

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Activité pour la classe : CFP

Crédit : *Joelle Bonenfant,
Jean Lacroix*

Thèmes et situations : Accueil et présentations

Fiche pédagogique

	Activité : À l'accueil	Compréhension orale
Objectifs communicatifs et/ou professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Saluer, remercier, s'excuser • Décrire une personne • Indiquer l'objet d'une visite 	
Objectifs linguistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Formules de politesse • Lexique descriptif de la personne 	
Déroulement et/ou commentaires	<p><i>Travail sur le document</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun: activité 1. Cette activité porte sur la compréhension de la situation. Il s'agit d'identifier les paramètres fondamentaux de la situation : Qui ? Où ? Quoi ? 2. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 2. Faire la vérification par une nouvelle écoute. 3. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 3. <p><i>Après le travail sur le document</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Dialogues en situation : création de courts dialogues en situation sur le même modèle. Cherchez ensemble des situations et des exemples de méprises. <ul style="list-style-type: none"> • A la réception d'un hôtel, vous donnez le prénom du client au lieu de son nom. • A l'accueil d'une entreprise, vous demandez madame Michel au lieu de monsieur. • 	
Matériel et/ou support	Enregistrement audio du dialogue à télécharger	

À l'accueil

- La jeune femme** Bonjour monsieur.
- Le réceptionniste** Bonjour mademoiselle. Je peux vous aider ?
- La jeune femme** Oui, je viens pour un entretien. J'ai rendez-vous avec monsieur Duparc.
- Le réceptionniste** Avec monsieur comment ???
- La jeune femme** Monsieur Duparc.
- Le réceptionniste** Attendez, je regarde ... Non, je suis désolée, mademoiselle, il n'y a personne de ce nom-là ici.
- La jeune femme** Mais je suis sûre qu'il travaille ici. Je l'ai rencontré la semaine dernière. C'est un monsieur pas très grand, un peu gros, il n'a pas beaucoup de cheveux, il rit très fort ...
- Le réceptionniste** Ah ! Je vois ! Ce n'est pas monsieur Duparc, c'est monsieur Dujardin !!! Vous êtes mademoiselle ... ???
- La jeune femme** Mehdi. Elisa Mehdi. Excusez-moi, je me suis trompée.
- Le réceptionniste** Ce n'est pas grave. J'appelle monsieur Dujardin tout de suite. Je vous en prie, asseyez-vous.
- La jeune femme** Oui, merci monsieur.
- Le réceptionniste** *(au téléphone)* Monsieur Dujardin ? Mademoiselle Mehdi est arrivée... Oui, d'accord... *(à la jeune fille)* Melle Mehdi, Monsieur Dujardin vous demande de patienter un petit instant, il va venir vous chercher.
- La jeune femme** Merci monsieur. Je vais attendre.

À l'accueil

➤ **Activité 1 : Répondez aux questions ou cochez les affirmations correctes.**

1. Où se passe le dialogue ?
2. Pourquoi le réceptionniste s'adresse à la femme en disant « Mademoiselle » ?
.....
3. La femme a rendez-vous n'a pas rendez-vous
4. Elle s'est trompée de jour nom lieu
5. Comment s'appelle l'homme qu'elle veut rencontrer ? Duparc Dujardin
6. Comment est-il physiquement ?
 très gros gros un peu gros
 grand pas très grand très grand
 chauve dégarni chevelu

➤ **Activité 2 : Les répliques entre la jeune femme et le réceptionniste ont été mélangées. Reconstituez le dialogue. Numérotez les répliques.**

..... Oui, je viens pour un entretien. J'ai rendez-vous avec monsieur Duparc.

..... Monsieur Dujardin ? Mademoiselle Mehdi est arrivée. Oui, d'accord. Melle Mehdi, Monsieur Dujardin vous demande de patienter un petit instant, il va venir vous chercher.

..... Mais je suis sûre qu'il travaille ici. Je l'ai rencontré la semaine dernière. C'est un monsieur pas très grand, un peu gros, il n'a pas beaucoup de cheveux, il rit très fort ...

..... Bonjour monsieur.

.....: Merci monsieur. Je vais attendre.

