais-je parler à M. Leconte, s'il vous plaît ?
- Oui, lui-même.

- Mme Marchall ?
- Vous faites erreur. Quel numéro demandez-vous ?
- Le 17 22 64 72
- Vous vous êtes trompé. Ici, c'est le 18 28 64 72.
- Excusez-moi.

- Puis-je parler à Mme Dujardin ?
- Un instant, s'il vous plaît ... ça sonne occupé. Voulez-vous patienter ?
- Oui, j'attends.
- Allô ? Vous êtes en ligne ?
- Oui, Mme Dujardin ?
- Elle-même.

3. Appel ou réception d'appel ?

Activité 1 : Les phrases sont-elles dites par la personne qui appelle ou par celle qui reçoit l'appel ?

Les phrases	Personne qui appelle	Personne qui reçoit l'appel
1. Société Michois bonjour.		

<ol style="list-style-type: none"> 2. Allô, CCIP, bonjour. 3. C'est de la part de l'assistante de M. Luin. 4. Non, elle est en réunion. 5. Pourriez-vous me passer le poste 4532, s'il vous plaît ? 6. Je peux laisser un message ? 7. Je rappellerai. 8. Appelez dans une heure. 9. C'est une erreur. 10. Son poste est occupé. 11. Je vous le passe. 12. Arthur Legrand, oui ? 13. C'est lui-même. 14. Est-ce que je pourrais parler à Mme Dert ? 15. Un instant, s'il vous plaît. 16. Qui est à l'appareil ? 17. Qui dois-je annoncer ? 18. Dites-lui que c'est Manuel. 19. Il est absent. 20. Ne quittez pas. 21. Voulez-vous laisser un message ? 22. Qui le demande ? 23. Excusez-moi, je me suis trompé. 24. Je vais le prévenir. 25. Pourrais-je parler à M. Natoux, s'il vous plaît ? 		
--	--	--

Activité 2 : Reconstituez 4 dialogues en utilisant les phrases entendues. Vous pouvez en combiner deux et vous pouvez apporter de petites modifications (pronoms personnels, «oui», «non »...) pour rendre les dialogues naturels.

Dialogue 1

Dialogue 2

Dialogue 3

Dialogue 4

4. Excusez-moi !

Appel 1

- Allô !
- Allô, je suis bien à l'hôtel des Chênes ?
- Ah non, monsieur, vous êtes chez un particulier.
- Je n'ai pas fait le 02 34 56 67 88 ?
- Non.
- Excusez-moi, je me suis trompé.
- Ce n'est pas grave. Au revoir.

Appel 2

- Allô, je voudrais parler à M. Langlois, s'il vous plaît ?
- M. Langlois ? Quel service avez-vous demandé ?
- Le service achat. On m'a passé ce poste.
- Ah, vous avez été mal aiguillé. Je vous repasse la réception. Ne quittez pas.
- Merci.

Appel 3

- Allô!
- Pourrais-je parler à M. Michel, s'il vous plaît ?
- Pardon, qui demandez-vous ?
- M. Robert Michel.
- Il n'y a personne de ce nom, ici, je suis désolée. Vous avez fait quel numéro ?
- Le 01 87 ...
- Ici c'est 01 85
- Oh, excusez-moi de vous avoir dérangé.
- Je vous en prie.

Appel 4

- Agence Athéna, Caroline à votre service.
- Bonjour, je voudrais des renseignements sur l'excursion à Rome, s'il vous plaît..

- Je crois que vous avez fait une erreur.
- Ce n'est pas le 03 45 67 00 65, l'agence de voyage ?
- C'est le bon numéro mais ce n'est pas une agence de voyages mais une agence immobilière.
- Pardonnez-moi.
- Ce n'est rien.

Appel 5

- Entreprise de Grès, bonjour.
- Ce n'est pas Milou et Cie ? Excusez-moi, j'ai dû me tromper.
- Non, mais ils ont changé de numéro.
- Ah, je ne savais pas.
- Je peux vous le donner, si vous voulez.
- Ce serait gentil.
- Ils sont maintenant au 01 34 11 62 04.
- Merci beaucoup. Excusez-moi !

Activité 1 : *Quel est le point commun à ces 5 communications téléphoniques ?*

Activité 2 : *À quel(s) appel(s) correspondent les affirmations ? Cochez.*

	1	2	3	4	5
1. L'erreur n'est pas due à la personne qui appelle.					
2. La personne qui appelle possède un mauvais numéro.					
3. Le numéro du correspondant n'est plus le même.					
4. La personne qui appelle cherche à joindre une entreprise et fait sur un numéro privé.					
5. La personne qui appelle s'est trompée de numéro.					
6. La personne qui appelle veut parler à une personne inconnue du correspondant.					

Activité 3 : Remplissez le tableau.

Que dit-on ?

Pour s'excuser	Pour répondre aux excuses
- Excusez-moi !	

5. Formules du téléphone

Faites correspondre à chacune des définitions proposées dans la colonne de gauche du tableau, une des phrases de la colonne de droite. Attention : deux des phrases n'ont pas de définition.

Définitions	Phrases
1 - Demander d'épeler 2 - Vérifier le numéro appelé 3 - Indiquer l'objet de l'appel 4 - Demander de répéter 5 - Vérifier le numéro entendu 6 - Demander le numéro 7 - Répétez un message 8 - Terminer un appel 9 - Demander une personne 10 - Dire que l'auteur de l'appel a fait une erreur	a - Oui, bien sûr, vous êtes Monsieur ? b - C'est pour une réservation, s'il vous plaît. c - Vous avez dit le 02 93 44 71 91 ? d - Pardon ? e - Merci d'avoir appelé. f - Allô, je suis bien au 01 40 61 86 50 ? g - Est-ce que vous pouvez me donner votre numéro, s'il vous plaît ? h - Vous voulez que Monsieur Bébéar vous rappelle avant quinze heures ? i - Ah non, Madame, vous vous trompez, ici, vous êtes chez un particulier. j - Je voudrais parler à Monsieur Lebègue, s'il vous plaît. k - Comment est-ce que ça s'écrit ? l - Excusez-moi, c'est une erreur.

