FICHE ENSEIGNANT

Thématique : **AFFAIRES**

Auteur : **Yefusu MAMUDU (Nigéria)**

SE PRESENTER / REPONDRE AU TELEPHONE

Public : Etudiants en français des affaires

Niveau : A1

Durée : 1 heure 30

Tâche à réaliser : **Débuter et conclure une conversation téléphonique**

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du Français des affaires de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

INSTITUT FRANÇAIS

CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Étape 1 - DÉCLENCHEUR

Mise en route

Découvrez !

Activité 1 Mise en route : au secrétariat

Descriptif de l'activité pour l'enseignant : *cette activité de mise en route vise à contextualiser la séance et à faire le point sur le lexique relatif à la communication téléphonique.*

Consigne : C'est où ? Qui est-elle ? Que fait-elle ? A votre avis, que dit-elle ?

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du Français des affaires de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

INSTITUT FRANÇAIS

CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

1. LES ETAPES D'UNE CONVERSATION TELEPHONIQUE

Étape 2 - CONCEPTUALISATION

Comment ça marche ?
Repérez, observez et réfléchissez !

Activité 2 Qui est qui ? Qui fait quoi ? *Compréhension globale*

Descriptif de l'activité pour l'enseignant : *activité de compréhension globale.*

Consigne : Ecoutez les deux dialogues et répondez aux questions.

Transcription

Dialogue 1

Rahila : Rahila, service ventes, Nigeria Trading Company Ltd.

Que puis-je faire pour vous?

Bello : Bonjour, c'est Bello, secrétaire à la société Nestlé.

Je voudrais un renseignement sur vos prix.

Rahila : Je vous écoute, Monsieur.

[…]

Bello : C'est bien. Je vous remercie Madame.

Rahila : Je vous en prie.

Bello : Au revoir.

Rahila : Bonne journée, Monsieur.

Dialogue 2

Amina : Société NBL, bonjour. Amina à l'appareil.

Yusufu : Bonjour Madame. Je suis un client de votre entreprise.

Je voudrais des informations sur vos produits.

Amina : Oui, Monsieur.

[…]

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du Français des affaires de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Yusufu : J'ai compris. Merci beaucoup !

Amina : À votre service, Monsieur.

Bello : Au revoir.

Rahita : À bientôt, Monsieur.

Dialogue 1

1. Qui appelle ?

C'est Bello. Il est secrétaire à la société Nestlé.

2. Qui répond ?

C'est Rahila, du service ventes, de Nigeria Trading Company Ltd.

3. Pourquoi Bello appelle ?

Il veut connaître les prix.

Dialogue 2

1. Qui appelle ?

Un client de la société.

2. Qui répond ?

C'est Amina, de la société NBL.

3. Pourquoi Bello appelle ?

Il veut des informations sur les produits de la société.

Activité 3 Les étapes de la conversation *Repérage*

Descriptif de l'activité pour l'enseignant : *cette activité vise à faire identifier aux apprenants les différentes étapes d'une conversation téléphonique.*

Consigne : Réécoutez les deux dialogues et numérotez les étapes de la conversation.

4	Remercier
2	Se présenter
1	Saluer
5	Prendre congé
3	Donner l'objet de son appel

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du Français des affaires de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

INSTITUT FRANÇAIS CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

2. LES FORMULES-TYPES AU TELEPHONE

Étape 2 – CONCEPTUALISATION (suite)

Comment ça marche ?
Repérez, observez et réfléchissez !

Activité 1 Qu'est-ce que vous dites ? *Repérage*

Consigne : Réécoutez le dialogue 1 et complétez avec les formules suivantes.

Bonne journée

Que puis-je faire pour vous ?

Je vous remercie

Je vous en prie

c'est

Je voudrais

Descriptif de l'activité pour l'enseignant : *cette activité vise à faire repérer aux apprenants les formules-types d'une conversation téléphonique.*

Rahila : Rahila, service ventes, Nigeria Trading Company Ltd.

Que puis-je faire pour vous ?

Bello : Bonjour, **c'est** Bello, secrétaire à la société Nestlé.

Je voudrais un renseignement sur vos prix.

Rahila : Je vous écoute, Monsieur.

[…]

Bello : C'est bien. **Je vous remercie,** Madame.

Rahila : **Je vous en prie**.

Bello : Au revoir.

Rahila : **Bonne journée**, Monsieur.

