

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

	Activité : Sport 3000	Compréhension orale
Objectifs communicatifs et/ou professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'objet d'une réclamation • Expliquer ce qui s'est passé 	
Objectifs linguistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Lexique de la livraison (commande, transporteur...) • Voix passive • Indicateurs de temps 	
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. 2. 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). 3. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activités 3 et 4. Ces activités portent sur le lexique. Elles peuvent se faire avec la transcription. 4. Travail individuel (ou par 2) et mise en commun : activité 5. Cette activité porte sur la grammaire. Elle peut se faire avec la transcription. 	
Matériel et/ou support	Enregistrement audio du dialogue à télécharger	

Sport 3000

Le fournisseur Bonjour madame.

La cliente Bonjour madame, magasin « Sport 3000 », je vous appelle au sujet d'une commande que nous vous avons passée il y a 15 jours, qui devait nous être livrée sous huitaine et que nous n'avons toujours pas reçue.

Le fournisseur Oui...vous pouvez me rappeler la référence de votre commande, s'il vous plaît ?

La cliente Oui, c'est la commande n° FG 45 786 faxée le 23 mars dernier.

Le fournisseur Oui, il s'agissait d'une livraison de 35 survêtements du modèle « Champion », n'est-ce pas ?

La cliente Oui, c'est exact.

Le fournisseur Oui, effectivement, il est noté que la marchandise a été remise au transporteur le 2 avril mais que l'adresse qui a été donnée au transporteur était erronée et la marchandise nous est revenue le 6, c'est-à-dire, il y a deux jours. Elle vous a été renvoyée hier et vous devriez la recevoir après-demain au plus tard. Excusez-nous, c'est une erreur de notre part.

La cliente C'est étonnant car ce n'est pas la première fois que je commande. J'espère qu'il n'y aura pas d'autre incident.

Le fournisseur Normalement non. Ce que je vous propose c'est de vous donner ma ligne directe : 03 67 82 94 66, mon nom est Brezan, B R E Z A N, madame Brezan. Si vous n'avez rien dans deux jours, n'hésitez pas à me rappeler. Vous pouvez me donner également vos coordonnées ?

La cliente Oui, bien sûr. Madame Vuiro au 03 55 12 43 87.

Le fournisseur Merci. Je pense que tout va rentrer dans l'ordre.

La cliente Je l'espère aussi. Au revoir madame.

Le fournisseur Au revoir et excusez-nous encore.

3 jours plus tard

La cliente Allô !.

Le fournisseur Madame Vuiro ?

La cliente Oui.

Le fournisseur Madame Brezan de « Vetsport », je vous appelle à propos de votre livraison. Je voulais m'assurer que vous aviez reçu vos survêtements.

La cliente Oui, oui. Tout est arrivé hier comme vous me l'aviez annoncé. Je vous remercie, d'ailleurs, de votre promptitude.

Le fournisseur Je vous en prie, c'est tout à fait normal. Au revoir.

La cliente Au revoir, madame et merci.

Sport 3000

➤ **Activité 1 : Répondez aux questions sur la situation de communication.**

- Qui appelle qui ?
- Quel est l'objet de l'appel ?
- Quel est le ton de l'échange ?
- Pourquoi peut-on qualifier les réactions de Mme Brezan de « professionnelles » ?
.....

➤ **Activité 2 : Remplissez la fiche.**

Fiche réclamation			
Réclamation faite le :			
Lettre	Appel téléphonique	email	Fax
Reçue par :			
Société :			
Correspondant :		Tél.	
Objet de la commande :			
Date de la commande :			
N° de la commande :			
Marchandise remise au transporteur le :			
Incident :			
.....			
.....			
À faire :			
Commentaires :			
.....			

➤ **Activité 3 : Trouvez dans le dialogue les synonymes des mots suivants.**

- Adresser (une commande) :
- Donner :
- Faux :
- Article :
- Faute :
- Problème :
- Adresse et numéro de téléphone :

- Vérifier :
- Rapidité :
- Envoyer une télécopie :

➤ **Activité 4 : Barrez les verbes qui n'ont pas de rapport avec l'expédition ou la réception des marchandises.**

Livrer – faxer – recevoir – rappeler – revenir – s'assurer – annoncer – renvoyer - arriver.

➤ **Activité 5 : Cherchez dans le dialogue les expressions de temps et classez-les selon qu'elles situent l'action dans le passé ou dans le futur.**

Passé	Futur

Sport 3000 : Corrigé

➤ **Activité 1 : Répondez aux questions sur la situation de communication.**

- Qui appelle qui ? **Une cliente (un magasin de sport) appelle son fournisseur (un fabricant d'articles de sport).** *Dans un premier temps, les étudiants vont être tentés de donner le nom des personnes ; les amener à préciser leur fonction. En effet, dans un cadre professionnel, il est important d'identifier le rôle, la fonction de l'interlocuteur.*

- Quel est l'objet de l'appel ? **la cliente n'a pas reçu en temps et en heure les articles qu'elle avait commandés (des survêtements) et téléphone au fournisseur pour avoir des explications.**

- Quel est le ton de l'échange ? **Le dialogue se déroule de façon très courtoise ; les deux personnes sont aimables. Il n'y a aucune agressivité.**

- Pourquoi peut-on qualifier les réactions de Mme Brezan de « professionnelles » ? **Elle vérifie tout de suite la commande, elle reconnaît l'erreur de sa société, elle cherche une solution, elle donne sa ligne directe, elle demande à son interlocutrice ses coordonnées pour suivre le dossier.**

➤ **Activité 2 : Remplissez la fiche.**

Fiche réclamation			
Réclamation faite le : 8 avril			
Lettre	Appel téléphonique	email	Fax
Reçue par : Mme Brezan			
Société : Sport 3000			
Correspondant : Mme Madame Vuiro		Tél. 03 55 12 43 87	
Objet de la commande : 35 survêtements, modèle « Champion »			
Date de la commande : 23 mars			
N° de la commande : FG 45 786			
Marchandise remise au transporteur le : 2 avril			
Incident : marchandise remise au transporteur le 2 mais pas arrivée. Mauvaise adresse. Marchandise retournée par le transporteur le 6 avril et renvoyée au client le 7.			
A faire : téléphoner à Mme Vuiro le 11 pour vérifier que la marchandise est bien arrivée.			
Commentaires : Dame charmante. Voir pourquoi l'adresse était mauvaise.			

➤ **Activité 3 : Trouvez dans le dialogue les synonymes des mots suivants.**

- Adresser (une commande) : **passer**
- Donner : **remettre**
- Faux : **erroné**
- Article : **marchandise**
- Faute : **erreur**
- Problème : **incident**
- Adresse et numéro de téléphone : **coordonnées**
- Vérifier : **s'assurer**
- Rapidité : **promptitude**
- Envoyer une télécopie : **faxer**

➤ **Activité 4 : Barrez les verbes qui n'ont pas de rapport avec l'expédition ou la réception des marchandises.**

Livrer – ~~faxer~~ – recevoir – ~~rappeler~~ – ~~revenir~~ – ~~s'assurer~~ – ~~annoncer~~ – renvoyer - expédier

➤ **Activité 5 : Cherchez dans le dialogue les expressions de temps et classez-les selon qu'elles situent l'action dans le passé ou dans le futur.**

Passé	Futur
<ul style="list-style-type: none">• Il y a• Le 23 mars dernier• Hier	<ul style="list-style-type: none">• Sous huitaine• Après-demain• Dans deux jours