6. Messages

Message 1

Michel, c'est Martine. Je t'appelle pour te dire que je serai certainement en retard demain pour la réunion. Un rendez-vous imprévu. Ne m'attendez pas, commencez sans moi. Je m'intégrerai. Bonne soirée. À demain.

Message 2

Sophie, c'est M. Bireau. Pouvez-vous me rappeler dans la matinée, j'ai besoin de quelques détails concernant le séminaire. Je vous donne mon numéro de portable : 06 75 43 12 97. Merci.

Message 3

Mme Vuiton, je suis Marie Croix, je vous appelle pour confirmer ma présence au dîner de mercredi 12. J'ai bien noté que cela se passe à l'Acropole à 20 heures. Au revoir.

Message 4

Poirot, Crozet à l'appareil. Peux-tu m'envoyer par fax ou par mail le descriptif de vos nouveaux produits. Merci. A plus.

Message 5

Louise, bonjour, c'est l'assistante de Mme Berthelot. Elle est surprise de ne pas vous avoir vu aujourd'hui. Pouvez-vous la rappeler le plus tôt possible? Merci.

Message 6

Mme Leroy. C'est Marie-Françoise de la VIGA. Pourriez-vous me rappeler ? C'est au sujet de votre intervention au congrès du mois de mai. La date a été modifiée. Mon numéro est le 03 45 66 87 14 et pour mon portable, le 06 39 54 12 77.

Message 7

Un message urgent pour Arthur. Nous devons terminer le dossier plus tôt que prévu. Rendezvous demain à 9 heures au bureau. Bonne soirée.

Message 8

Bonjour, Christian Gaudin de la société Fret. J'essaie de vous joindre depuis deux jours sans succès. C'est à propos de notre contrat. Je souhaiterais que nous puissions nous rencontrer rapidement. Je vous

redonne mon numéro de portable : c'est le 06 34 66 09 76. À bientôt, j'espère. J'attends votre appel.

Message 9

M. Juino, bonjour, je suis la collaboratrice de M. Pernoud et c'est moi qui dois vous accueillir à l'aéroport. Pouvez-vous me confirmer l'heure de votre arrivée. Merci.

Message 10

Monique, c'est M. Louis. Je suis bloqué à la gare. Je ne pourrai pas venir. Annulez mes rendez-vous de la matinée. À plus tard. Vous pouvez me joindre sur mon portable.

Activité 1 : *Quel est le point commun à ces 10 appels ?*

Activité 2 : *Quel est l'objet des appels ?*

	Objet du message	N° du message
a. Demander une explication. b. Informer d'un retard. c. Fixer un rendez-vous. d. Confirmer une présence. e. Demander d'annuler un rendez-vous. f. Demander la confirmation d'une heure. g. Demander d'envoyer un document. h. Demander des précisions. i. Informer d'un changement. j. Demander à rencontrer la personne.		

Activité 3 : *Notez les quatre numéros de téléphone donnés.*

-
-
-
-

Activité 4 : Complétez le tableau.

Expressions pour se présenter	Expressions pour demander de rappeler
--------------------------------------	--

Activité 5 : Trouvez dans les messages les synonymes des mots suivants.

- Téléphoner :
- Non programmé :
- Très important :
- Contacter :
- Une assistante :
- Au sujet de :

UNITÉ 8. PORTABLE

Sommaire de la notice d'utilisation d'un téléphone portable

Consignes de sécurité	7
Identification des composants	10
Téléphone	10
Ecran	12
Réseau	14
Préparation à l'utilisation	15
Installation de la carte SIM	15
Chargement d'une batterie	18
Activation/Désactivation du téléphone	20
Fonctions d'appel	22
Emission d'un appel	22
Réglage du volume d'écoute	24
Réception d'un appel	25
Option de gestion des appels entrants	26

Saisie de texte	32
Répertoire	38
Enregistrement d'un numéro et d'un nom	38
Recherche et composition d'un numéro du répertoire	42
Compteurs appels	45
Appels en absence	45
Appels émis	46
Durée appel	47
Coût appel	48
Messages	49
Messagerie vocale	49
Lire et envoyer SMS	51
Message image	53
Sonneries	54
Tonalité et volume sonnerie	54
Tonalité clavier	56
Réglages	57
Réglages téléphone	57
Réglages sécurité	58
Assistant personnel	59
Agenda	59
Calculatrice	59
Heure monde	60
Horloge	61

Sommaire

Activité 1 : À quelle page du sommaire est-il possible de trouver les réponses aux questions suivantes ?

1. Comment régler le volume de la sonnerie ?
2. Quelle est la fonction de chaque touche ?
3. Comment charge t-on le téléphone ?
4. Sur quelle touche doit-on appuyer pour changer les caractères du texte ?
5. Comment mettre en marche le téléphone ?

6. Quelle heure est-il à Tokyo ?
7. Comment retrouver un numéro préenregistré ?
8. Peut-on envoyer une image ?
9. Comment écouter le répondeur ?
10. Peut-on téléphoner en avion ?
11. Comment changer le PIN ?
12. Peut-on mettre en attente un appel pour répondre à un autre ?
13. Comment envoyer un message écrit ?
14. Quelles informations apparaissent sur l'écran ?
15. Comment connaître le nombre d'appels émis ?
16. Comment rappeler le dernier correspondant ?
17. Comment faire pour saisir un nom ?
18. Comment enregistrer le message de la boîte vocale ?
19. Combien coûte un appel ?
20. Comment mieux entendre le correspondant ?

Activité 2 : Complétez le tableau.