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du Français des affaires de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Activité 2 Boîte à outils *Observez et réfléchissez*

Descriptif de l'activité pour l'enseignant : *cette activité vise à faire repérer aux apprenants les formules-types d'une conversation téléphonique.*

Consigne : A l'aide des étapes de la conversation (*activité 1.3*) et des formules-types (*activité 2.1*), complétez la boîte à outils ci-dessous.

<table>
<tr><td> </td><td colspan="2">Etapes et formules-types d'une conversation téléphonique</td></tr>
<tr><td></td><td>Appeler</td><td>Répondre</td></tr>
<tr><td>➡ Saluer</td><td>Bonjour Madame/Monsieur.</td><td>Société X, bonjour.
Amina à l'appareil.</td></tr>
<tr><td>➡ Se présenter</td><td>C'est Patrick Bello, de la société X.
Je suis M. Bello, de la société X.</td><td></td></tr>
<tr><td>➡ Demander/ Donner l'objet de l'appel</td><td>Je voudrais/Je souhaiterais avoir des informations sur…</td><td>Que puis-je faire pour vous ?
Je vous écoute.</td></tr>
<tr><td>➡ Remercier</td><td>Je vous remercie.
Merci !</td><td>Je vous en prie.
A votre service !</td></tr>
<tr><td>➡ Prendre congé</td><td colspan="2">Au revoir !
Bonne journée !
A bientôt !</td></tr>
</table>

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du Français des affaires de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Étape 3 - SYSTÉMATISATION

Entraînez-vous !

Activité 3 A vous ! Systématisation

Descriptif de l'activité pour l'enseignant : *cette activité vise à faire systématiser les formules-types d'une conversation téléphonique.*

Consigne : Complétez le dialogue ci-dessous avec les bonnes formules.

Secrétaire : Société RIT, bonjour. Sarah **à l'appareil** !

Client : Bonjour Madame. Je suis Monsieur Davilo, de la société APPRA.

Je voudrais des informations vos produits.

Secrétaire : Oui, Monsieur.

Client : C'est parfait ! **Je vous remercie** !

Secrétaire : **A votre service**, Monsieur.

Client : Au revoir.

Secrétaire: **Bonne journée**, Monsieur.

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du Français des affaires de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

3. MISE EN SITUATION : TACHE FINALE

TÂCHE FINALE

Descriptif de l'activité pour l'enseignant : *cette activité vise à faire réutiliser l'ensemble des contenus travaillés dans la séance pédagogique.*

Situation :

Vous êtes ou allez être client d'une entreprise. Vous souhaitez obtenir plus de renseignement. Choisissez la carte de visite d'une entreprise.

Tâche :

Vous appelez une entreprise. En fonction de l'objet de l'appel, vous questionnez le réceptionniste.

Paulina ARENAS **Société ARKA** **07. 43. 57. 67. 81**	**Peter BRACO** **Société PRATIK** **01. 73. 76. 77. 89**
OBJET DE L'APPEL : **Avoir des renseignements sur les produits**	**OBJET DE L'APPEL :** **Parler au responsable du service des ventes**
Estelle PARIS **Société MESTI** **01. 23. 47. 97. 65**	**Simon HAMS** **Société TRIKO** **01. 89. 99. 08. 06**
OBJET DE L'APPEL : **Avoir le numéro du Service après-vente**	**OBJET DE L'APPEL :** **Avoir des renseignements sur les prix**

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du Français des affaires de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

INSTITUT FRANÇAIS
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Grille d'évaluation

Conseil aux enseignants :

Vous pouvez / Le groupe peut évaluer la production à l'aide de la grille d'évaluation proposée ci-dessous.

Posture professionnelle *(respect des étapes de la conversation)*			
Clarté des informations transmises			
Capacité à saluer			
Capacité à se présenter			
Capacité à donner/demander l'objet de l'appel			
Capacité à remercier			
Capacité à prendre congé			

Cet ensemble pédagogique a été réalisé par Yesufu MAMUDU, professeur nigérian exerçant à Ahmadu Belo University (Nigéria), avec l'appui du Français des affaires de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Île-de-France. Ce programme fait partie des actions menées dans le cadre du projet de coopération bilatérale entre les gouvernements français et nigérian « FSP 2014-15, Appui à l'enseignement du français dans l'enseignement supérieur nigérian. ».

INSTITUT FRANÇAIS

CCI PARIS ILE-DE-FRANCE