

*Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires*

Activité pour la classe : CFP

Crédit : *Joelle Bonenfant,  
Jean Lacroix*

**Thèmes et situations : Achat-Vente**

**Fiche pédagogique**

<b>Activité : Sous garantie</b>		<b>Compréhension orale</b>
<b>Objectifs communicatifs et/ou professionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer un problème</li> <li>• Dire ce que l'on va faire</li> <li>• Indiquer la date et la durée</li> </ul>	
<b>Objectifs linguistiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lexique des appareils électroniques (types, manipulation)</li> <li>• Futur/Futur proche</li> <li>• Indicateurs de temps</li> </ul>	
<b>Déroulement et/ou commentaires</b>	<p><i>Travail sur le document</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 1. Cette activité porte sur la compréhension de la situation.</li> <li>1. Travail individuel (ou par 2) 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 du dialogue qui contiennent les informations).</li> <li>2. Travail individuel et mise en commun : activités 3 et 4. Ces activités portent sur le lexique. Elles peuvent se faire avec la transcription.</li> <li>3. Travail individuel et mise en commun : activité 5. Cette activité porte sur la grammaire. Elle peut se faire avec la transcription.</li> </ol> <p><i>Après le travail sur le document</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Dialogue en situation : création de courts dialogues sur le même modèle (modifier les objets, les problèmes, les délais ...).</li> </ol>	
<b>Matériel et/ou support</b>	Enregistrement audio des dialogues à télécharger	

## Sous garantie

### Dialogue 1

- La vendeuse** Bonjour monsieur !  
**Le client** Bonjour, heu ...voilà, je vous rapporte la console de jeux de mes enfants que j'ai achetée il y a trois mois car depuis deux trois jours, à chaque fois que l'on insère un CD, il y a un bruit bizarre, une sorte de sifflement et aucune image n'apparaît, la console ne semble plus lire le CD.  
**La vendeuse** Vous avez la garantie ?  
**Le client** Oui, voilà.  
**La vendeuse** Bien, vous pouvez me donner la console, je vais la tester. Oui, effectivement, le système semble défectueux. Je vais vous faire un échange puisque sur cet article, il y a la garantie « échange immédiat » pendant 2 ans.  
**Le client** Parfait.  
**La vendeuse** Voici la nouvelle console et la nouvelle garantie.  
**Le client** Merci.

### Dialogue 2

- Le vendeur** Bonjour monsieur !  
**Le client** Bonjour, heu ...voilà, je vous rapporte le lecteur DVD car depuis deux trois jours, quand on met un DVD, il y a un bruit bizarre, une sorte de souffle et le DVD est éjecté quasiment tout de suite.  
**Le vendeur** Il est encore sous garantie ?  
**Le client** Oui, je l'ai acheté il y a six mois, voilà la garantie.  
**Le vendeur** Bien, vous pouvez me donner l'appareil, je vais l'envoyer en réparation. Le délai est de trois semaines.  
**Le client** Parfait.  
**Le vendeur** Notre service après-vente vous contactera dès que l'appareil sera prêt.  
**Le client** Merci.

### Dialogue 3

- Le vendeur** Bonjour madame !  
**La cliente** Bonjour, heu ...voilà, j'ai un problème avec mon baladeur, le son est très faible, étouffé.  
**Le vendeur** Il est encore sous garantie ?  
**La cliente** Je ne sais pas.  
**Le vendeur** Vous l'avez acheté quand, vous avez la facture ?  
**La cliente** Oui, voilà.  
**Le vendeur** Non, il n'est plus sous garantie car vous l'avez acheté il y a un an et demi et ce modèle est garanti pièces et main d'œuvre pendant un an. Si vous voulez le faire réparer, vous me le laissez...  
**La cliente** Et ça va coûter combien ?  
**Le vendeur** Je ne peux rien vous dire maintenant ; il faut que notre service technique vérifie et généralement si la réparation dépasse 200€ on vous fait un devis avant de réparer.  
**La cliente** D'accord. On fait comme ça. J'attends de vos nouvelles.  
**Le vendeur** Notre service technique se mettra en rapport avec vous si besoin dans les cinq jours. Sinon, téléphonez dans une bonne quinzaine à notre SAV pour savoir si l'appareil est prêt.  
**La cliente** Merci. Au revoir.