Nom	Verbe	Nom	Verbe
téléphone		réception	
installation		désactivation	
gestion		composition	
chargement		omission	
enregistrement		appel	
activation		réglage	
recherche		sonnerie	

EXERCICES DE CONTROLE

1. Complétez les dialogues suivants.

1.

- Bonjour, je voudrais prlez à Mme Mercier, s'il vous plaît.

-

- M. Cartier.

-

- Allô ? Mme Mercier ?

-

- Bonjour madame. M. Cartier à l'appareil.

2.

- Pourrais-je parler à M. Dutertre, s'il vous plaît ?

-

- Le 16 78 84 49.

- Ici, c'est le 16 68 84 49.

- Excusez-moi.

3.

- Je regrette, Mme Picard est en communication.

-

- À quel numéro ?

- Au 49 87 72 56.

-

- Mme Jacquot.

-

2. On vous dit :

Que répondez-vous ?

1. Mme Daniel est en communication.	a) Je regrette, il est absent.
2. Pouvez-vous me passer M. Pion, s.v.p.	b) Puis-je lui laisser un message ?
3. Je voudrais parler à Mme Petitjean.	c) Elle-même.
4. Qui est à l'appareil ?	d) Oui, ne quittez pas.
5. Monsieur Blanchet ?	e) Entendu. Je le lui dirai.
6. Dites-lui de me rappeler demain.	f) Malheureusement, je suis déjà occupé.
7. Pouvez-vous venir le 6 mai à 2 heures?	g) Mademoiselle Brizard.
8. Êtes-vous libre jeudi ?	h) Le mardi, je suis toujours libre.
9. Je souhaite vous rencontrer. Quel jour vous conviendrait ?	i) Oui, je viendrai vous voir avec plaisir.

3. Au téléphone, lesquelles de ces expressions vous employez quand :

- 1) vous vous présentez
- 2) vous êtes d'accord avec une proposition de votre interlocuteur
- 3) vous voulez fixer un rendez-vous avec quelqu'un
- 4) vous demandez à votre interlocuteur d'attendre un instant

- | | |
|--|--|
| <i>a) Ne quittez pas !</i> | <i>b) Est-ce que vous pouvez venir le 18 ?</i> |
| <i>c) Êtes-vous libre mercredi ?</i> | <i>d) Oui, ça va !</i> |
| <i>e) Mme Schmidt à l'appareil</i> | <i>f) Restez en ligne, s.v.p.</i> |
| <i>g) Entendu !</i> | <i>h) Est-ce que vendredi vous convient ?</i> |
| <i>i) Patientez un instant, s.v.p. !</i> | <i>j) Très bien !</i> |

UNITÉ 9. LES NOUVEAUX MOYENS DE COMMUNICATION

1. INTRODUCTION

Les nouveaux moyens de communication désignent l'ensemble des technologies récentes permettant de transmettre et traiter les informations.

Les plus grandes innovations permettant de communiquer c'est Internet et le téléphone mobile, deux révolutions des années 1990.

L'Internet devient un nouveau moyen de communication qui transforme notre vie quotidienne comme l'ont fait le téléphone et la télévision: il permet des échanges individuels à une échelle mondiale.

L'Internet est un immense réseau d'ordinateurs à l'échelle de la planète. Sa principale raison d'être est de partager de l'information et de communiquer. Le World Wide Web et le Courrier électronique ne sont que deux des composantes de l'Internet les plus populaires.

1. Qu'est-ce qu'on trouve sur Internet?

Des images, des jeux, de la musique, des films, des textes, des documents... en un mot des informations.

Ces informations sont disponibles sur des sites Internet, des Blogs, des forums de discussion, etc...

2. Internet, qu'est-ce que c'est ?

Internet est un ensemble d'ordinateurs qui stockent des informations, des documents et qui les échangent.

Définition pour les spécialistes :

Internet est un réseau mondial (pensez à l'image de la « toile » d'araignée) de serveurs qui communiquent entre eux.

Les serveurs sont des ordinateurs spéciaux qui possèdent plusieurs disques durs, ils stockent et communiquent des documents.

4. Comment communiquent-ils entre eux ?

Les ordinateurs utilisent un langage pour communiquer et échanger, ce langage se nomme un protocole.

5. Internet à quoi ça sert ?

Internet permet de communiquer (avec la messagerie électronique :email), de s'informer, d'apprendre, de découvrir.

6. Comment va-t-on sur Internet ?

Il faut avoir un ordinateur connecté. Pour accéder à Internet, il faut payer un abonnement à un Fournisseur d'Accès Internet (FAI)

On peut avoir une connexion bas débit ou haut débit (ADSL). Dans la grande majorité des cas, la connexion se fait par la prise téléphonique. Toutes les informations disponibles sur Internet passent donc par la prise du téléphone avant de parvenir sur ordinateur !

Il faut aussi disposer sur son ordinateur d'un logiciel de navigation (navigateur) afin de pouvoir lire les informations provenant d'Internet.

Il en existe plusieurs, voici les deux plus connus : Internet Explorer
Firefox

7. Que signifient les lettres que l'on trouve dans une adresse Internet ?

Dans les navigateurs, une zone est réservée aux adresses Internet (aussi appelées URL), cela permet de savoir où on se trouve sur la toile.

Ces adresses semblent au départ assez compliquées... mais tout s'explique !!

Voici un exemple : <http://www.google.fr/>

http:// Il s'agit du protocole (langage) qui permet au navigateur de comprendre les informations et de communiquer.

www : pour world wide web (Web= toile; Wide= étendu, large; World= Monde), cela peut se traduire par "la toile mondiale" (ou "le réseau planétaire")

google : le nom du site

2. INTERNET ET VOUS

Quelles opérations réalisez-vous le plus sur Internet ?

