

MÉTHODE DE FRANÇAIS SUR OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Bernard Gillmann

1

Travailler en français en entreprise

Niveaux A1/A2 du CECR



CD
AUDIO-ROM
INCLUS

 Didier

1

Travailler en français en entreprise

Niveaux A1/A2 du CECR

MÉTHODE DE FRANÇAIS SUR OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Bernard GILLMANN

Avec la participation de :
Peggy MACQUET-DUBOIS,
pour les pages Bilan
Saraly HOAREAU,
pour les exercices du CD audio-rom

Table des crédits

Couverture : Marcos Welsh/Age Fotostock/Hoa-qui - p. 7 : Altrendo Images/Getty Images - p. 8 : Michel Bussy/Photononstop ; Zubin Shroff/Getty Images ; Govin-Sorel/Photononstop ; LWA/The Image Bank/Getty Images ; Dacia - p. 10 : Dacia - p. 11 : Patrick Révillon/Photononstop - p. 13 : Van Osaka/Photononstop ; Kiki Ozu/Photononstop ; Marc Romanelli/The Image Bank/Getty Images - p. 14 : Alvaro Leiva/Age Fotostock/Hoa-qui - p. 17 : John Terence Turner/Taxi/Getty Images - p. 20 : Fredrik Clement/Photonica/Getty Images - p. 21 : Stock4B/Getty Images ; Coneyl Jay/The Image Bank/Getty Images ; John Kelly/The Image Bank/Getty Images - p. 22 : Jean Ayissi/AFP - p. 23 : Banana/Photononstop - p. 24 : Nathan Bilow/Allsport Concepts/Getty Images - p. 25 : M. Castro/Urba Images ; Ludovic/Rea - p. 27 : Tim Bradley/Stone/Getty Images - p. 28 : Vincent Le Queré - p. 29 : Louis Moses/Zefa/Corbis - p. 31 : Helen King/Corbis - p. 32 : M. Thomsen/Zeta/Corbis - p. 33 : JLP/Sylvia Torres/Corbis - p. 34 : F. Achdou/Urba Images - p. 35 : Mike Dobel/Alamy - p. 37 : Justin Guariglia/Age Fotostock/Hoa-qui - p. 39 : Jacques Loic/Photononstop - p. 40 : Kevin Dodge/Corbis - p. 41 : Le Meridien - p. 43 : Workbook/Jupiterimages - p. 45 : Bruno De Hogues/Stone/Getty Images - p. 47 : John Robertson/Alamy - p. 48 : Jean-Marc Romain/Photononstop - p. 49 : Real Life/The Image Bank/Getty Images - p. 50 : Efe ; Kevin R. Morris/Bohemian Nomad Picturemakers/Corbis - p. 52 : David Ball/Alamy - p. 53 : Maurice Smith/Photononstop - p. 55 : Robert Harding Picture Library Ltd/Alamy - p. 57 : Image Source/Photononstop - p. 60 : Benelux Press/Photononstop - p. 61 : Art Kowlasky/Alamy ; Jean-Marc Charles/Age Fotostock/Hoa-qui - p. 62 : Color Day Production/The Image Bank/Getty Images - p. 63 : H & K Trade GmbH - p. 65 : Vario Images GmbH & Co. KG/Alamy - p. 67 : Tim Simmons/Stone/Getty Images - p. 68 : Jean Louis Batt/Photographer's Choice/Getty Images (a) ; Wilfried Krecichwost/The Image Bank/Getty Images (b) ; Chabruken/Taxi/Getty Images (c, d) - p. 69 : Ron Krisel/The Image Bank/Getty Images - p. 70 : Chabruken/Taxi/Getty Images ; Image Source/Photononstop - p. 72 : Charles Sturge/Alamy ; Steve Murez/The Image Bank/Getty Images - p. 73 : Seth Joel/Taxi/Getty Images - p. 74 : Altrendo Images/Getty Images - p. 75 : Jean-Marc Charles/Age Fotostock/Hoa-qui - p. 77 : Didier Robcis/Corbis - p. 78 : Sony - p. 81 : Parour, Paris - p. 82 : Hamilton/Rea - p. 83 : James Worrell/Photonica/Getty Images ; Caroline von Tuempling/Iconica/Getty Images - p. 86 : Vincent Le Queré - p. 87 : Steve Cole/Photographer's Choice/Getty Images - p. 88 : Marta Nascimento/Rea - p. 89 : Pierre Gleizes/Rea - p. 90 : Super Sport - p. 91 : Altrendo Images/Getty Images - p. 92 : Société Bic - p. 93 : Barbara Bellingham/Taxi/Getty Images - p. 94 : aophotography.com/Alamy - p. 95 : Javier Larrea/Age Fotostock/Hoa-qui - p. 96 : Sylvie Baudet - p. 97 : Shalom Ormsby/Photographer's Choice/Getty Images - p. 100 : Emanuele Scorcelletti/Gamma - p. 101 : Getty Images/AFP ; Michel Bussy/Photononstop - p. 103 : Marta Nascimento/Rea - p. 104 : Collection Christophe L.

Crédits CD audio :

Introduction : Jean-François Massoni/Kapa Gama - piste 17 (p. 39) ; avec l'aimable contribution de la SNCF - Direction de la Communication et de la Société Sixième Son. « Le lien SNCF », musique composée et éditée par Sixième Son. Voix : Simone HERAULT.

Nous avons recherché en vain les éditeurs ou les ayants droit de certains textes ou illustrations reproduits dans ce livre. Leurs droits sont réservés aux Éditions Didier.

Vifs remerciements de l'auteur à Nadia Belghachem, Christian Deleplace, Françoise Rudisile, Krystyna Szewczak et Évelyne Woestelandt.

Couverture et conception maquette : CONTOURS

Mise en page : SYNTAXE

Photogravure : EURESYS

Illustrations : Élise REBAA-LAUNAY (pages 8, 30, 64, 85, 95, 152, 154)

Enregistrements, montage et mixage : FREQUENCE PROD

« Le photocopillage, c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le photocopillage menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite. »

« La loi du 11 mars 1957 n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et courtes citations dans un but d'exemple et d'illustrations, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite. » (alinéa 1^{er} de l'article 40) – « Cette représentation ou reproduction par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. »

© Les Éditions Didier, Paris, 2007 - ISBN 978-2-278-06103-7 - Dépôt légal 6103/02
Imprimé en Italie par Vincenzo Bona - Turin

A vant-propos

►►►► En entreprise est fait pour qui ?

- Vous travaillez en entreprise et vous êtes en contact avec des entreprises francophones.
- Dans votre projet professionnel, le français est important et vous ouvrez des perspectives de carrière.
- Vous faites des études de gestion ou de commerce international. Vous avez peut-être le projet de faire un stage dans un pays francophone.
- Vous voulez vous débrouiller en français dans des situations simples du quotidien professionnel.








►►►► En entreprise, qu'est-ce que c'est ?

C'est un cours de français professionnel de niveau élémentaire (niveaux A1-A2 selon le *Cadre européen commun de référence* du Conseil de l'Europe).

Les thèmes sont **actuels et motivants**, les activités sont **pragmatiques, variées et dynamiques**.

L'objectif est de vous donner confiance et assurance pour parler français.

►►►► Qu'est-ce qu'il y a dans chaque unité ?

 Prise de contact	Proches de la réalité de la vie professionnelle, les activités proposées dans cette séquence vous donnent une première idée du thème de l'unité.
 Vocabulaire	Dans cette séquence, vous apprenez et pratiquez des mots et des expressions employés dans les situations en entreprise, en voyage d'affaires, dans un magasin, dans un restaurant, au téléphone, etc. C'est aussi l'occasion de discuter de sujets en relation avec la vie dans votre pays.
 Lire	Vous lisez des articles de presse, des publicités, des pages internet, etc. sur la vie des affaires. Vous pratiquez des techniques de compréhension. Vous comprenez les idées essentielles du texte. Vous réemployez le vocabulaire pour discuter et donner votre point de vue.
 Écouter	Cette séquence vous propose des situations de la vie quotidienne et de la vie en entreprise : messages au téléphone ou à l'aéroport, commande dans un restaurant, discussions entre collègues de travail, etc. Vous connaissez ces situations. Les exercices vous aident à pratiquer vos réflexes en français.
 Point de langue	À ce niveau, votre objectif est de parler et d'écrire avec des phrases simples et correctes. Dans chaque unité, vous avez deux <i>Points de langue</i> sur le fonctionnement du français. Vous exercez l'ordre des mots dans la phrase, l'expression du temps, les manières de communiquer avec des francophones.
 Gammes	Comment parler de son travail, réserver une chambre d'hôtel, présenter un produit ou participer à une conversation ? La séquence <i>Gammes</i> vous propose des expressions à connaître pour réaliser ces tâches. Vous employez ces expressions dans des jeux de rôle, vous écoutez vos partenaires, vous répondez. Vous exercez votre capacité de communication en situation.
 Étude de cas	En relation avec le thème de l'unité, l' <i>Étude de cas</i> vous donne des informations sur une situation courante de la vie en entreprise. Il y a un problème et il faut trouver une solution. Attention, il n'y a pas de solution idéale ! Votre tâche est de vous mettre d'accord, après discussion, sur une solution réaliste. À la fin de l' <i>Étude de cas</i> , vous écrivez un courriel, une télécopie ou vous complétez un document. Vous avez des modèles à la fin du manuel pour vous guider dans l'écriture de ces documents.
Bilan	À la fin de chaque unité, deux ou trois activités vous entraînent à manipuler le vocabulaire et les notions de grammaire apprises.

