

FICHE ÉTUDIANT

Thématique : **AFFAIRES**

Auteur : **Yefusu MAMUDU (Nigéria)**

SE PRESENTER / REpondre AU TELEPHONE

Public : Etudiants en français des affaires

Niveau : A1

Durée : 1 heure 30

Tâche à réaliser : Débuter et conclure une conversation téléphonique

11

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du [Français des affaires](#) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

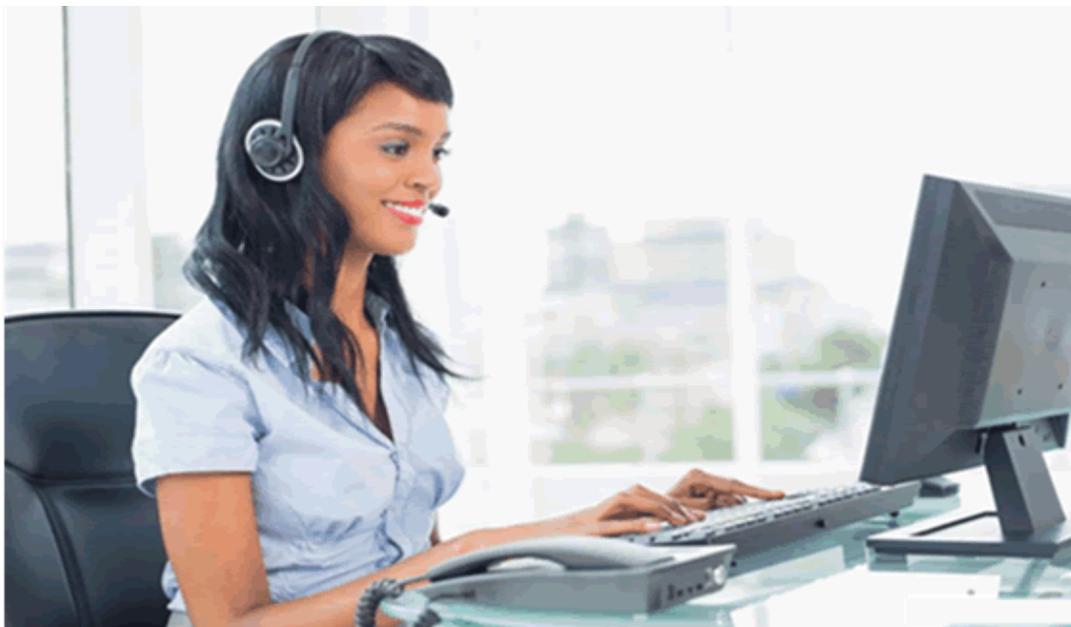
Étape 1 - DÉCLENCHEUR

Mise en route

Découvrez !

Activité 1 Mise en route : au secrétariat

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



12

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du [Français des affaires](#) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

1. LES ETAPES D'UNE CONVERSATION TELEPHONIQUE

Étape 2 - CONCEPTUALISATION

Comment ça marche ?
Repérez, observez et réfléchissez !

Activité 2 Qui est qui ? Qui fait quoi ?

Compréhension globale

Écoutez les deux dialogues et répondez aux questions

Dialogue 1

1. Qui appelle ?
2. Qui répond ?
3. Pourquoi Bello appelle ?

Dialogue 2

4. Qui appelle ?
5. Qui répond ?
6. Pourquoi Bello appelle ?

Activité 3 Les étapes de la conversation

Repérage

Réécoutez les deux dialogues et numérotez les étapes de la conversation.

- Remercier
- Se présenter
- Saluer
- Prendre congé
- Donner l'objet de son appel

13

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du [Français des affaires](#) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

2. LES FORMULES-TYPES AU TELEPHONE

Étape 2 – CONCEPTUALISATION (suite)

Comment ça marche ?
Repérez, observez et réfléchissez !

Activité 1 Qu'est-ce que vous dites ?

Repérage

Consigne : Réécoutez le dialogue 1 et complétez avec les formules suivantes.

Bonne journée

Que puis-je faire pour vous ?

Je vous remercie

Je vous en prie

C'est

Je voudrais

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

.....

Bello : Bonjour,Bello, secrétaire à la société Nestlé.

.....un renseignement sur vos prix.

Rahila : Je vous écoute, Monsieur.

[...]

Bello : C'est bien., Madame.

Rahila :

Bello : Au revoir.

Rahila :, Monsieur.

Activité 2 Boîte à outils

Consigne : A l'aide des étapes de la conversation (*activité 1.3*) et des formules-types (*activité 2.1*), complétez la boîte à outils ci-dessous.

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

Étape 3 - SYSTÉMATISATION

Entraînez-vous !

Activité 3 A vous !

Systematisation

Complétez le dialogue ci-dessous avec les bonnes formules.

Secrétaire : Société RIT, bonjour. Sarah !

Client : Bonjour Madame. Je suis Monsieur Davilo, de la société APPRA.
..... des informations vos produits.

Secrétaire : Oui, Monsieur.

Client : C'est parfait ! !

Secrétaire : , Monsieur.

Client : Au revoir.

Secrétaire: , Monsieur.

16

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du [Français des affaires](#) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

3. MISE EN SITUATION : TACHE FINALE

TÂCHE FINALE

Descriptif de l'activité pour l'enseignant : cette activité vise à faire réutiliser l'ensemble des contenus travaillés dans la séance pédagogique.

Situation :

Vous êtes ou allez être client d'une entreprise. Vous souhaitez obtenir plus de renseignement. Choisissez la carte de visite d'une entreprise.

Tâche :

Vous appelez une entreprise. En fonction de l'objet de l'appel, vous questionnez le réceptionniste.

Paulina ARENAS
Société ARKA
07. 43. 57. 67. 81

OBJET DE L'APPEL :
Avoir des renseignements sur les produits

Peter BRACO
Société PRATIK
01. 73. 76. 77. 89

OBJET DE L'APPEL :
Parler au responsable du service des ventes

Estelle PARIS
Société MESTI
01. 23. 47. 97. 65

OBJET DE L'APPEL :
Avoir le numéro du Service après-vente

Simon HAMS
Société TRIKO
01. 89. 99. 08. 06

OBJET DE L'APPEL :
Avoir des renseignements sur les prix

Grille d'évaluation

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

18

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du [Français des affaires](#) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».