- Acheter (des livres, des CD, des billets d'avion ou de train)
- Dialoguer en direct
- Écouter la radio
- Jouer à des jeux
- Lire et envoyer des e-mails
- Rechercher des informations
- Regarder (la télévision, des films ...)
- Télécharger (des jeux, de la musique, des vidéos ...)
- Autre
- Je n'utilise jamais Internet

Quel internaute êtes-vous ?

1. Lisez et répondez à l'enquête ci-dessus. Puis, comparez vos réponses avec votre voisin(e).

2. Lisez le dialogue et associez chaque témoignage à une réponse de l'enquête.

- Moi, je suis un fan de musique mais aujourd'hui, je n'achète plus de CD. Je préfère acheter et télécharger les albums sur Internet. C'est moins cher et c'est plus rapide. Et après, j'enregistre tout sur mon lecteur MP3.

- Internet, c'est parfait pour trouver des informations rapidement. Avant, les étudiants comme moi passaient beaucoup de temps dans les bibliothèques. Aujourd'hui, c'est différent : on trouve tout sur Internet.

- Pour faire des achats, c'est super ! Avec mon mari, nous avons trouvé notre nouvelle maison sur un site spécialisé. Nous avons contacté directement les anciens propriétaires. Nous avons visité la maison. Et voilà! Financièrement, c'est plus intéressant. Pour celui qui achète, cela ne coûte rien sur le site.

- Mes enfants habitent aux Etats-Unis et ils m'envoient souvent des photos des petits par mail. C'est pratique, je trouve. Et pour discuter, c'est mieux : on peut se voir. Je n'ai pas *encore* de webcam mais je vais en acheter une.

- Moi, je n'utilise jamais Internet à la maison parce que vous

comprenez, je suis toujours devant mon ordinateur au bureau et je ne vois personne... Alors, pendant mon temps libre, j'ai besoin de rencontrer des gens.

3. Décrivez les opérations réalisées sur Internet par les personnes interrogées.

1. Dites quels sont les avantages d'Internet pour ces personnes.
2. Dites pourquoi l'une de ces personnes n'utilise pas Internet.
3. Retrouvez les paroles exactes de chaque personne.
 - a) Aujourd'hui, j'achète encore des CD
 - b) On ne trouve pas beaucoup d'informations sur Internet
 - c) Pour celui qui achète, cela coûte 5€ par mois seulement
 - d) J'ai déjà une webcam : j'en ai achetée une il y a un an.
 - e) Moi, j'utilise souvent Internet à la maison
 - f) Au bureau, je vois beaucoup de gens.

EXERCICES

1. Complétez le dialogue avec une négation (il y a parfois plusieurs réponses possibles).

- Tu fais quelque chose cet après-midi ? J'ai besoin d'aide.
- Non, je Qu'est-ce que tu veux faire ?
- Tu as déjà installé un ordinateur ?
- Ah ! non, je Tu sais, je suis très mauvais en informatique !
- Hum, hum. Tu connais peut-être quelqu'un qui pourrait m'aider?
- Non, je suis désolé, je
- Et Marc, il est là en ce moment ?
- Ben non, il est parti à la Réunion et il ...
- Bon, eh bien, je vais demander à Lisa ; elle aime bien surfer sur le Net.
- Lisa ? Elle Elle habite à Nantes depuis trois semaines. Tu ne savais pas ?

2. Dites le contraire.

1. J'utilise très souvent ce site.
2. Nous avons trouvé quelqu'un pour installer l'ordinateur.

3. Elle achète tout sur Internet.
4. Oui, il a déjà fini ses recherches pour son exposé.
5. Moi, j'achète encore mes CD dans les magasins ; c'est mieux que sur Internet.

3. Répondez de manière négative aux questions suivantes.

1. Tu travailles toujours pour une entreprise d'informatique ?
2. Vous êtes déjà allée sur son site ?
3. Est-ce qu'elle a trouvé quelque chose sur Internet ?
4. Tu réserves souvent tes billets de train sur le site *SNCF* ?
5. Il a appelé quelqu'un pour son problème d'ordinateur ?

4. Répondez aux questions suivantes.

1. Combien de temps utilisez-vous Internet en moyenne, par jour ?
2. Utilisez-vous Internet pour votre travail ou vos études ?
3. Avez-vous déjà créé un blog ou un site personnel ?
4. Pourriez-vous vivre sans Internet ?
5. Quels sont, selon vous, les avantages et les inconvénients d'Internet ?
Pas d'problèmes !

5. Écoutez le dialogue et dites quels e soulignés ne sont pas prononcés.

- J'ai décidé de réaliser un reportage sur Internet, ou bien *Les français et les sites*. Tu ne veux pas venir avec moi, au Salon de l'informatique, c'est ce week-end, Porte de Versailles ?

- Pas de problèmes, seulement... Moi, pendant mon temps libre, généralement, je préfère me promener à pied ou à vélo ou je m'occupe de mon jardin...

- Ah bon ! Moi, surfer sur le Net, ça me détend. Et puis quand j'ai acheté mon appartement, je l'ai trouvé sur un site. J'ai développé ce nouveau passe-temps et maintenant je peux faire plein d'achats.

6. Associez les questions et les réponses. Sur Internet

1. Est-ce que vous achetez des livres ?	a) C'est tellement pratique pour communiquer rapidement !
2. Vous êtes-vous déjà fait des amis ?	b) Je n'ose pas. Il paraît que ce n'est pas autorisé par la loi.
3. Est-ce que vous téléchargez des films ?	

4. Vous écoutez de la musique en direct ?	c) Non, je n'aime pas lire à écran, je préfère le papier.
5. Vous lisez la presse ?	d) Ça oui. Ça évite d'avoir une chaîne hi-fi et d'acheter des CD.
6. Vous envoyez beaucoup d'e-mails ?	e) Non, je préfère aller dans une librairie.
	f) Ah oui ! J'aime beaucoup les sites de rencontre !

