

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 : Serveur vocal		Compréhension orale
Objectifs communicatifs et/ou professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre des instructions • Dire de faire • Comment faire pour 	
Objectifs linguistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Lexique du téléphone (composer, touche, étoile...) • Impératif • Si...+impératif 	
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. Il est possible de faire à ce moment-là un remue-méninges sur les avantages du serveur vocal pour les entreprises, des avantages et des inconvénients pour les usagers. 2. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activités 2, 3 et 4. Ces activités portent sur la compréhension du sens. Lors de la mise en commun, demander de justifier les réponses (indication des parties du message qui contiennent les informations). Faire faire les trois activités en même temps ; laisser un temps de pause entre l'écoute de chaque message pour permettre aux étudiants de répondre. 3. Travail individuel et mise en commun : activités 5, 6 et 7. Ces activités portent sur la compréhension fine de ce qui est entendu (message 1). 	
Matériel et/ou support	Enregistrement audio des messages à télécharger	



Serveur vocal

Serveur vocal 1

Madame, Monsieur, bonjour. Vous êtes en relation avec le serveur vocal de l'Assedic de l'Île de France. Veuillez appuyer maintenant sur la touche étoile de votre clavier téléphonique. Veuillez composer le numéro de département de votre résidence habituelle. L'Assedic du Sud-est francilien vous souhaite la bienvenue. Veuillez composer maintenant les 7 chiffres de votre code personnel. Nous n'avons pas bien compris votre message, veuillez recommencer et composer les 7 chiffres de votre code personnel. Si vous voulez vous inscrire comme demandeur d'emploi, tapez 1 ; si vous voulez consulter votre dossier, tapez 2.

Serveur vocal 2

Bonjour, bienvenue chez Bilbao. Cet appel sera facturé 34 centimes d'euro la minute. Afin de permettre un traitement rapide de votre dossier, veuillez préparer votre numéro de compte inscrit en haut à gauche de votre facture ou confirmation d'abonnement. Si vous venez de souscrire à l'offre ADSL tapez 1, sinon tapez 2.

Serveur vocal 3

EuroTélé, bonsoir. Bienvenue sur le 4000. Prononcez le nom du service qui vous intéresse ou, si vous n'appellez pas de chez vous, dites « accéder à ma ligne ». Voici la liste des services disponibles. Pour vous abonner ou pour vous informer sur les services du 4000, dites « offres EuroTélé » ; pour régler votre facture, dites « payez ma facture » ; pour votre code confidentiel ou l'accès simplifié depuis votre mobile, dites « personnalisez » ; pour les autres possibilités ou informations sur le 4000, dites « infos pratiques » ou, si vous préférez utiliser les touches de votre téléphone, appuyez sur « étoile ».



Serveur vocal

➤ Activité 1 : Quel est le point commun à ces 3 enregistrements ?

--

➤ Activité 2 : Dites à quel message correspond chaque description.

Message N°

- Un serveur vocal qui demande des instructions vocales.
- Un serveur vocal destiné aux chômeurs.
- Le serveur vocal d'une entreprise qui vend du temps de connexion à Internet.

➤ Activité 3 : Dites à quel message correspondent les affirmations.

	Message 1	Message 2	Message 3
1. On donne des directives.			
2. On salue et l'entreprise est mentionnée.			
3. On donne des conseils.			
4. On demande d'appuyer sur des touches.			
5. Il faut donner des informations personnelles.			
6. Plusieurs services sont proposés.			
7. On explique un fonctionnement.			
8. Une marche à suivre obligatoire est indiquée.			

➤ Activité 4 : Dites si les informations sont vraies, fausses ou si on ne sait pas.

	Vrai	Faux	???
Message 1 <ul style="list-style-type: none">1. Si je réside à Nice, ce message me concerne.2. La personne qui appelle habite dans la région parisienne.3. Pour accéder aux informations qui me concernent, je dois taper un numéro de téléphone.4. La personne qui appelle a fait une erreur de manipulation.5. La personne qui appelle est inscrite au chômage.			
Message 2 <ul style="list-style-type: none">6. La communication avec ce serveur a un tarif spécial.7. La personne qui appelle a un problème de facture.			
Message 3 <ul style="list-style-type: none">8. La personne qui appelle doit impérativement parler.9. La personne n'appelle pas de chez elle.			

