

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Activité pour la classe : CFP

Crédit : *Joelle Bonenfant,
Jean Lacroix*

Communication téléphonique

Fiche pédagogique

	Activité : Messages	Compréhension orale
Objectifs communicatifs et/ou professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer au téléphone • Laisser un message sur un répondeur 	
Objectifs linguistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Lexique de la communication téléphonique • Chiffres 	
Déroulement et/ou commentaires	<p><i>Travail sur le document</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Travail collectif : activité 1. Cette activité porte sur la compréhension de la situation. Faire cette activité oralement, en groupe avant de donner la fiche d'activités car certaines questions de compréhension donnent des indices sur la situation. Le groupe se met d'accord sur un bref résumé qui est écrit au tableau et sera recopié sur la fiche. 2. Travail individuel et mise en commun : activité 2. Cette activité porte sur la compréhension du sens. Lors de la mise en commun, demander de justifier les réponses (indication des parties des messages qui contiennent les informations). 3. Travail individuel et mise en commun : activité 3. Cette activité porte sur la compréhension fine de ce qui est entendu (les numéros de téléphone). 4. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 4. Cette activité porte sur la réalisation langagière d'actes de communication. Pour permettre aux étudiants d'écrire, faire une pause entre l'écoute de chaque message. L'activité peut aussi se faire avec la transcription. 5. Travail individuel et mise en commun : activité 5. Cette activité porte sur le lexique. Elle peut se faire avec la transcription. 	
Matériel et/ou support	Enregistrement audio des messages à télécharger	



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. Rendez-vous 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.

Messages

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

--

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

Objet du message	<i>N° du message</i>
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 :

Messages : Corrigé

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

Ce sont des messages laissés sur un répondeur.

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

Objet du message	N° du message
a. Demander une explication.	5
b. Informer d'un retard.	1
c. Fixer un rendez-vous.	7
d. Confirmer une présence.	3
e. Demander d'annuler un rendez-vous.	10
f. Demander la confirmation d'une heure.	9
g. Demander d'envoyer un document.	4
h. Demander des précisions.	2
i. Informer d'un changement.	6
j. Demander à rencontrer la personne.	8

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

- 06 75 43 12 97
- 03 45 66 87 14
- 06 34 66 09 76
- 06 39 54 12 77

➤ Activité 4 : Complétez le tableau.

Expressions pour se présenter	Expressions pour demander de rappeler
<ul style="list-style-type: none">• C'est Martine, c'est M. Bureau, c'est l'assistante de ...• Je suis Marie Croix• Christian Gaudin de la société Fret	<ul style="list-style-type: none">• Pouvez-vous me rappeler• Pouvez-vous la rappeler• Pourriez-vous me rappeler• Je souhaiterais que nous puissions nous contacter• Pouvez-vous me confirmer• Vous pouvez me joindre

➤ Activité 5 : Trouvez les synonymes des mots suivants.

- Téléphoner : **appeler**
- Non programmé : **imprévu**
- Très important : **urgent**
- Contacter : **joindre**
- Une assistante : **une collaboratrice**
- Au sujet de : **à propos de, concernant**