7. Complétez le texte en fonction du sens avec « ne ... plus, ne ... rien, ne ... personne, ne ... pas encore, ne ... jamais, ne ... pas souvent ».

Je fais partie des personnes qui n'aiment pas la technique. Je avais utilisé Internet lorsque j'ai rencontré mon ami. Sa profession : informaticien ! Les ordinateurs sont entrés à la maison et je ai pu dire !

Quand mon mari m'a demandé d'utiliser le courrier électronique, je lui ai répondu : « Non ! Je suis prête ! Et puis, tu es au travail toute la journée, il y a pour m'apprendre ! »

C'est vrai, avec son travail, il est à la maison . Alors, il a décidé de travailler à temps partiel ? Tous les vendredis, cours d'informatique ! Je pouvais trouvez d'excuses ! »

8. Associez chaque mot à sa définition.

1. télécharger	a) petite caméra reliée à un ordinateur
2. MP3	b) charger sur son ordinateur un fichier ou un document
3. naviguer	c) format audio, fichier son
4. e-mail	d) utilisateur d'Internet
5. webcam	e) courrier envoyé ou reçu par un ordinateur
6. internaute	f) faire une recherche sur Internet

4. TEXTE SUPPLEMENTAIRE

LES NOUVEAUX MOYENS DE COMMUNICATION

Qu'utilisons-nous ? Internet, téléphone portable ...

Pourquoi ?

Quels sont les risques ? les limites ?

Peuvent-ils être un « plus » dans notre recherche de Dieu ?

Internet et le téléphone portable sont des outils de communication rapides pour prendre des nouvelles de quelqu'un ou en donner, pour échanger des informations. L'avantage des courriels est de pouvoir transmettre des informations sans déranger le destinataire qui peut lire le message et répondre à l'heure qui lui convient. On peut envoyer des photos ou des liens Internet (praticité des photos numériques), chercher des recettes de cuisine, jouer, avoir accès à des savoirs variés (encyclopédie à la maison). On peut gérer son compte en banque.

On peut téléphoner par Skype quand on a de la famille qui est loin. Internet permet le travail à distance pour échanger des dossiers rapidement, effectuer des inscriptions (MSA), déclarations d'impôt ... Voyages au bout du monde en restant chez soi,.

On peut faire une retraite spirituelle sur des sites comme **croire.com**, retrouver un texte d'évangile dont on ne connaît pas les références, trouver des textes (AELF, lapin bleu) ou des chants, découvrir les prières d'autres communautés...trouver les informations paroissiales ou sur les JMJ, des prières.

Internet permet la liberté d'expression. Dans les pays sous dictature, Internet permet aux gens de savoir ce qui se passe hors de leurs frontières et de raconter ce qui se passe chez eux.

On peut fréquenter les réseaux sociaux. Copains d'avant permet de retrouver des anciens élèves de son école ; l'accès y est très limité. Sur Facebook on peut communiquer avec de nouveaux « amis ».

Sur Internet on peut prendre un virus qui nous fait perdre des informations de notre ordinateur, ou faire une fausse manoeuvre. On peut se faire escroquer en allant sur de faux sites, ou en répondant à des courriels frauduleux. On perd du temps en restant 3 heures devant l'ordinateur au lieu de chercher uniquement l'information qui nous intéresse.

L'ordinateur est source d'addiction. Il peut provoquer des troubles psychiques, comme une drogue, empêcher de dormir ...

On communique à distance, éventuellement avec des inconnus, mais il y a de moins en moins de communication directe avec l'entourage. Des jeux, des images sont violents. En suivant les liens proposés, on peut trouver des

informations intéressantes, mais aussi aboutir sur des sites dangereux. Il faut fixer des limites aux jeunes, mettre des blocages. Internet permet tromperies et arnaques ; on ne sait pas à qui on s'adresse ; il faut être vigilant sur les courriels que l'on reçoit.

Usurpation de profil sur Facebook : une lycéenne en a été victime. Des photos truquées d'elle ont été mises, ainsi que des informations désagréables. Elle a eu beaucoup de problèmes liés à ça, et du mal à faire rectifier les informations. Adolescents, filles et garçons, qui établissent des relations virtuelles avec des inconnus : derrière l'ordinateur, c'est facile de tromper quelqu'un. On n'a aucun moyen de vérifier si la personne qui écrit est une jeune fille de 14 ans ou un pédophile. Les rencontres proposées ensuite sont risquées physiquement et psychologiquement.

Certains étalent leur vie privée, avec des photos.

Sous couvert de jeux les jeunes peuvent rencontrer d'autres joueurs ; quoi de plus facile pour entrer en contact que de se trouver une passion commune. Si la relation s'arrête au jeu en commun, pas de problème, mais ça peut aussi être un moyen de préparer autre chose pour des gens mal intentionnés.

Certains cours de faculté ne sont accessibles que sur internet ; pas de contact avec les professeurs, lien uniquement avec les tuteurs. Le téléphone portable ne comporte pas les mêmes risques, mais on y reçoit des propositions douteuses. Si un jeune y répond, il court le risque de rencontrer un pédophile ou au moins une escort-girl, ou de recevoir des photos pornographiques.

Il faut savoir limiter son utilisation de ces outils, surveiller et mettre en garde les enfants et les adolescents.