►►►► Qu'est-ce qu'il y a dans le CD audio-rom ?

Il contient tous les enregistrements liés aux activités du manuel (dialogues, interviews, présentation de produits...) et 60 exercices autocorrectifs, pour travailler la grammaire, le vocabulaire et les expressions langagières présentés dans chaque unité.

En fin de manuel :

des *Fiches d'activités* (elles définissent le rôle de chaque étudiant dans les situations de communication) ; une *Grammaire* ; des tableaux de Conjugaison ; un *Lexique thématique plurilingue* ; des modèles de productions écrites (courriels, lettres, fax...) ; *Écrits* ; les *Transcriptions*.

Bon courage et beaucoup de succès pour parler français... **En entreprise !**

Bernard GILLMANN

Tableau des contenus

	Unité 1 Faire connaissance pages 7 à 16 Bilan p. 16	Unité 2 Vie professionnelle, vie personnelle pages 17 à 26 Bilan p. 26	Unité 3 Traiter un problème pages 27 à 36 Bilan p. 36	Unité 4 Voyager pour affaires pages 37 à 46 Bilan p. 46	Unité 5 Échanges hors bureau pages 47 à 56 Bilan p. 56
CONVERSATION	Le travail, les études	Les rythmes de travail, les activités de temps libre	Les problèmes dans un pays, dans une ville	Parler d'une ville de votre choix	Les lieux de rencontre, les endroits à visiter
DOCUMENTS	Lire le portrait d'un PDG Écouter quelqu'un parler de ses ami(e)s	Lire un article sur la journée type d'un cadre	Lire les réponses à une enquête sur des problèmes d'entreprise	Lire le texte de présentation d'un hôtel pour voyageurs d'affaires Écouter des messages et des dialogues dans les gares et les aéroports	Lire un article sur comment organiser un repas d'affaires Écouter des clients commander dans un restaurant et dans une boulangerie
VOCABULAIRE & LANGUE	<ul style="list-style-type: none"> • Travail, intitulés de poste • Nationalités et pays • <i>ne... pas</i> ; questions avec réponses <i>oui, non, si</i> • Présenter ; questionner 	<ul style="list-style-type: none"> • Journée, jours, mois, saisons • Temps libre, loisirs • Emplois du présent ; <i>quand ? ; qu'est-ce qui ?</i> • Expressions de temps et de fréquence 	<ul style="list-style-type: none"> • Adjectifs pour qualifier quelque chose • <i>c'est, ce sont ; il y a</i> • Les négations 	<ul style="list-style-type: none"> • Phrases de voyage ; épeler ; les nombres ; les heures • Possessifs et démonstratifs • <i>savoir ; connaître ; pouvoir ; vouloir</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Payer dans un restaurant, dans les commerces • Quantités : <i>un, une, des, du, de l', de la ; beaucoup de, un peu de/ quelques, ...</i> • Le passé composé (1)
GAMMES	Saluer, faire connaissance	Parler de son travail, de ses loisirs	Traiter un problème au téléphone	Réserver une chambre d'hôtel	Apprécier, proposer
ÉTUDES DE CAS	Notre MBA vous intéresse ? : rencontrer des participants à un congrès Écrire un courriel à son assistante	Enquête au Cabinet Viola : interroger le personnel d'un cabinet d'audit sur les conditions de travail Rédiger une liste de tâches avec le planning	Problèmes de qualité chez Komcheswa : traiter les réclama- tions des clients d'une agence de location Remplir une fiche d'appel téléphonique	Hôtel de la Méditerranée, bonjour ! : planifier les occupations de chambres dans un hôtel Écrire une téléco- pie/un fax à un(e) client(e)	Trois invités à déjeuner : choisir un restaurant pour les clients d'une société de services aux entreprises Écrire un courriel à un(e) client(e)

Les pictos :  travail en groupes de 2 ou 3

NB : Les numéros de couleur dans les exercices à trous sont destinés à faciliter le travail en classe.

 document enregistré sur le CD (le numéro sous le picto correspond à la piste)

	Unité 6 Vendre pages 57 à 66 Bilan p. 66	Unité 7 Collaborer pages 67 à 76 Bilan p. 76	Unité 8 Commercialiser pages 77 à 86 Bilan p. 86	Unité 9 Organiser pages 87 à 96 Bilan p. 96	Unité 10 Compétences pages 97 à 106 Bilan p. 106
CONVERSATION	Travailler comme commercial(e)	Les relations de travail, les réseaux professionnels	L'agenda de la semaine, les projets d'avenir	Les projets en cours, les perspectives d'une entreprise	Parler d'une expérience, d'un stage, du CV
DOCUMENTS	Lire une offre d'emploi pour 1 commercial H/F Écouter l'interview d'un boulanger	Lire des opinions sur les relations de travail en France Écouter des personnes discuter des qualités d'une collaboratrice	Lire un article sur une PME du parfum Écouter un chef d'entreprise présenter son produit à une investisseuse	Lire un article sur les résultats et les perspectives du groupe Bic Écouter l'interview d'une dirigeante de PME	Lire un CV Écouter l'extrait d'un entretien de recrutement
VOCABULAIRE & LANGUE	<ul style="list-style-type: none"> Conditions de vente : prix, livraison, expédition Location de voiture Le passé composé (2) Indicateurs de temps : dates et périodes, durées, chronologie 	<ul style="list-style-type: none"> Qualités et savoir-faire : adjectifs pour qualifier quelqu'un Les pronoms compléments (1) représentant des personnes <i>il faut ; avoir besoin de ; devoir</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Le numérique : les produits ; internet Projets, prévisions, programmations, engagements : les futurs Comparer : <i>plus, moins, aussi, plus (de), moins (de), autant (de)</i> Apprécier : <i>très, assez</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Activités et responsabilités : qui fait quoi ? Parler chiffres : <i>un million, un milliard</i> Faire le point sur un projet : <i>être en train de, être sur le point de, venir de</i> Le conditionnel présent 	<ul style="list-style-type: none"> Formation + expérience = compétences : verbes pour exprimer des compétences L'imparfait Les pronoms compléments (2) représentant des personnes, des choses, des idées : <i>en, le, l', la, les</i>
GAMMES	Présenter un produit	Négocier avec son n + 1	Prendre part à une discussion	Commencer un exposé	Parler de ses compétences
ÉTUDES DE CAS	<i>Ce téléphone est fait pour vous !</i> : vendre des téléphones mobiles à des clients dans une boutique Écrire un courriel à un(e) collègue	<i>Restructuration à la banque Bonvoisin</i> : décider quelle personne va rester dans le service de l'organisation d'une banque Écrire un courriel à un(e) collègue	<i>Les eaux de Saintourse</i> : se mettre d'accord sur la stratégie de pénétration d'un nouveau marché Rédiger un descriptif de produit	<i>À vous de parler !</i> : présenter son entreprise devant un auditoire Rédiger un profil d'entreprise pour une page Web	<i>Recrutement chez marcAVista</i> : choisir un(e) candidat(e) pour un poste de responsable dans une agence de marques Rédiger une lettre d'engagement

Unité **1** Faire connaissance



Prise de contact
Bonjour, je suis...

Vocabulaire 1
Travail, intitulés de poste

Vocabulaire 2
Nationalités et pays

Lire
Caractériser une personne

Point de langue 1
*ne... pas ; questions avec réponses
oui, non, si*

Écouter
Parler des autres

Point de langue 2
Présenter ; questionner

Gammes
Saluer, faire connaissance

étude de cas
Notre MBA vous intéresse ?

Prise de contact
Bonjour, je suis...

A. Écoutez ces quatre personnes se présenter. Puis associez les personnes et les cartes de visite.



Veer SINGH



Mountjoy Square 108 Apartment 98 -
Dublin 1 - Ireland
(+353) 1 702 41 98
veersingh@aol.com

Andrei Brancusi
Şef Serviciu Asamblare
Departament Inginerie Proces
Mecanica



Automobile Daclia S.A.
RO MOI AY2 7 38
Str. Uzinei nr. 1, Mioveni
115400 Argeş România
Tel +40 248 742 504
Fax +40 248 742 5041
Mobil +40 749 804 408
andrei.brancusi@daciagroup.com

POLSKI BANK HANDLOWY SA

Justyna GORECKA
Dyrektor do spraw administracji i informatyki
Head of Administration and IT Department

tel. (48 22) 628 13 24
fax (48 22) 861 11 06
GSM 0609 909 100
e-mail : jgorecka@pbh.pl

Al. Jana Pawla II 33
00 - 315 Warszawa
Polska

Birgit Figari
Business Manager



Guayaki Consulting GmbH
Maximilianstr. 218
D 80539 Munich

Telephone +49-89-199 46-25
Telefax +49 89-199 46-38
www.guayakiconsulting.de
B.Figari@guayaki.de

B. Réécoutez les quatre personnes se présenter. Complétez les phrases. Employez les mots de l'encadré.

je m'appelle bonjour je suis je suis moi, c'est

- Bonjour, je suis Justyna Gorecka. *Je suis* directrice administrative et des systèmes d'information à la banque PBH. Je suis polonaise.
- Bonjour,* Veer Singh. Je suis étudiant à la Smurfit School à Dublin. Je suis canadien.
- Bonjour,* Birgit Figari. Je suis directrice commerciale dans un cabinet de consultants international. Je suis allemande.
- Bonjour, *je suis* Andrei Brancusi, chef de service au département ingénierie d'une entreprise automobile. Je suis roumain.