## Sous garantie

➤ **Activité 1 : Répondez aux questions ou cochez.**

- Quel est le sujet des trois dialogues ? .....
- Dans quel rayon d'un magasin, ces situations se passent-elles ? .....
- De quels objets parle-t-on ?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> une télé<br><input type="checkbox"/> un lecteur CD<br><input type="checkbox"/> un lecteur DVD<br><input type="checkbox"/> une console de jeux | <input type="checkbox"/> un magnétophone<br><input type="checkbox"/> un magnétoscope<br><input type="checkbox"/> un ampli<br><input type="checkbox"/> un baladeur |
|--|---|

➤ **Activité 2 : De quel objet s'agit-il ?**

	Objet n°1	Objet n°2	Objet n°3
1. L'appareil siffle quand on l'utilise. 2. Le problème concerne le volume sonore. 3. Le client montre le document. 4. Le vendeur essaie l'appareil. 5. L'objet a plus d'un an. 6. L'objet est sous garantie. 7. Il est garanti un an. 8. Il est garanti deux ans. 9. Il va être réparé. 10. Il est échangé. 11. Si la réparation dépasse un certain montant, il faut un devis. 12. Dès que l'appareil est réparé le SAV appelle le client. 13. Pour savoir si l'appareil est réparé, le client doit appeler le SAV.			

➤ **Activité 3 : Relevez dans les dialogues des mots qui ont un rapport avec ce qu'on entend.**

➤ **Activité 4 : Trouvez dans les dialogues les mots ou expressions qui correspondent aux définitions.**

- Donner une chose à la place d'une autre : .....
- Introduire : .....
- Faire sortir : .....
- Faire un essai : .....
- Remettre en état : .....
- Examiner, contrôler une chose : .....
- Contacter : .....

➤ **Activité 5 : Relevez dans les dialogues les expressions de temps et classez-les selon qu'elles expriment le moment, la durée, la fréquence ou la simultanéité.**

<b>Le moment</b>	<b>La durée</b>	<b>La fréquence</b>	<b>La simultanéité</b>

## Sous garantie : Corrigé

### ➤ Activité 1 : Répondez aux questions ou cochez.

- Quel est le sujet des trois dialogues ? **Un client rapporte un objet qui a un problème pour le faire réparer ou l'échanger.**
- Dans quel rayon d'un magasin, ces situations se passent-elles ? **Au rayon Hi-fi**
- De quels objets parle-t-on ?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> une télé<br><input type="checkbox"/> un lecteur CD<br><input checked="" type="checkbox"/> <b>un lecteur DVD</b><br><input type="checkbox"/> une console de jeux | <input type="checkbox"/> un magnétophone<br><input type="checkbox"/> un magnétoscope<br><input type="checkbox"/> un ampli<br><input type="checkbox"/> <b>un baladeur</b> |
|--|--|

### ➤ Activité 2 : De quel objet s'agit-il ?

	Objet n°1	Objet n°2	Objet n°3
1. L'appareil siffle quand on l'utilise.	✓		
2. Le problème concerne le volume sonore.			✓
3. Le client montre le document.	✓	✓	✓
4. Le vendeur essaie l'appareil.	✓		
5. L'objet a plus d'un an.			✓
6. L'objet est sous garantie.	✓	✓	
7. Il est garanti un an.		✓	✓
8. Il est garanti deux ans.	✓		
9. Il va être réparé.		✓	
10. Il est échangé.	✓		
11. Si la réparation dépasse un certain montant, il faut un devis.			✓
12. Dès que l'appareil est réparé le SAV appelle le client.		✓	
13. Pour savoir si l'appareil est réparé, le client doit appeler le SAV.			✓

### ➤ Activité 3 : Relevez dans les dialogues des mots qui ont un rapport avec ce qu'on entend.

Bruit, sifflement, souffle, son
---------------------------------

### ➤ Activité 4 : Trouvez dans les dialogues les mots ou expressions qui correspondent aux définitions.

- Donner une chose à la place d'une autre : **faire un échange**
- Introduire : **insérer**
- Faire sortir : **éjecter**
- Faire un essai : **tester**
- Remettre en état : **réparer**

- Examiner, contrôler une chose : **vérifier**
- Contacter : **se mettre en rapport**

➤ **Activité 5 : Relevez dans les dialogues les expressions de temps et classez-les selon qu'elles expriment le moment, la durée, la fréquence ou la simultanéité.**

<b>Le moment</b>	<b>La durée</b>	<b>La fréquence</b>	<b>La simultanéité</b>
Il y a...	Depuis... Pendant Dans (le délai est de) 3 semaine dans	A chaque fois que	Tout de suite Quand Dès que