Vocabulaire

absent/être absent - отсутствовать	instant/un instant, s-v-p ! – минуточку!
activité – деятельность	interlocuteur - собеседник
adorer – обожать, восхищаться	jusqu'à – предлог: до
aide - помощь	laisser un message – оставить сообщение
appeler - 1) звать 2) звонить	loyer – оплата за жильё
arriver - прибывать	lundi - понедельник
article – 1) статья 2) товар, изделие	malheureusement – к сожалению
assistante – помощница, сотрудница	manger - есть
boire/bu - пить	mardi - вторник
boisson - напиток	mercredi - среда
boîte – коробка, пачка	midi - полдень
bouteille - бутылка	morceau - кусок
cantine - столовая	obtenir un diplôme – получить диплом
carotte - морковь	occupé - занят
changer de l'argent – обменять деньги	paire - пара
charges - налоги	paquet – пачка, пакет
chaussures - обувь	parfait – замечательно, прекрасно, отлично
choisir - выбирать	partir/à partir de – начиная с
communication – связь, соединение, телефонный разговор	passer les examens – сдавать экзамены
compléter - дополнить	passer prendre – зайти за
comprendre – включать в себя, содержать в себе	patienter - ждать
comptable - бухгалтер	pays - страна
compte - счёт	permettre de faire qch - позволять
confirmer - подтверждать	permis de conduire – водительские права
connaître - знать	pièce d'identité – удостоверение личности
consignes – камера хранения	
convenir – подходить, годиться, соответствовать ч-либо	
côté/à côté – сторона, рядом	

cuisine/faire de la cuisine - готовить	plaisir – удовольствие, радость
défense de fumer – не курить	poser sa candidature – выставить свою кандидатуру
demander – просить, спрашивать	posséder de l'expérience – иметь опыт, стаж
déposer de l'argent – положить деньги (на счёт)	pousser/poussez ! – от себя!
désirer - желать	présenter – представлять
devant – предлог: перед, возле	production - производство
diriger – руководить, управлять	quai – платформа
disponible – находящийся, имеющийся в распоряжении, свободный, незанятый	rapidement – быстро
douane - граница	rappeler - перезвонить
droit/tout droit - прямо	réception – прием, приемная
droite/à droite - направо	regretter - сожалеть
effectuer - осуществлять	relier – соединять, связывать
emploi – работа, рабочее место, занятость	repartir – снова уезжать, уходить, отправляться
enchanté – рад, счастлив (при знакомстве)	réponse - ответ
entendu - договорились	responsable – руководитель, ответственный
entre – между (предлог)	retour – обратная дорога, возвращение
entrée – 1) вход 2) закуски	réunion - собрание
espèces - наличные	salaire - зарплата
expérience professionnelle – опыт, стаж работы	servir – служить, обслуживать, подавать (на стол)
face/en face - напротив	signer - подписывать
faire ses études - учиться	sortie /interdite/de secours – выход – нет выхода – запасной выход
fermer/fermé au public – посторонним вход воспрещён	souhaiter - желать
fiche – карточка, анкета	suisvant – следующий
fond/au fond de – в конце	superviser – контролировать, руководить
formation – образование, подготовка, стажировки, повышение квалификации	tasse - чашка
fromage - сыр	tenir - держать
	tirer/tirez ! – на себя!

gagner – получать (зарабатывать)	venir de – приходиться, приезжать
gérer – руководить, управлять, вести дела	откуда-либо
halte ! - стой	vente - продажа
heureux - счастливый	voir - видеть
inconvenient – препятствие, неудобство, помеха	voiture - машина
	vol – полет, рейс

UNITÉ 10. ORGANISER UN VOYAGE D’AFFAIRE

1. RESERVER UNE PLACE DANS L’AVION

- Suzanne, je vais à Libreville pour une semaine. Pouvez-vous vous occuper de mon voyage, s’il vous plaît ?
- Bien sûr. Quand partez-vous ?
- Je dois être là-bas le 15 pour l’ouverture du salon. À propos, prenez rendez-vous avec M. Bongo. Je veux le rencontrer avant de partir.
- Je vais le faire tout de suite.
- Très bien...
- Agence de voyages Airtour, bonjour.
- Bonjour. Je reçois à l’instant votre formulaire de réservation. Or, il y a erreur sur la date de départ.
- Pouvez-vous me rappeler votre nom, s’il vous plaît ?
- Il s’agit de l’entreprise Maillol. Je suis la secrétaire de Mme Delors.
- Ne quittez pas, je cherche la copie... Vous avez un abonnement ?
- Oui, c’est l’abonnement n° 245.
- Voilà, j’ai trouvé ! La réservation est au nom de Mme Delors, service des ventes, entreprise Maillol.
- C’est ça. Vous m’avez donné un billet d’avion pour Libreville pour le 15 avril.
- Oui, à quelle date voulez-vous partir ?
- Le 14.
- Ah... le vol UTA est complet. Voyons si avec Lufthansa... En classe

économique, il y a de la place.

- D'accord.
- Alors, c'est le vol H 347 qui part de Paris à 8 h 20 et qui arrive à Libreville à 16 h 50. Le retour est pour le 20 ? C'est exact.
- Pour le retour, vous prenez le vol
- H 362 qui part de Libreville à 12h15 et qui arrive à Paris à 21h35.
Pour l'hôtel, je réserve une chambre du quatorze au vingt avril, c'est-à-dire pour six nuits à l'intercontinental...
- Très bien.
- J'envoie un télex à l'hôtel et je vous fais parvenir le formulaire corrigé. Toutes nos excuses pour cette erreur.
- Je vous en prie

Situation 1: Vous voulez faire une inscription à l'hôtel aux dates de votre choix. Faut-il payer un acompte? Quand faut-il régler le solde?

Situation 2: Vous êtes malade. Vous ne serez pas en mesure de voyager dans 3 jours. Or, vous avez fait une inscription. Vous demandez à décaler le voyage d'un mois.

Situation 3: Vous désirez annuler votre voyage qui devait commencer dans 4 jours.

Situation 4: Vous êtes tombé/e malade pendant le voyage et avez dû rentrer plus tôt que prévu. Pouvez-vous être remboursé/e?

Reconstituez le bon ordre des répliques

- C'est un vol direct, j'espère ?
- Je dois être à Amsterdam le 22 mai. Faites-moi une réservation pour le vol Air France, s'il vous plaît.
- Alors, une place en classe économique, s'il vous plaît.
- Désolée, pour le 12 mai le vol est complet. Je peux vous faire la réservation le 15.
- En ce cas-là, vous avez chaque jour un départ avec KLM.
- Oui, c'est un vol direct, sans escale.
- Non, c'est trop tard.