➤ **Activité 5** : M. Pernot, qui réside à Paris, est demandeur d'emploi (N° du code confidentiel : 621 45 79). Il veut avoir des informations sur sa situation. **Indiquez-lui la procédure à suivre après qu'il sera entré en communication avec le serveur vocal de l'Assedic.**

1.
2.
3.
4.

➤ **Activité 6** : Complétez avec la forme correcte du verbe « vouloir ».

- Si vous consulter votre dossier, tapez 1.
- appuyer sur la touche étoile

➤ **Activité 7** : Notez les verbes utilisés dans ces modèles de phrases.

- sur la touche.
- le numéro.
- les chiffres.
- 1.

Serveur vocal : Corrigé

➤ **Activité 1 : Quel est le point commun à ces 3 enregistrements ?**

Ce sont des enregistrements de « serveur vocal ». Un serveur vocal est un « répondeur » d'entreprise qui donne des informations, qui dirige les correspondants vers d'autres services, qui donne des instructions ; il est interactif puisqu'il pose des questions auxquels les correspondants répondent en appuyant sur les touches mentionnées et parfois en parlant (reconnaissance de mots sélectionnés). Cette utilisation de serveur vocal remplace les communications interpersonnelles : avantages ? inconvénients ?

➤ **Activité 2 : Dites à quel message correspondent chaque description.**

Message N°

- 4 Un serveur vocal qui demande des instructions vocales.
- 1 Un serveur vocal destiné aux chômeurs.
- 3 Le serveur vocal d'une entreprise qui vend du temps de connexion à Internet.

➤ **Activité 3 : Dites à quel message correspondent les affirmations.**

	Message 1	Message 2	Message 3
1. On donne des directives.	✓	✓	✓
2. On salue et l'entreprise est mentionnée.	✓	✓	✓
3. On donne des conseils.			
4. On demande d'appuyer sur des touches.	✓	✓	✓
5. Il faut donner des informations personnelles.	✓	✓	✓
6. Plusieurs services sont proposés.	✓	✓	✓
7. On explique un fonctionnement.			
8. Une marche à suivre obligatoire est indiquée.	✓		

➤ **Activité 4 : Dites si les informations sont vraies, fausses ou si on ne sait pas.**

	Vrai	Faux	???
Message 1			
1. Si je réside à Nice, ce message me concerne.		✓	
2. La personne qui appelle habite dans la région parisienne.	✓		
3. Pour accéder aux informations qui me concernent, je dois taper un numéro de téléphone.		✓	
4. La personne qui appelle a fait une erreur de manipulation.	✓		
5. La personne qui appelle est inscrite au chômage.			✓
Message 2			
6. La communication avec ce serveur a un tarif spécial.	✓		
7. La personne qui appelle a un problème de facture.			✓
Message 3			
8. La personne qui appelle doit impérativement parler.		✓	
9. La personne n'appelle pas de chez elle.			✓

➤ **Activité 4** : M. Pernot, qui réside à Paris, est demandeur d'emploi (N° du code confidentiel : 621 45 79). Il veut avoir des informations sur sa situation. **Indiquez-lui la procédure à suivre après qu'il sera entré en communication avec le serveur vocal de l'Assedic.**

1. Appuyer sur la touche « étoile »
2. Composer le numéro 75 (département de Paris)
3. Composer le 621 45 79
4. Appuyer sur 2.

➤ **Activité 5** : Complétez avec la forme correcte du verbe « vouloir ».

- Si vous **voulez** consulter votre dossier, tapez 1.
- **Veillez** appuyer sur la touche étoile

➤ **Activité 6** : Notez les verbes utilisés dans ces modèles de phrases.

- **Appuyer** sur la touche.
- **Composer** le numéro.
- **Composer** les chiffres.
- **Taper** 1.