C. À vous!
Bonjour, je suis...

Vocabulaire 1

Travail, intitulés de poste

A. Dans l'encadré ci-dessous, repérez cinq départements de l'entreprise.

administration & systèmes d'information (S.I.) – assistant commercial – auditeur – biologiste – chargé de clientèle – chef de produit – comptable – directeur général – finances – informaticien – ingénieur – juriste – marketing & vente – médecin du travail – recherche & développement (R & D) – responsable formation – ressources humaines (RH) – standardiste – technicien

B. Classez travail et postes dans les cinq départements de l'entreprise.

Administration & S.I.	Finances	R & D	RH
directeur général	auditeur	assistant com.	médecin du travail
	comptable	ingénieur	
	chargé de clientèle	responsable formation	
	chef de produit		

C. Complétez le tableau ci-dessous.

♀	♂	♀	♂
assistante	assistant	formatrice	formateur
auditrice	auditeur	informaticienne	informaticien
chargée de	chargé de	ingénieure	ingénieur
commerciaux	commercial	vendeuse	vendeur
directrice	directeur		

D. Parlez de votre travail ou de vos études. Qu'est-ce que vous faites ?

Je suis biologiste au département R & D de la société Génotron. / Je suis analyste financier à la Caixa. / Je travaille comme assistante de direction chez Siemens. / Je suis étudiante en gestion dans une école de commerce. / Je cherche un travail dans les ressources humaines.

Vocabulaire 2

Nationalités et pays

A. Complétez le tableau. D'abord les nationalités (colonnes 1 et 2). Puis les pays (colonne 3). Ajoutez d'autres nationalités et pays.

[prononciation à la fin du mot]	1 Elle est	2 Il est	3 le, la, l', les ou Ø?
[ɛz/ɛ]	portugaise maltaise allemande	portugais néerlandais	le Portugal Ø Malte les Pays-Bas
[waz/wa]	luxembourgeoise	hongrois	le Luxembourg la Hongrie
[jɛn/jɛ]	brésilienne italienne	étasunien	le Brésil l'Italie les États-Unis
[ɛn/ɛ]	marocaine	américain	le Maroc l'Amérique
[ād/ā]	allemande britannique belge espagnole chypriote		l'Allemagne le Royaume-Uni la Belgique l'Espagne le Chypre

B. Où est situé le siège de ces entreprises ? Associez les entreprises et les pays.

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. Nokia | a. au Japon. |
| 2. Microsoft | b. en Allemagne. |
| Le siège de... 3. Axa | est... c. en Finlande. |
| 4. Siemens | d. aux États-Unis. |
| 5. Toyota | e. en France. |

C. Travaillez en tandem. Étudiant(e) A : voir page 107. Étudiant(e) B : voir page 108. Où est le siège de ces entreprises ? Posez des questions à tour de rôle.

A : *Le siège de Aldi est en Allemagne ?*

B : *Oui, il est en Allemagne.*

B : *Le siège de Danone est en Belgique ?*

A : *Non, il n'est pas en Belgique, il est en France.*

Aldi – Danone – Lenovo – H & M – Alcan – Marks & Spencer – Škoda – Benetton – Samsung – Allianz

D. Notez le nom de trois entreprises internationales. Dites où est le siège de ces entreprises.

Lire

Caractériser une personne

A. Associez les mots de la colonne de gauche et les mots de la colonne de droite.

- | | |
|------------------|------------------------------|
| 1. faire | a. une langue |
| 2. intégrer | b. une école, une entreprise |
| 3. parler, aimer | c. un mot, un discours |
| 4. prononcer | d. des études, des progrès |
| 5. travailler | e. comme directeur adjoint |
| 6. avoir | f. des enfants |

B. Lisez l'article. Complétez la fiche de la page 11.

« Citoyen du monde »

Carlos Ghosn est né au Brésil. Ses parents sont d'origine libanaise. Il fait ses études dans un collège de Jésuites au Liban puis intègre l'École polytechnique de Paris. Il parle quatre langues :
5 portugais, anglais, arabe et français bien sûr.

Il travaille chez Michelin en France, au Brésil et aux États-Unis. Quand il arrive dans un nouveau poste, il passe du temps avec les ingénieurs, les commerciaux et les fournisseurs. Il se présente,
10 fait connaissance, identifie les problèmes et les solutions. Il écoute puis il décide et fixe des objectifs avec des dates.

En 1996, il entre chez Renault comme directeur adjoint et devient le numéro 2 puis le Président de
15 Nissan au Japon. Ce polyglotte fait assez de progrès en japonais pour prononcer des petits discours préparés. C'est un bourreau de travail. Les Japonais



de Nissan lui donnent le surnom de *Seven Eleven* comme le nom des épiceries de quartier ouvertes
20 tôt le matin jusque tard le soir.

Il est marié avec Rita. Ils ont quatre enfants. La famille est importante pour lui. Il aime le Brésil : c'est « *un pays fascinant, beau, avec une nature généreuse, un melting pot extraordinaire* ».

25 Carlos Ghosn a 52 ans. C'est le nouveau Président de Renault.

Prénom, Nom : <i>Carlos Ghosn</i>	Enfants : _____
Âge : _____	Poste actuel : <i>PDG</i>
Langues parlées : _____	Centres d'intérêt : <i>la famille, la lecture</i>

C. Relisez l'article. Les affirmations suivantes sont-elles vraies ou fausses ? Corriges les affirmations fausses.

- Carlos Ghosn est né au Brésil. *→ vrai*
- Il fait ses études au Brésil. *→ faux : Non, il fait ses études au Liban.*
- Il travaille pour Michelin au Japon.
- Il parle couramment japonais.
- Sa femme s'appelle Rita.
- Ils ont trois enfants.

D. Posez des questions sur Carlos Ghosn à tour de rôle.

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>A: <i>Carlos Ghosn est né au Brésil ?</i>
 <i>Est-ce que Carlos Ghosn est né au Brésil ?</i>
 <i>Carlos Ghosn est-il né au Brésil ?</i></p> | <p>B: <i>Il fait ses études au Brésil ?</i>
 <i>Est-ce qu'il fait ses études au Brésil ?</i>
 <i>Fait-il ses études au Brésil ?</i></p> |
| <p>B: <i>Oui, il est né au Brésil.</i></p> | <p>A: <i>Non, il ne fait pas ses études au Brésil.</i></p> |

Point de langue 1

ne... pas ; questions avec réponses oui, non, si

Grammaire p. 113

- Pour la négation, on emploie **ne** et **pas**, placés avant et après le verbe.
Je ne suis pas ingénieur, je suis architecte.
- Quand le verbe commence par une voyelle (a, e, i, o, u), on utilise **n'**.
Il n'est pas né au Liban.
- Souvent quand on parle, on supprime **ne** ou **n'**.
– Il est marié? – Non, il est pas marié.

• On peut poser une question

– avec une intonation montante :

Elle est française?

– avec **est-ce que...** :

Est-ce qu'elle est française?

– en changeant l'ordre des mots dans la phrase :

2 1
Est-elle française?

1 2 1
Iris est-elle française?

• Attention!

- Vous n'êtes pas française? – Non, je suis belge.
- Vous n'êtes pas traductrice? – Si, je suis traductrice mais aussi interprète de conférence.



A. Iris se présente. Complétez le texte avec les verbes appropriés.

Je *m'appelle* Iris. Je *1* *travaille* comme traductrice technique pour EADS. Je *2* *suis* née aux Pays-Bas. Je *3* *suis* mariée. J'*ai* deux enfants. Ce *sont* des jumeaux. Ils *4* *ont* quinze ans. Ils *5* *ont* au lycée français. Mon mari *6* *est* éditeur. Nous *habitons* à Munich. J' *7* *aime* les voyages et la littérature russe. Mon frère *travaille* à Toulouse. Il *8* *est* pilote d'avion. J' *9* *ai* un passeport néerlandais et un passeport allemand.