2. VOYAGE EN TRAIN

CONDITIONS PARTICULIÈRES AU SERVICE «TRAIN + HÔTELS»

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion à nos conditions. Toute inscription doit être accompagnée d'un paiement de 150 euros par personne. Le solde devra être réglé lorsqu'on vous donnera votre carnet de voyages au plus tard 4 semaines avant la date du début de séjour sous peine d'annulation automatique.

Modification: aucune retenue ne sera effectuée en cas de report du voyage, dans la mesure où il est demandé et accordé au moins 3 jours avant la date de départ initiale.

Réclamation: toute réclamation doit être formulée par écrit dans le mois suivant la dernière nuit de séjour.

Annulation:

- Aucune retenue ne sera effectuée (mis à part les frais de dossier de 50 euros par client) si l'annulation est faite au moins 5 jours avant le départ.

- 100 euros de retenue par client si l'annulation est faite entre 4 et 3 jours avant le départ.

- Avant ce délai, aucune somme ne pourra être remboursée pour tout voyage non effectué ou interrompu du fait du voyageur pour quelque cause que ce soit. Organisateur: Compagnie de tourisme Frantour (Groupe SNCF).

Garant: APSAV, 4 rue Villaret Joyeuse

75017 Paris. Compagnie d'assurance Responsabilité civile:
CONCORDE 5, rue de Londres - 75456 PARIS CEDEX 09.

1. Choisissez la bonne réponse

Michel va passer une semaine chez ses parents à Marseille. Pour aller de Paris à Marseille, il va prendre *le RER/le TGV*. Il a déjà consulté *les horaires/le plan* et il a réservé une place *fumé/fumeur* en deuxième

classe. Il a pris *un aller-retour/un aller simple* parce qu'il va rentrer à Paris en avion. Heureusement, c'est un train *direct/droit*, c'est-à-dire, Michel n'a pas de correspondance.

Le jour du départ, Michel arrive à la gare *en avance/en retard* pour ne pas rater le train. Tout d'abord, il va *composer/composter* son billet. Il attend un quart d'heure dans la salle *d'attente/d'attention*. Puis, il entend : « Le TGV en provenance de Paris et à destination de Marseille, va entrer en gare, voie D ». C'est son train qui arrive. Michel *monte/monte* dans le train qui va *déménager/démarrer* dans quelques minutes. Dans quatre heures et demie Michel sera à Marseille.

2. Для каждого определения подберите соответствующее слово.

1. Espaces dans lesquels peuvent s'asseoir 6 ou 8 personnes et séparés les uns des autres par des parois.
2. Action de mettre son billet dans un composteur.
3. Données affichées qui concernent les heures de départs et d'arrivées, les tarifs, etc.
4. Action du train qui part.
5. Appareil accroché au mur qui permet aux employés de la SNCF de diffuser les informations utiles à tous.
6. Employé de la SNCF qui vérifie les titres de transport.
7. Comptoir où l'on peut acheter ses billets
8. Accrochés derrière la locomotive, il y en a plusieurs.
9. Usager du train.
10. Plate-forme permettant d'accéder aux trains et référencée par une lettre ou un numéro.
11. Titre de transport donnant le droit de monter dans le train. Il s'achète au guichet.

- a) quai b) voyageurs c) haut parleur d) départ e) billet
f) contrôleur g) composer h) informations i) wagons j) compartiment
k) guichet

RÉSERVEZ UNE PLACE DANS LE TGV

3. Reconstituez le bon ordre des répliques

- Il y a le TGV à 6 h 15. Cela vous va ?
- Vous voulez partir quand ?
- Oui ?
- Je voudrais réserver une place pour Paris dans le TGV.
- Le 8 octobre, assez tôt.
- Oui, ça va. Un aller simple, fumeur, s'il vous plaît.
- En deuxième classe ?

Vocabulaire

gare f	вокзал
quai m	платформа
guichet m	окно билетной кассы
avoir/faire une correspondance	делать пересадку
consigne f	камера хранения
RER m (Réseau Express Régional)	пригородный поезд в Париже
TGV m (Train à Grande Vitesse)	скоростной поезд
compartiment m	купе (в поезде)
passager m	пассажир
voiture/wagon m	вагон
prendre un aller simple	брать билет в одно направление
prendre un aller-retour	брать билет туда и обратно
réserver une place	бронировать место
fumeur/non fumeur	вагон для курящих/некурящих
composter le billet	компоستировать билет
porte f	вход на посадку
salle d'attente f	зал ожидания
passer l'enregistrement	пройти регистрацию
ceinture f	ремень (безопасности)
vol m	рейс
vol direct/sans escale	прямой рейс/без пересадки
désolé, c'est complet	сожалю, мест нет

3. RÉSERVER UNE CHAMBRE À L'HÔTEL

HÔTEL « FLEUR DES NEIGES » ***

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir choisi « Fleur des neiges » pour votre séjour.

Nous avons réuni dans ce document certaines informations utiles au bon déroulement de votre séjour.

Réception : Ouverte de 8 h à 22 h. En cas d'absence, adressez-vous au restaurant.

- Possibilité de change (commission 4€)
- Envoi du courrier.
- Envoi de fax : 1€ la page
- Réception de fax : 0,15€ la page
- Photocopies : 0,30€ la page
- Vente de cartes postales et timbres.

La porte d'entrée de l'hôtel est fermée à partir de 22 h 00. N'oubliez pas le code d'entrée.