..... Ah ! Je vois ! Ce n'est pas monsieur Duparc, c'est monsieur Dujardin !!! Vous êtes mademoiselle ... ???

.....: Oui, merci monsieur.

..... Avec monsieur comment ???

..... Ce n'est pas grave. J'appelle monsieur Dujardin tout de suite. Je vous en prie, asseyez-vous.

..... Monsieur Duparc.

..... Mehdi. Elisa Mehdi. Excusez-moi, je me suis trompée.

..... Bonjour mademoiselle. Je peux vous aider ?

..... Attendez, je regarde ... Non, je suis désolée, mademoiselle, il n'y a personne de ce nom-là ici.

➤ **Activité 3 : Associez les phrases et leur suite logique.**

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. Vous cherchez quelqu'un ? | a. Oui, bien sûr. |
| 2. Merci, madame. | b. Je vous en prie. |
| 3. Vous pouvez patienter, s'il vous plaît ? | c. Oui, je viens pour un entretien. |
| 4. Vous avez rendez-vous ? | d. Mme Descours, de la DRIE. |
| 5. Vous vous appelez ? | e. Oui, M. Dujardin. |

1	2	3	4	5

A l'accueil : Corrigé

➤ Activité 1 : Répondez aux questions ou cochez les affirmations correctes.

1. Où se passe le dialogue ? **à l'accueil d'une entreprise.**
2. Pourquoi le réceptionniste s'adresse à la femme en disant « Mademoiselle » ?
Certainement parce qu'elle paraît très jeune. Généralement, il est préférable de toujours utiliser « madame » car « mademoiselle » fait référence à l'état-civil de la personne et qu'il n'est pas correct de faire ce genre de supposition d'ordre plutôt privé. Cela peut parfois paraître flatteur ! Comparer avec la situation du pays.
3. La femme a rendez-vous n'a pas rendez-vous
4. Elle s'est trompée de jour nom lieu
5. Comment s'appelle l'homme qu'elle veut rencontrer ? Duparc **Dujardin**
6. Comment est-il physiquement ?
 très gros gros **un peu gros**
 grand **pas très grand** très grand
 chauve **dégarni** chevelu

➤ Activité 2 : Les répliques entre la jeune femme et le réceptionniste ont été mélangées. Reconstituez le dialogue. Numérotez les répliques.

3 Oui, je viens pour un entretien. J'ai rendez-vous avec monsieur Duparc.

12 Monsieur Dujardin ? Mademoiselle Mehdi est arrivée. Oui, d'accord. Melle Mehdi, Monsieur Dujardin vous demande de patienter un petit instant, il va venir vous chercher.

7 Mais je suis sûre qu'il travaille ici. Je l'ai rencontré la semaine dernière. C'est un monsieur pas très grand, un peu gros, il n'a pas beaucoup de cheveux, il rit très fort ...

1 Bonjour monsieur.

13 Merci monsieur. Je vais attendre.

8 Ah ! Je vois ! Ce n'est pas monsieur Duparc, c'est monsieur Dujardin !!! Vous êtes mademoiselle ... ???

11 Oui, merci monsieur.

4 Avec monsieur comment ???

10 Ce n'est pas grave. J'appelle monsieur Dujardin tout de suite. Je vous en prie, asseyez-vous.

5 Monsieur Duparc.

9 Mehdi. Elisa Mehdi. Excusez-moi, je me suis trompée.

2 Bonjour mademoiselle. Je peux vous aider ?

6 Attendez, je regarde ... Non, je suis désolée, mademoiselle, il n'y a personne de ce nom-là ici.

➤ **Activité 3 : Associez les phrases et leur suite logique.**

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. Vous cherchez quelqu'un ? | a. Oui, bien sûr. |
| 2. Merci, madame. | b. Je vous en prie. |
| 3. Vous pouvez patienter, s'il vous plaît ? | c. Oui, je viens pour un entretien. |
| 4. Vous avez rendez-vous ? | d. Mme Descours, de la DRIE. |
| 5. Vous vous appelez ? | e. Oui, M. Dujardin. |

1	2	3	4	5
e	b	a	c	d