

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 : Répondeur	Compréhension orale
Objectifs communicatifs et/ou professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre des messages téléphoniques • Comprendre des consignes • Comprendre des numéros de téléphones 	
Objectifs linguistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Lexique du téléphone • Impératif et autres formulations du « dire de faire » • Chiffres (numéros de téléphone) 	
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 le titre de l'activité et 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 (ou par 2) et mise en commun : activités 2 et 3. Ces activités portent sur la compréhension du sens. Faire faire les deux activités en même temps ; laisser un temps entre l'écoute de chaque message pour permettre aux étudiants de répondre. Lors de la mise en commun, demander de justifier les réponses (indication des parties du message qui contiennent les informations). 3. Travail individuel et mise en commun : activité 4. Cette activité porte sur la compréhension fine de ce qui est entendu. 4. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 5. Cette activité porte sur la réalisation langagière d'actes de communication. Elle peut se faire avec la transcription. 5. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 6. Cette activité porte sur la grammaire. Elle peut se faire avec la transcription. 	
Matériel et/ou support	Enregistrement audio des messages à télécharger	



Répondeur

Répondeur 1

La ligne que vous demandez est actuellement occupée. Si vous désirez un rappel automatique dès qu'elle sera libre, appuyez sur la touche étoile. La communication sera facturée au tarif normal.

Répondeur 2

Vous êtes bien au 01 62 33 13 56, en relation avec la société Beucher. Nos bureaux sont actuellement fermés. Veuillez rappeler ultérieurement.

Répondeur 3

Bonjour, bienvenue chez ParadisiacLine. Tous nos conseillers sont actuellement en ligne. L'attente est de 1 minute et 45 secondes. Nous vous demandons de patienter ou de rappeler ultérieurement.

Répondeur 4

Vous êtes bien sur le portable de Jean-Baptiste Renoir. Je ne suis pas disponible actuellement. Laissez-moi un message après le bip sonore et je vous rappellerai.

Répondeur 5

Bonjour. Le cabinet du docteur Fontaine est fermé jusqu'au 22 avril. Il sera ouvert mardi 22 à 8h30. Nous serons prêts à répondre à vos appels à partir de 10h. Merci de bien vouloir les renouveler. En cas d'urgence, faites le 15.

Répondeur 6

Eurotélécom bonjour. Les quatre premiers chiffres du numéro de votre correspondant ont changé. Veuillez désormais composer le 0 825 345 345.

Répondeur 7

Vous êtes bien sur la boîte vocale de Patrice Renaud. Je suis occupé pour le moment. Si vous désirez que je vous recontacte, laissez-moi votre nom et vos coordonnées. Vous pouvez aussi me joindre au 06 75 45 32 98. Au revoir et à bientôt.

Répondeur 8

Bienvenue chez Wesbebee. Les numéros de notre assistance téléphonique ont changé. Désormais nos conseillers techniques vous accueillent au 08 97 54 12 00, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Pour toute question concernant votre abonnement, nos conseillers sont à votre disposition au 08 67 34 12 11 du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures. Chaque appel vous sera facturé 34 centimes la minute. A bientôt sur Wesbebee.

Répondeur 9

Vous êtes en relation avec Formacom. Notre service d'accueil téléphonique est actuellement fermé. Il est ouvert le lundi au jeudi de 8h 45 à 16h 15 et le vendredi de 8h 45 à midi. Nous vous invitons à rappeler durant ces heures. En composant le 08 00 56 33 24, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, vous pouvez accéder à notre serveur vocal pour obtenir des informations ou demander une attestation. Nous vous remercions de votre appel et nous vous souhaitons une bonne journée.

Répondeur

➤ **Activité 1 : Quel est le point commun à ces 9 enregistrements ?**

--

➤ **Activité 2 : Complétez le tableau.**

<i>Selon le message laissé ...</i>	Numéros des répondeurs								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
On peut laisser un message.									
On doit rappeler.									
Le destinataire est en train de téléphoner.									
Personne n'est présent dans l'entreprise.									
On doit attendre.									
Le destinataire peut vous rappeler.									
Le numéro appelé a été modifié									
On peut appeler un autre numéro.									

➤ **Activité 3 : Indiquez la nature du destinataire.**

	Numéros des répondeurs								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Un médecin									
Un particulier									
Une entreprise									

➤ **Activité 4 : Notez les sept numéros de téléphone donnés.**

-
-
-
-
-
-
-

➤ **Activité 5 : Notez les expressions qui permettent au destinataire de s'identifier.**

-
-
-
-
-
-

➤ **Activité 6 : Notez les consignes laissées par le destinataire.**

Verbes à l'impératif	Autres formulations
.....
.....
.....

Répondeur : Corrigé

➤Activité 1 : Quel est le point commun à ces 9 enregistrements ?

Ce sont des messages enregistrés par le propriétaire de la ligne sur un répondeur téléphonique (boîte vocale / messagerie).

➤Activité 2 : Complétez le tableau.

Selon le message laissé ...	Numéros des répondeurs								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
On peut laisser un message.				✓			✓		
On doit rappeler.		✓	✓		✓				✓
Le destinataire est en train de téléphoner.	✓		✓						
Personne n'est présent dans l'entreprise.		✓			✓				✓
On doit attendre.			✓						
Le destinataire peut vous rappeler.				✓			✓		
Le numéro appelé a été modifié						✓		✓	
On peut appeler un autre numéro.					✓		✓		✓

➤Activité 3 : Indiquez la nature du destinataire.

	Numéros des répondeurs								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Un médecin					✓				
Un particulier				✓			✓		
Une entreprise	✓	✓	✓			✓		✓	✓

➤Activité 4 : Notez les sept numéros de téléphone donnés.

- 01 62 33 13 56
- 15
- 0 825 345 345
- 06 75 45 32 98
- 08 97 54 12 00
- 08 67 34 12 11
- 08 00 56 33 24

➤Activité 5 : Notez les expressions qui permettent au destinataire de s'identifier.

- Vous êtes sur...
- Vous êtes bien au ..., en relation avec...
- Eurotélécom, bonjour.
- Bienvenue chez...
- Bonjour et bienvenue chez...
- Vous êtes en relation avec ...

➤Activité 6 : Notez les consignes laissées par le destinataire.

Verbes à l'impératif	Autres formulations
Laissez-moi un message	Merci de bien vouloir + infinitif
Appuyez	Nous vous demandons de + infinitif
Veillez + infinitif	Nous vous invitons à + infinitif