B. Écoutez et vérifiez vos réponses.





C. Complétez votre fiche d'identité. Travaillez en tandem. Vous vous présentez à votre partenaire.

1. Prénom, Nom :	4. Ville : <i>J'habite</i>
2. Travail :	5. Centres d'intérêt : <i>J'aime</i>
3. Pays de naissance : <i>Je suis né(e)...</i>	6. Sports pratiqués : <i>Je fais</i>

D. Complétez les phrases avec **être** ou **avoir** à la forme négative.

- J'ai un prénom italien mais je *ne suis pas* né(e) en Italie.
- Elle travaille dans une société informatique mais elle informaticienne.
- Nous habitons à Ljubljana mais nous slovènes.
- On travaille à Paris mais on parisien.
- Elle est chimiste mais elle *n'a pas* de travail actuellement.
- Je suis marié(e) mais je d'enfants.
- Ils font du sport mais ils de bicyclette.
- Il est concepteur de jeux vidéo mais il d'ordinateur à la maison.

E. Vous rencontrez Damien à une réception. Vous sympathisez. Vous vous dites *tu*. Associez vos questions et les réponses de Damien.

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1. Tu es français? <i>e</i> | a. Non, mais j'ai une amie, Sueli. C'est elle là-bas. |
| 2. Tu es ingénieur? <i>a</i> | b. Non, brésilienne. |
| 3. Tu es marié? <i>a</i> | c. Non, elle est physicienne. |
| 4. Ton amie est biologiste? <i>c</i> | d. Oui et non. J'ai la double nationalité, américaine et française. |
| 5. Elle est algérienne? <i>b</i> | e. Non, je suis biologiste. |



F. Travaillez en tandem. Posez des questions sur Iris (exercice A, page 11) à votre partenaire. Changez les rôles.

- A: *Iris est française? / Est-ce qu'Iris est française? / Iris est-elle française?*
 B: *Non, elle a la double nationalité, néerlandaise et allemande.*



Écouter Parler des autres

A. Complétez les deux premières colonnes. Associez les professions et les lieux de travail.

Elle est...	Il est...	Il / Elle travaille...
1. <i>physicienne</i>	physicien <i>a</i>	a. dans un cabinet.
2. diplomate <i>a</i>	b. en indépendant(e).
3. <i>te</i>	avocat <i>a</i>	c. dans un laboratoire.
4.	journaliste <i>g</i>	d. dans un ministère.
5. contrôleuse de gestion <i>g</i>	e. dans une maison de couture.
6. vidéaste <i>g</i>	f. dans un service financier.
7. <i>ourc</i>	développeur <i>h</i>	g. à la radio.
8.	styliste <i>e</i>	h. dans une boîte informatique.

B. Écoutez Nadia Duménil présenter trois ami(e)s.
4 Complétez le tableau.



Qui est-ce ?	C'est Noriko.	Elzbieta	Sami
Quelle est sa profession ?	styliste	Elle est physicienne.	développeur
Dans quelle entreprise ?	Dans une maison de couture	X	Dans une petite boîte informatique.
Où est-il / elle actuellement ?	Paris	Elle est à Genève.	à Lyon chez son père
Qu'est-ce qu'il / elle fait actuellement ?	Elle fait un stage.	cherche du travail	en vacances

Point de langue 2

Présenter, questionner

Grammaire p. 113

- On présente souvent une personne avec **voici** ou **c'est**.
Voici Noriko. Elle, c'est Elzbieta. Lui, c'est Sami. Moi, c'est Nadia.
- On montre souvent une personne avec **voilà**.
Voilà la chef (qui arrive) !
- On demande :

– une information sur une personne avec **qui**.
*Qui est-ce ?
C'est qui ?
Qui travaille dans ce bureau ?*

– une information sur un lieu avec **où**.
*Où est-il ? Il est où ?
Où habite-t-elle ?
Elle habite où ?*

– une information sur une action avec **qu'est-ce que, que, quoi**.
*Qu'est-ce qu'elle fait ?
Que fait-elle ?
Elle fait quoi ?*

– une précision avec **quel(le)** ou **comment**.
*Quel est votre nom ?
Comment vous appelez-vous ?
Comment allez-vous ?*



Travaillez en tandem. Pensez à trois ami(e)s ou membres de votre famille. Parlez de vous, de votre travail et de leur travail.

Moi, c'est... Je suis responsable des ventes dans une entreprise de montres de luxe. Lui, c'est Keith. C'est mon mari / mon ami. Il travaille comme analyste financier dans une banque. Elle, c'est ma sœur. Elle s'appelle Maeva. Elle est femme au foyer. Lui, c'est Brian, un ami. Il est directeur de restaurant.

Lexique p. 137, 138, 144-147

Gammes

Saluer, faire connaissance

A. Écoutez les trois dialogues. Les affirmations suivantes sont-elles vraies ou fausses ?

5

Dialogue 1

1. Werner Bach travaille chez APS. → vrai
2. Corinne Destrade est directrice des ventes. →

Dialogue 2

3. Paul Smith est consultant. +
4. Il travaille à la direction de la communication. →
5. Carole Vandebek est responsable des achats. →

Dialogue 3

6. Éric fait un stage à la direction générale. →
7. Virginie est stagiaire à la direction financière. →



B. Réécoutez les trois dialogues. Complétez les phrases.

5

Extrait du dialogue 1

- A : Et *voici* Werner Bach. 1 notre ingénieur pour les systèmes d'information.
B : Bonjour, 2. Je suis Corinne Destrade, directrice administrative.

Extrait du dialogue 2

- B : Vous 3 consultant ? Ah oui... vous 4 à la direction des achats !
A : Tout à fait.
B : Bonjour Paul. 5 s'est parlé au téléphone. Je 6 Carole Vandebek, la responsable de la communication.

Extrait du dialogue 3

- A : Tu 7 stagiaire à l'informatique, non ?
B : Si. Et toi, tu 8 un stage à la direction générale. 9, je m'appelle Éric.

C. Travaillez en tandem. Répétez les dialogues de l'exercice. Changez les titres et le travail. Employez des expressions à connaître ci-dessous.

Expressions à connaître

Saluer

Bonjour [madame / monsieur / mesdames / messieurs] ! Salut ! Bonsoir ! (après 18 heures)

Se présenter, présenter quelqu'un

[Je suis] Stella / Mike Powell.
Je vous présente Stella / Mike. Il / Elle fait un stage chez nous. Voici... Il / Elle travaille comme...
Moi / Lui / Elle, c'est...

Répondre

Bonjour, [madame / monsieur Powell]. [Je suis]...
Bonjour Stella / Mike. Bienvenue dans notre service !
Enchanté(e). Moi, c'est...
Moi, c'est Julie Lescaut. Appelez-moi Julie.

Mettre à l'aise

- Vous avez fait bon voyage ?
- Je peux vous offrir un thé ? un café ?
- Comment allez-vous ? / Vous allez bien ?
- Comment vont les affaires ?
- [Comment] ça va ?

Répondre

- Oui, merci.
- Oui, volontiers. / Non merci.
- Bien. Merci. Et vous[-même] ?
- Bien. Merci.
- Ça va [bien], merci. Et toi ?

Prendre congé

Au revoir, [madame / monsieur / mesdames / messieurs] !
Bonne journée ! Bonne fin de journée ! Bon week-end ! Bonne fin de semaine !
À tout à l'heure ! / À bientôt [, j'espère] ! / Salut ! / Tchau !

étude de cas

Notre MBA vous intéresse ?

Contexte

Vous êtes chargé(e) de communication pour une école de commerce. Vous êtes à un congrès international au Palais des congrès et des expositions de Nice Acropolis. Vous rencontrez des personnes pour faire la promotion du programme de MBA de votre école.

7^e Congrès Activa
Nice - France

ENTREPRISE : SORBIER
Marta MESZAROS

FORMATION : medecin
NATIONALITE : hongroise
FONCTION : responsable des ventes
ADRESSE : Budapest, Hongrie



7^e Congrès Activa
Nice - France

ENTREPRISE
Prénom, Nom

FORMATION :
NATIONALITE :
FONCTION :
ADRESSE :



Tâche

1. Complétez le badge avec des informations sur vous-même.
Ou inventez un rôle, imaginez des informations.
2. Faites connaissance avec les autres personnes présentes au congrès. Employez les mots ci-dessous pour poser des questions.
 - Quel – nom ? prénom ? *Quel est votre nom ? votre prénom ?*
 - Quelle – formation ?
 - Quelle – nationalité ?
 - Qu'est-ce que – actuellement ?
 - Dans quelle entreprise / société ?
 - Où – habiter ?
 - Comment – affaires – en ce moment ?
3. Notez les informations sur les personnes rencontrées.



4. Travaillez en tandem. Parlez des personnes rencontrées.
Marta Meszaros est médecin. Elle est hongroise. Elle travaille actuellement comme responsable des ventes chez Sorbier, une entreprise pharmaceutique d'origine française. Elle habite à Budapest. Les affaires vont bien en ce moment.

Écrits p. 151

Écrire

Choisissez deux personnes intéressées par le programme de MBA de votre école. Écrivez un courriel à votre assistante sur ces deux personnes. Donnez l'adresse électronique de chaque personne pour l'envoi d'une documentation par courriel.