Repas :

Petit déjeuner

Au restaurant : de 7 h 30 à 9 h 30

En chambre : de 8 h à 10 h 30

Déjeuner

Le Chamois : de 12 h à 13 h 30

La Grive gourmande : de 12 h à 13 h 30

Dîner

Le Chamois : de 19 h à 20 h 30

La Grive gourmande : de 19 h à 20 h 30

Les menus sont affichés chaque jour à la réception et nous demandons à notre clientèle de nous signaler les éventuels changements au menu avant 10 h.

Pour nos clients en demi-pension souhaitant déjeuner le midi, nous leur proposons «La P'tite carte » avec un choix d'entrées, de plats et de desserts.

Le Chamois est exclusivement non fumeur.

Bar

Notre bar L'igloo est ouvert à partir de 10 h et ferme au plus tard à 23 h 30. Avant de quitter le bar ou le restaurant, merci de signer vos tickets de consommation.

Espace détente

Après une journée d'efforts ou simplement besoin de vous détendre, notre Espace Détente (piscine, sauna, hammam, bain à remous) est à votre disposition. Il est recommandé de mettre votre tenue de bain dans votre chambre et d'utiliser la serviette et le peignoir se trouvant dans votre chambre.

Piscine, bain à remous : 9h à 20h

Sauna, Hammam : 16h à 20h

Divers

- Un local à skis chauffé et fermé la nuit est mis à votre disposition à droite en sortant de l'hôtel. NB. Il est formellement interdit d'apporter le matériel de ski dans les chambres. Nous vous prions de ne pas marcher avec vos chaussures de ski dans l'hôtel.
- Sur simple demande à la réception, un bon de réduction pour la location de matériel de ski chez certains commerçants vous sera remis.
- Nous vous proposons, à votre demande, un pique nique composé de pain, charcuteries, fromage, œufs durs, tomate, chips, fruits, 1 boisson : 9,15€
- Une borne internet est à votre disposition au bar. Elle vous donne la possibilité de vous connecter avec des cartes prépayées. Achat de la carte à la réception : 7,41€ pour 50 unités.

- Sur votre demande, l'hôtel peut vous réserver un transfert (gare, aéroport).

La direction vous souhaite un agréable séjour. N'hésitez pas à nous tenir informés de tout problème.

EXERCICES

1. Choisissez l'information correcte.

- Ce document est :
 - une publicité
 - un document d'information
 - un règlement intérieur
- Il s'adresse :
 - aux nouveaux clients de l'hôtel
 - aux futurs clients
 - aux anciens clients

2. Quels sont les sujets abordés ? Cochez.

Les horaires du restaurant

Les prix des chambres

Les prestations de l'hôtel

Les menus

Le règlement

La présentation du personnel

3. Dites si les affirmations sont vraies ou fausses ou si on ne sait pas

	Vrai	Faux	???
1. « Fleur des Neiges » est un hôtel deux étoiles.			
2. Il y a toujours quelqu'un à la réception.			
3. La levée du courrier se fait le soir.			
4. Le photocopieur est en libre-service.			
5. La porte est fermée à 21 h.			
6. Il y a deux restaurants dans l'hôtel.			
7. On peut réserver la chambre seule.			
8. Les deux restaurants sont non fumeurs.			
9. On peut réserver un séjour en pension complète.			

10. Au bar, on paye les consommations à chaque fois. 11. On peut profiter de l'espace détente toute la journée. 12. La piscine est grande. 13. L'espace détente est gratuit. 14. On doit réserver le sauna. 15. On doit ranger les skis dans un local à l'extérieur de l'hôtel. 16. Les clients de l'hôtel peuvent avoir des prix réduits sur la location des skis dans tous les magasins. 17. L'utilisation d'Internet est payante. 18. On doit réserver le pique-nique la veille. 19. Il y a une ligne téléphonique directe dans la chambre. 20. Le propriétaire de l'hôtel est une femme.			
--	--	--	--

4. Relevez les mots ou expressions utilisés pour demander de faire ou de ne pas faire quelque chose.

Impératifs		Autres expressions
Forme de l'impératif	Infinitif	

5. Relevez dans le document les expressions équivalentes de :

- Si nous sommes absents :
- Si vous le demandez :
- ... qui souhaitent :
- ... qui se trouve :
- Vous pouvez l'utiliser :

6. Relevez dans le document les synonymes de :

- être certain :
- informer :
- absolument :
- donner :
- payer à l'avance :

Vocabulaire

hôtel m (trois étoiles)	гостиница (три звезды)
confirmer la réservation	подтвердить бронирование
annuler la réservation	аннулировать бронирование
payer les arrhes	платить задаток
prendre une chambre d' hôtel	снять гостиничный номер
une chambre simple	одноместный номер
une chambre double	двухместный номер
avec douche	номер с душем
avec salle de bain	номер с ванной
avec climatisation	номер с кондиционером
à un lit	с одной кроватью
femme de chambre	горничная
récepstionniste m, f	администратор
réception f	бюро администратора
ascenseur m	лифт
sortie f de secour	запасный выход
une chambre pour une personne	одноместный номер
une chambre pour deux nuits	номер на два дня
le petit déjeuner est compris	завтрак включен (в стоимость)
le prix	цена, стоимость
c'est à quel nom ?	на чье имя?
la clé	ключ
l'hôtel est complet	свободных мест нет
une semi-pension	полупансион
la pension complète	полный пансион
la piscine	бассейн
la vue sur la mer	вид на море
la réduction	скидка

S O M M A I R E

UNITÉ 1. Bienvenue en entreprise	3
UNITÉ 2. Rechercher un emploi	18
UNITÉ 3. La petite annonce d'offre d'emploi	21
UNITÉ 4. La lettre de demande d'emploi	27
UNITÉ 5. Le curriculum vitae	32
UNITÉ 6. L'entretien d'embauche	38
UNITÉ 7. La communication téléphonique	52
UNITÉ 8. Le portable	62
UNITÉ 9. Les nouveaux moyens de communication	66
UNITÉ 10. Organiser un voyage d'affaires	76