Texte principal

Largeur variable



Bonjour Linda,

J'ai rencontré deux personnes intéressées par le programme de MBA au congrès.

Marta Meszaros est...

Bilan 1

Vous avez fait passer des entretiens d'embauche et vous en faites le compte rendu à vos supérieurs.

Activité 1

A. Vous avez pris des notes au cours des entretiens.

En réunion, vous présentez chaque candidat à vos collaborateurs et supérieurs.

- Laura Soli
- Italie
- 23 ans
- dynamique
- étudiante en droit,
université de Turin,
dernière année

- Manuel Barru
- Portugal
- 56 ans
- calme
- depuis 1980
dans une entreprise
familiale de gestion

- Steve Pen
- France/Écosse
- 32 ans
- nerveux
- sort de l'école
de commerce
d'Edimbourg

Je vous présente Laura Soli, elle est italienne...

B. Après votre présentation, les autres apprenants vous posent des questions pour mieux connaître les candidats et obtenir des informations supplémentaires.

Est-ce que Laura Soli parle plusieurs langues ?

Vous pouvez inventer d'autres candidats et les présenter de la même manière.

Activité 2

Vos collaborateurs n'ont pas compris toutes les informations. Répondez à leurs questions :

1. Est-ce que Laura Soli étudie dans une école de commerce ?
2. Est-ce que Steve Pen a la double nationalité française et écossaise ?
3. Manuel Barru est-il né en 1980 ?
4. Manuel Barru travaille-t-il dans une entreprise de gestion ?
5. Laura Soli n'a pas étudié à Turin ?

Activité 3

PRENOM, NOM : Vu Thing Ya

LE CANDIDAT EST :
 UN HOMME
 UNE FEMME

ÂGE : 35 ans

NATIONALITÉ EUROPÉENNE :
 OUI
 NON : vietnamienne

FORMATION EN DROIT :
 OUI
 NON

ÉCOLE DE COMMERCE :
 OUI, LAQUELLE ?
 NON

POSTE ACTUEL : ingénieur informatique

EST MOTIVÉ(E) PAR L'EMPLOI :
 OUI
 NON

PEUT COMMENCER À TRAVAILLER IMMÉDIATEMENT :
 OUI
 NON, QUAND ? en mars

Votre directeur des ressources humaines vous demande de lui envoyer par courriel un court texte pour présenter chaque candidat.

Pendant les entretiens, vous avez rempli ce questionnaire. Complétez le courriel.

Sujet : Présentation du candidat

Thème principal : L'emploi variable

Bonjour,
Voici des renseignements concernant le candidat.
C'est un homme de 35 ans...

Unité **2** Vie professionnelle, vie personnelle



Prise de contact
Votre travail idéal, c'est quoi ?

Vocabulaire 1
Journée, jours, mois, saisons

Lire
Raconter une journée type

Point de langue 1
Le présent ; quand ? ; qu'est-ce qui ?

Vocabulaire 2
Temps libre, loisirs

Point de langue 2
*Expressions de temps
et de fréquence*

Gammes
Parler de son travail, de ses loisirs

étude de cas
Enquête au cabinet Viola

Prise de contact

Votre travail idéal, c'est quoi ?

6 A. Qu'est-ce qu'elles apprécient, aiment ou cherchent dans leur travail ? Écoutez les réponses des quatre personnes et les expressions employées. Dans les quatre encadrés ci-dessous, associez les mots pour retrouver ces expressions.

1. fixer • de boulot à la maison
gagner • des objectifs clairs
ne pas emporter • beaucoup d'argent

3. discuter • mes compétences
suivre • avec les collègues
reconnaître • des projets en cours
discuter • des formations

2. varier • à l'étranger
changer • les expériences
partir • des responsabilités
prendre • de service

4. près • un bureau clair et spacieux
dans • d'un chef sympa
avec • de chez moi
sous les ordres • des horaires réguliers

B. Associez des expressions de l'exercice A et les définitions 1 à 7 ci-dessous.

- | | |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1. avoir un salaire élevé = <i>gagner beaucoup d'argent</i> | 4. trouver un poste dans un autre pays |
| 2. avoir une promotion | 5. un lieu de travail agréable |
| 3. la journée commence et finit aux mêmes heures | 6. développer ses compétences |

C. Travaillez en tandem. Qu'est-ce qui est important pour vous dans le travail ? Faites une liste. Employez les expressions de l'exercice A. Comparez les listes et sélectionnez quatre choses très importantes.

Vocabulaire 1

Journée, jours, mois, saisons

A. Trouvez l'intrus dans chaque série de mots. Le week-end commence quand pour vous ? Et quand est-ce qu'il finit ?

- lundi – mardi – matin – mercredi
- vendredi – midi – samedi – dimanche
- jeudi – après-midi – soir – matin

B. Trouvez les quatre saisons dans l'encadré. Placez les douze mois de l'année dans les trimestres appropriés. Insérez les saisons dans la période correspondante.

novembre – février – automne – août – été – janvier – juillet – printemps
mars – décembre – avril – juin – octobre – mai – hiver – septembre

Semestre 1		Semestre 2	
Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
.....	novembre
.....
.....
Saisons			
.....

C. Les phrases suivantes indiquent-elles un moment unique ou une habitude ?

1. Je suis malade, je ne vais pas au bureau ce matin. —> *moment unique*
2. Le matin, il met deux heures pour aller au travail. —> *habitude*
3. Elle est en rendez-vous extérieur cet après-midi.
4. Elle ne travaille pas le mercredi après-midi.
5. Je prends toujours mes congés en août.
6. En octobre, le PDG va à Tokyo pour signer le contrat.
7. En été, c'est très calme dans notre service.

D. Complétez le tableau ci-dessous.

Moment unique	Habitude	Moment unique ou habitude
∅ vendredi	le dimanche	en janvier
soir	matin	été
après-midi	après-midi	printemps
semaine	week-end	Noël

E. Travaillez en tandem. Quand (dans la journée, dans la semaine, dans l'année) avez-vous beaucoup de travail? Quand est-ce que c'est très calme dans votre secteur? Posez des questions à votre partenaire puis changez les rôles.

A: *Quand est-ce que vous avez beaucoup de travail dans la journée?*
 B: *J'ai beaucoup de travail le matin.*

B: *Quand est-ce que c'est très calme dans votre secteur?*
 A: *En été et à Noël, c'est très calme dans mon secteur.*

Lire
Raconter une journée type

A. Lisez l'article. Répondez aux questions.

Une journée avec Paul Chémama

Paul Chémama est directeur national des ventes chez Altadis, le cigarettier franco-espagnol. Le matin, il quitte sa maison à sept heures et demie. Dans la voiture, il passe deux ou trois coups de fil.

5 À huit heures et demie, il arrive au siège à Paris. Il consulte sa messagerie et l'intranet de l'entreprise. Il prend un café, le temps de discuter avec son directeur commercial. À neuf heures et quart, il va saluer les membres des services commercial et

10 marketing. C'est l'occasion pour lui d'identifier les problèmes à régler dans la journée. Puis il est en rendez-vous avec des clients ou répond au téléphone. Ses collaborateurs viennent dans son bureau pour traiter de questions urgentes.

15 À une heure moins le quart, il va manger à la cantine avec des collègues d'autres services. Avec des



clients, il préfère déjeuner dans un restaurant du quartier. Ce sont toujours des déjeuners sans alcool. L'après-midi, nouvelles réunions avec des clients ou ses commerciaux. Le soir, il part du bureau à sept heures et est à la maison vers huit heures et demie. Le week-end, Paul Chémama pratique le golf. Sa destination de vacances préférée? Marrakech.

25 « Cette ville me fascine. J'aime les gens, la ville, ses rues... et ses golfs! »

Source : article de Anne-Françoise RABAUD, *Action commerciale*, n° 256, octobre 2005.

À quelle heure Paul Chémama...

1. part-il de la maison?
2. arrive-t-il au bureau?
3. va-t-il déjeuner?
4. quitte-t-il le bureau?

B. Les affirmations suivantes sont-elles vraies ou fausses ?

1. Paul Chémama est directeur commercial. → faux
2. Dans la voiture, il écoute la radio.
3. Il va dans les bureaux pour dire bonjour et discuter.
4. Ses collaborateurs viennent dans son bureau pour dire bonjour.
5. Avec les clients, il déjeune dans le restaurant d'entreprise.
6. Il passe ses vacances au Maroc.

C. Associez les mots de la colonne de gauche et les mots de la colonne de droite.

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. consulter | a. au téléphone |
| 2. pratiquer | b. un coup de fil |
| 3. prendre | c. la messagerie |
| 4. passer | d. un café |
| 5. répondre | e. le golf |

D. Complétez les phrases. Employez les mots de l'encadré.

au – dans – **pars** – part – vais – vers

1. Je **pars** de la maison à sept heures.
2. J'arrive **au** bureau à huit heures.
3. Tu viens prendre un café **dans** mon bureau ?
4. À midi, je **vais** manger à la cantine.
5. Je quitte le boulot **vers** quatre heures.
6. Elle **part** du bureau à six heures.



E. Travaillez en tandem. Racontez une journée type à votre partenaire.

Je quitte la maison à...
J'arrive au bureau / à l'école à...
Je prends un café à...

Point de langue 1

Le présent ; quand ? ; qu'est-ce qui ?

Grammaire p. 114-115

- On emploie le présent pour exprimer un moment actuel ou une habitude.
Qu'est-ce que vous faites [maintenant / aujourd'hui / actuellement / en ce moment / etc.] ?
Qu'est-ce que vous faites le lundi / le week-end / le soir / etc. ?
- Pour demander une information sur le temps ou l'heure, on emploie **quand** ou **quel(le)**.
Quand partez-vous à Karachi ?
On est **quel jour** aujourd'hui ?
Vous arrivez au bureau à **quelle heure** ?
- Pour demander d'identifier une attitude ou un objet, on emploie souvent **qu'est-ce qui**.
Qu'est-ce **qui** est important pour Carlos Ghosn ?
Qu'est-ce **qui** a un moteur et quatre roues ?



A. Un journaliste interroge Dave Stevenson sur sa journée type. Complétez l'interview. Employez les verbes de l'encadré.

me lève – fais – es – arrive – déjeunes
– vas – fait – est – passe – prends

- Dave, tu **es** australien, directeur marketing Europe dans une société de matériel de glisse.
- C'est exact. Mon département est basé à Lacanau sur l'océan Atlantique.

- Quelle 1 ta journée type ?
- Ça dépend. Si les conditions sont bonnes, je / j' 2 pour faire une session de surf devant la maison. Sinon, je / j' 3 au bureau entre neuf heures et demie et dix heures.
- Tu 4 à pied au boulot ?
- Non, je / j' 5 la voiture. Je / J' 6 une heure à traiter mes courriels. Puis c'est la routine : réunions, rendez-vous, problèmes de budget à régler, organisation de compétitions ou de voyages d'affaires, etc.
- Tu 7 à quelle heure ?
- Je / J' 8 la pause déjeuner entre midi et demi et deux heures. Si les conditions sont bonnes, on 9 une session de surf entre collègues du département.

B. Complétez le texte sur Leila Derrar. Utilisez la forme appropriée des verbes entre parenthèses.

Je *m'appelle* (s'appeler) Leila Derrar. Je 1 (être) ingénieure et docteure en informatique. Je 2 (travailler) comme directrice technique chez un éditeur de logiciels. Mon mari et moi, nous 3 (habiter) à Grenoble. Il 4 (être) chercheur dans un centre de recherches. Le matin, il 5 (prendre) la voiture et moi je 6 (aller) au travail en tram. Les enfants 7 (aller) au lycée à huit heures et 8 (revenir) à la maison dans l'après-midi. Le week-end, nous 9 (aller) faire de la marche ou du ski dans les Alpes. Les enfants 10 (faire) aussi du parapente.

C. Travaillez en tandem. Posez des questions sur Leila Derrar (exercice B) à votre partenaire. Changez les rôles.

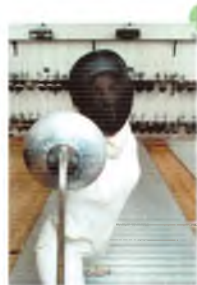
- | | |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| A: <i>Quelle est sa formation ?</i> | B: <i>Qu'est-ce qu'elle fait actuellement ?</i> |
| B: <i>Elle est ingénieure et docteure en informatique.</i> | A: <i>Elle travaille comme...</i> |

D. Écrivez un paragraphe sur vous-même d'après le modèle de l'exercice B.

Vocabulaire 2
Temps libre, loisirs

A. Associez les activités sportives et les photos.

1. faire du vélo – 2. faire de la natation – 3. faire de l'escrime



B. Complétez les expressions avec les verbes de l'encadré.

aller – aller courir – écouter – faire – jouer – lire – regarder – sortir

- | | |
|--------------------------------------------|----------------------------------|
| 1. <i>sortir</i> avec des amis | 5. _____ la télévision / un DVD |
| 2. _____ un magazine technique <i>lire</i> | 6. _____ au cinéma |
| 3. _____ au golf | 7. _____ la cuisine <i>faire</i> |
| 4. _____ dans un parc <i>aller courir</i> | 8. _____ de la musique |



C. Parlez de vos activités de temps libre. Employez les verbes de l'encadré 1 et les expressions de temps de l'encadré 2.

J'aime bien aller courir dans un parc le matin.

Je n'aime pas regarder la télévision le dimanche soir.

1. j'aime
j'aime bien
je n'aime pas
je n'aime pas du tout

2. le matin / l'après-midi / le soir
le vendredi soir / le dimanche matin
en semaine / le week-end
en été / en hiver
en février / en août

Point de langue 2

Expressions de temps et de fréquence

Grammaire p. 115

- On place les moments de la journée, les jours de la semaine, les mois, les années au début ou à la fin de la phrase.

En ce moment, j'ai beaucoup de travail. ou *J'ai beaucoup de travail en ce moment.*

Une fois par semaine, elle fait de la gym. ou *Elle fait de la gym une fois par semaine.*

- On place les expressions de fréquence après le verbe.

Je voyage souvent à Canton.

J'ai toujours beaucoup de travail.

Il n'est jamais au bureau avant neuf heures et demie.

- Parfois, pour insister sur la fréquence, on place ces expressions au début de la phrase.

D'habitude, elle voyage en avion. Mais aujourd'hui, elle prend le train.

- Expressions de fréquence:

[ne / n'...] jamais rarement parfois souvent d'habitude toujours
0 % —————> 100 %

A. Reconstituez les phrases suivantes.

- consulte / matin. / Il / sa / toujours / le / messagerie —> *Il consulte toujours sa messagerie le matin.*
- souvent / L'après-midi, / rendez-vous / à / en / l'extérieur. / est / elle
- restaurant / parfois / un / Est-ce que / déjeuner / allez / dans / ? / vous
- pause déjeuner / de / une heure et quart. / font / leur / D'habitude, / midi et demi / ils / à
- commencent / réunions / prévue. / ne / Les / à / jamais / l'heure
- rarement / fait / des / On / l'après-midi. / réunions

B. Complétez les expressions de fréquence. Employez les mots de l'encadré.

chaque – deux – fois – samedi – temps – tous

- tous les soirs
- vendredi
- toutes les semaines
- un sur trois
- deux par an
- de en temps

verbes
ré 2.

C. Lisez les couples de phrases.

Choisissez le mot approprié pour obtenir deux phrases de même sens.

1. a. Chaque jour, elle met une heure pour aller au travail.
b. Elle met *souvent* / *toujours* une heure pour aller au travail.
2. a. Un soir par semaine, il rentre tard à la maison.
b. Il rentre *d'habitude* / *parfois* tard à la maison.
3. a. Elle déjeune peut-être une fois par mois à la cantine.
b. Elle déjeune *parfois* / *rarement* à la cantine.
4. a. Elle travaille quatre jours par semaine, elle n'est pas là le mercredi.
b. Elle *ne travaille jamais* / *travaille rarement* le mercredi.
5. a. Pour aller en France, il prend le TGV. Sinon, il voyage en avion.
b. Il voyage *d'habitude* / *toujours* en avion.
6. a. En haute saison, elle travaille un samedi sur trois.
b. Elle travaille *parfois* / *toujours* le samedi.



D. Un enquêteur interroge trois personnes (Thomas, Panagiota et Cristina) sur leur journée type. Écoutez et complétez le tableau.

	Thomas Danois	Panagiota Grecque	Cristina Chilienne
1. Qu'est-ce que vous faites quand vous arrivez au travail ?	<i>consulte les mails, fait le tri</i>		
2. Où est-ce que vous prenez votre déjeuner ?			
3. Est-ce que vous êtes souvent en déplacement ?			

la fin

E. Travaillez en tandem. Posez les questions de l'exercice D à votre partenaire. Changez les rôles.

F. Travaillez en tandem. Posez les questions à votre partenaire. Imaginez d'autres questions. Puis changez les rôles.

Est-ce que...

- | | |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1. vous mangez toujours à la cantine ? | 5. vous prenez parfois le vélo pour aller au travail ? |
| 2. vous faites parfois la sieste ? | 6. vous lisez parfois une revue ? |
| 3. vous allez parfois au cinéma ? | 7. vous travaillez souvent tard le soir ? |
| 4. vous êtes toujours en costume / tailleur ? | 8. vous ne faites jamais de sport le week-end ? |

ours
00 %

Gammes

Parler de son travail, de ses loisirs

A. Associez les questions (colonne de gauche) et les réponses (colonne de droite).

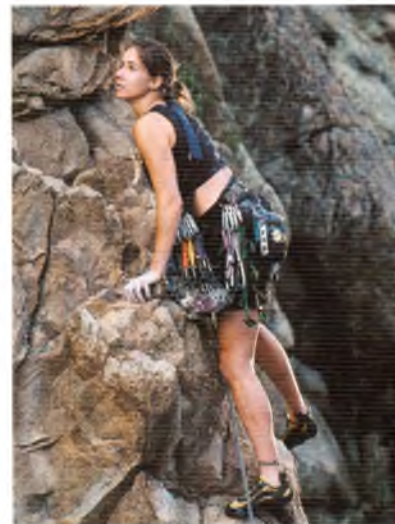
- | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1. Qu'est-ce qui est important pour vous dans le travail ? | a. Oui, toujours. |
| 2. Qu'est-ce que vous appréciez dans votre travail ? | b. Ça dépend. En haute saison, je ne compte jamais mes heures. |
| 3. Est-ce que vous portez un badge dans votre entreprise ? | c. Les bureaux sont modernes et j'ai des collègues sympathiques. |
| 4. Quand est-ce que vous prenez des congés ? | d. Avoir des responsabilités et un bon salaire. |
| 5. Combien d'heures est-ce que vous travaillez par semaine ? | e. Généralement, en août et à Noël. |

B. Travaillez en tandem. Posez les questions de l'exercice A, page 23, à votre partenaire. Changez les rôles.

C. Complétez le texte. Employez les mots de l'encadré. Puis écoutez le dialogue et vérifiez les réponses.

du tout – faire – passionnée – plaît – beaucoup

BORIS : Qu'est-ce que tu fais comme sport le week-end ?
AUDREY : Je suis une *passionnée* de montagne. J'aime bien
.....1..... de l'escalade. Ce qui me2..... surtout,
c'est le silence de la montagne. Je détresse. Et puis,
si les conditions sont bonnes, j'aime3..... faire
du parapente. Par contre, les sports d'équipe comme
le foot ou le basket, je n'aime pas4..... !



D. Travaillez en tandem. Qu'est-ce qui vous plaît ou vous déplaît dans votre travail ou dans vos études ? Discutez avec votre partenaire. Employez des expressions à connaître.

*J'aime beaucoup le contact avec les clients mais je n'aime pas écrire des rapports.
J'apprécie mon chef / mes collègues. Par contre, je n'apprécie pas les heures supplémentaires.*

E. Travaillez en tandem. Qu'est-ce que vous faites pendant votre temps libre ? Posez des questions à votre partenaire puis changez les rôles. Employez des expressions à connaître.

— *Qu'est-ce que vous faites le week-end ?* — *Je sors souvent avec des amis.*
— *D'habitude, je fais le taxi pour mes quatre enfants.*

Expressions à connaître

Poser des questions

Qu'est-ce que vous faites pendant votre temps libre / vos loisirs ?
le week-end ?
après le travail ?
comme sport ?
le soir ?

Qu'est-ce que tu fais pendant ton temps libre / tes loisirs ?

— Est-ce que vous regardez la télé ? — Oui, je regarde d'habitude les informations.
jouez au tennis ? — Oui, parfois / souvent.
faites du sport ? — Rarement.
allez au cinéma ? — Non, jamais.
prenez des vacances ?

— Quand regardez-vous la télé ? — J'aime bien regarder la télé le soir.

Exprimer un intérêt ou une appréciation

J'aime [bien / beaucoup]... Je n'aime [pas du tout]...
J'apprécie [beaucoup]... Je n'apprécie pas [beaucoup]...
Je suis un(e) passionné(e) de...

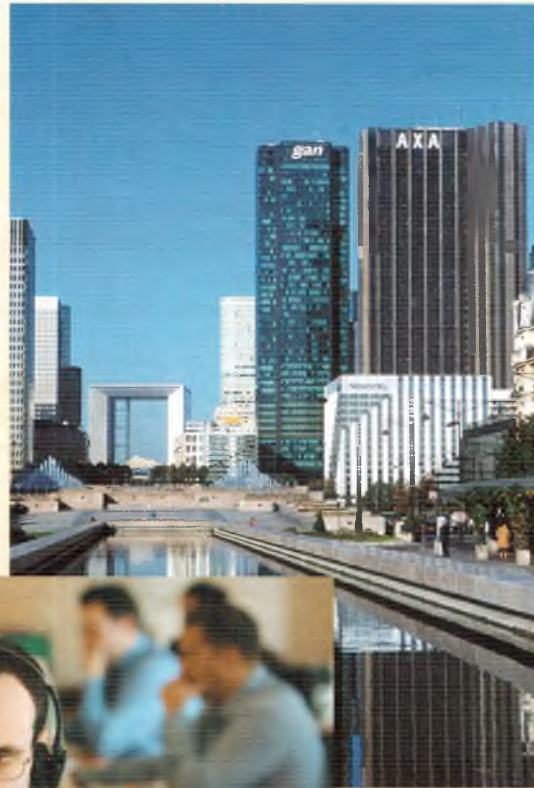
étude de cas

Enquête au cabinet Viola

Contexte

Le cabinet Viola SA est un cabinet d'audit qui certifie les comptes de sociétés cotées en bourse. Le siège est à Paris, dans le quartier de La Défense. Les affaires marchent bien. Mais l'ambiance de travail n'est pas bonne : les bureaux ne sont pas agréables, le travail est routinier, les employés sont débordés, ils ne comptent pas leurs heures, ils quittent l'entreprise après deux ou trois ans.

Les dirigeants du cabinet souhaitent changer l'ambiance de travail. Le département des ressources humaines (RH) est chargé de faire une enquête auprès du personnel. Il interroge un hôte d'accueil, un stagiaire, un assistant (un junior) et un directeur de mission (un manager).



Tâche



1. Travaillez en tandem. L'étudiant(e) A est RH et pose des questions : voir page 112. L'étudiant(e) B est employé(e) : voir page 109. Choisissez un rôle, lisez la fiche et préparez l'entretien.
2. Jouez le dialogue.
3. Formez deux groupes : le groupe des RH et le groupe des employés. Listez les problèmes et décidez quels sont les problèmes importants.
4. Discutez en grand groupe : trois changements dans les conditions de travail du cabinet Viola sont possibles. Quels changements choisissez-vous ?

Écrits p. 151

Écrire

Écrivez une liste des changements souhaités sous forme de liste des tâches avec planning.

Bilan 2

Activité 1

Pour connaître ses collaborateurs, le nouveau directeur général souhaite proposer une enquête. Pour chaque employé, il veut connaître :

- les jours travaillés ;
- les heures d'arrivée, de départ du bureau, des pauses-déjeuner ;
- les moments habituels des réunions (matin/après-midi) ;
- les périodes de l'année calmes ;
- les sports pratiqués ;
- les magazines professionnels lus.

Il vous demande de réaliser un questionnaire pour collecter ces informations. Rédigez les questions : *Quels jours travaillez-vous ?...*

Vous pouvez utiliser des outils linguistiques comme : *quel(le)(s) / qu'est-ce que / d'habitude / quand...*

Activité 2

Vous êtes l'assistant(e) de madame Cardy. Elle a reçu un questionnaire d'un institut de statistiques : il mène une étude européenne sur l'emploi du temps des cadres.

Madame Cardy vous demande de répondre à ce questionnaire. Voici son emploi du temps :

Questionnaire de l'INSTAT, institut des statistiques

- 1 À quelle heure commencez-vous la journée de travail en général ?
- 2 Quand la terminez-vous d'habitude ?
- 3 En un mois, combien de jours partez-vous en déplacements professionnels ?
- 4 Suivez-vous souvent des formations ?
- 5 Assistez-vous souvent à des réunions ?
- 6 Faites-vous souvent du sport ?
- 7 Allez-vous souvent au restaurant dans le cadre de votre travail ?
- 8 Avez-vous pris des jours de congés ce mois-ci ? Combien ?

lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
30 octobre	31	1 ^{er} novembre	2	3
			9 h : Entretien nouveau stagiaire	8 h 30 : Réunion asso sportive 18 h 30 : golf
6	7	8	9	10
8 h - 18 h : Formation sur la gestion d'équipe			10 h : réunion de service 18 h : départ du bureau	18 h 30 : golf
13	14	15	16	17
Jour de congé		Déplacement professionnel à Madrid		18 h 30 : golf
20	21	22	23	24
9 h : Réunion projet ZIG 18 h : départ du bureau	18 h : départ du bureau	Premier bilan stagiaire 18 h : départ du bureau	10 h : réunion de service 18 h : départ du bureau	18 h 30 : golf
27	28	29	30	1 ^{er} décembre
18 h : départ du bureau	8 h 30 : Réunion DG 18 h : départ du bureau	18 h : départ du bureau	18 h : départ du bureau	

Activité 3



Jeu de rôles en tandem : chaque partenaire remplit (sans le montrer à l'autre) son emploi du temps d'une semaine-type et laisse deux demi-journées libres.

Situation : Vous êtes de nouveaux collègues. Vous devez travailler, deux fois par semaine, sur un projet commun. Vous vous téléphonez (installez-vous dos à dos pour simuler la conversation téléphonique) pour vous donner rendez-vous : respectez les impératifs horaires de chacun.

Vous pouvez utiliser des questions comme :

*Est-ce que tu es libre le lundi ?
Qu'est-ce que tu fais le jeudi ?...*

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
14 h - 18 h					
18 h - 20 h					

Unité **3** Traiter un problème



Prise de contact
Il y a un problème ?

Vocabulaire 1
Caractériser avec un adjectif

Lire
Problèmes d'entreprise

Point de langue 1
c'est, ce sont ; il y a

Point de langue 2
Les négations

Gammes
Traiter un problème au téléphone

Prise de contact

Il y a un problème ?

A. Associez les phrases pour préciser le problème.

- | | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. La facture n'est pas correcte. | a. Il est cassé. |
| 2. Pas de café ce matin. | b. Le site est en travaux. |
| 3. L'avion n'est toujours pas arrivé. | c. Il y a une erreur. |
| 4. Mon téléphone portable ne marche plus. | d. Le distributeur est en panne. |
| 5. L'envoi n'est pas complet. | e. Il est en retard. |
| 6. On ne peut pas télécharger le logiciel. | f. Il n'y a pas le mode d'emploi dans le paquet. |

B. Écoutez les cinq messages enregistrés. Identifiez le produit et le problème.

Produit	Problème
1. un lecteur de DVD portable	La batterie ne marche pas.
2.
3.
4.
5.



Vocabulaire

Caractériser avec un adjectif

A. Complétez les phrases. Choisissez le mot approprié.

- Je voudrais une chambre calme / facile / propre avec vue sur la mer.
- J'aimerais louer une voiture difficile / moderne / rapide pour ce voyage à Genève.
- Vous appuyez sur ce bouton et ça marche. L'appareil est d'une utilisation moderne / simple / sympathique.
- Vous avez un climat très facile / humide / tranquille en Guyane, non ?
- C'est une personne désagréable / sale / sombre ; je n'aime pas travailler avec elle.

B. Complétez les deux colonnes de gauche, puis les deux colonnes de droite. Ensuite, associez les contraires.

♀	♂		♂	♀
grande	grand	1	a	froid
calme	<u>é</u>	2	b	mauvais
.....	chaud	3	c
molle	<u>mou</u>	4	d	rapide
.....	doux	5	e
fine	6	f	court
.....	lent	7	g
bonne	8	h	léger
.....	long	9	i
lourde	10	j	épais
.....	bas	11	k
dangereuse	12	l	bruyant
				froide
				élevée
				petite
				sèche
				sûre
				dure

C. Complétez le texte avec les mots de l'encadré.

petits et grands – **bonne** – grand – petite – jeunes – belle – longue

Le matin, je mets une **bonne** heure pour aller au travail. J'ai un 1 bureau avec une 2 vue sur un parc. Je travaille avec des 3 consultants sur un projet important. Une fois par semaine, nous faisons une 4 réunion sur les 5 problèmes à régler. À midi, je prends une 6 heure pour déjeuner.

D. Reconstituez les deux textes. Ce sont deux textes avec des thèmes différents.

Texte 1 : *À la maison...*Texte 2 : *Dans le quartier de Ginza...*

J'ai un vieil / le siège de Nissan / ordinateur, tout neuf et rapide. / à Tokyo, / ~~À la maison,~~ / immeuble, très moderne. / ~~Dans le quartier de Ginza~~ / est partagé entre deux bâtiments : / il y a l'ancien immeuble, / souhaitait un nouvel / un peu vieux, / Les enfants / ordinateur. Il est très lent. / et le nouvel

E. Observez les phrases suivantes.

Le quartier est **assez** calme. Il n'est pas **trop** bruyant.La salle n'est pas **assez** grande. Elle est **trop** petite.Ces vins blancs sont **assez** doux. Ils ne sont pas **trop** secs.Les valises ne sont pas **assez** légères. Elles sont **trop** lourdes.

Faites des phrases. Employez **assez** ou **trop** avec les adjectifs de l'exercice B, en bas de la page 28.

- Je n'aime pas le lit à l'hôtel. (*assez / trop*)
Il n'est pas assez dur. Il est trop mou.
- Vous pouvez visiter ce quartier de la ville. (*assez*)
- Prenez les transports en commun pour aller à l'aéroport. (*assez / trop*)
- Je pense qu'elle touche un bon salaire. (*assez*)
- Les réunions durent parfois quatre heures. (*assez*)
- Pour la plaquette publicitaire, ne prenez pas ce papier. (*trop / assez*)
- Je n'aime pas l'ambiance au travail en ce moment. (*trop*)
- Je ne peux pas manger cette pizza. (*assez*)



Lire

Problèmes d'entreprise

A. Quatre personnes répondent à la question : « Citez un problème particulier à votre entreprise ». Lisez les réponses.

1 « Nous travaillons dans un vieil immeuble au centre-ville. Les murs ne sont pas épais et les fenêtres pas isolées. On entend les collègues qui répondent au téléphone et les bruits de la rue. J'ai des difficultés à me concentrer. C'est le stress total ! Mais au printemps, on déménage à la campagne. »

2 « En ce moment, on fusionne avec une autre entreprise et ça ne marche pas très bien. Les équipes sont démotivées. Il y a des gens qui partent. Moi, j'attends le nouvel organigramme pour prendre une décision. »

3 « Les affaires marchent bien chez nous. Les clients sont contents. Le seul problème, c'est le département des ressources humaines. Il n'est pas très efficace. On aimerait davantage de formations, mais l'offre n'est pas intéressante. »

4 « J'ai un gros problème de trésorerie en ce moment. L'argent sort mais ne rentre pas. Je cherche des investisseurs d'accord pour mettre de l'argent dans mon entreprise. »

B. Associez les réponses 1 à 4 de l'exercice A, page 29, et les titres ci-dessous.

- a. Problème d'efficacité → 3
b. Problème de locaux
c. Problème financier
d. Problème de réorganisation

C. Relisez les réponses de l'exercice A, page 29. Quels mots ou expressions correspondent aux définitions suivantes ?

1. sans protection contre le bruit ① → pas isolées
2. changer de maison, d'adresse ①
3. deux entreprises différentes forment une seule entreprise ③
4. quand une personne n'aime plus son travail, elle est... ③
5. tableau de l'organisation d'une entreprise ②
6. quand une personne fait bien son travail, elle est... ②
7. séminaire pour améliorer ses compétences ③
8. argent disponible dans la caisse de l'entreprise ④
9. personne extérieure qui apporte de l'argent à une entreprise ④
10. quand une personne accepte une proposition, elle est... ④

D. Choisissez une ville ou un pays. Quels sont les problèmes de cette ville, de ce pays ?

- circulation automobile, transports en commun
- pollution, climat, bruit
- vie chère, logement
- autres ?

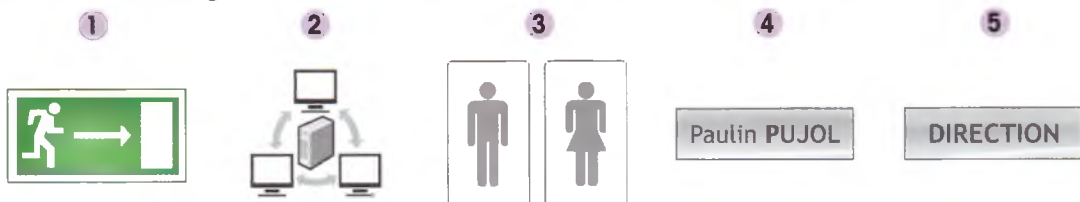
Lexique p. 137-138

Point de langue 1
c'est, ce sont ; il y a

Grammaire p. 115

- Pour demander d'identifier un objet, on pose la question : *qu'est-ce que c'est [, ça] ?*
– *Qu'est-ce que c'est [, ça] ?*
– *C'est une clé USB. / Ça, ce sont mes clubs de golf. / C'est la commande de ramettes de papier qui est arrivée.*
- Pour demander de confirmer l'identité d'une personne ou la désignation d'un objet, on pose la question avec *[est-ce que] c'est / ce sont...*
– *[Est-ce que] c'est notre nouveau manager ? – Oui, c'est lui. / Non, ce n'est pas lui.*
– *[Est-ce que] ce sont les photos de tes vacances ?*
- Pour constater la présence ou l'absence d'une personne, d'un objet, d'un fait, on emploie *il y a* prononcé [ilja].
Il y a trois personnes dans ce bureau.
– *Qu'est-ce qu'il y a dans votre sac ? – Il y a mon ordinateur portable, c'est tout.*
– *Il y a un problème ? – Non, il n'y a pas de problème.*
Y a-t-il une cantine dans votre entreprise ?
- Souvent, quand on parle, *il y a* devient *y a* prononcé [ja].

A. Paulin présente le lieu où il travaille à son ami Kevin. Écoutez le dialogue. Associez les images 1 à 5 et les mots a à e.



- a. ici : 4 b. là : _____ c. ça ? : _____ d. là-bas : _____ e. au bout du couloir : _____

B. Complétez le dialogue.

Réécoutez et vérifiez vos réponses.

PAULIN : Ici, c'est mon bureau. Là, c'est le bureau de notre *manager*.

KEVIN : Et ça, qu'est-ce que c'est ?

PAULIN : C'est le 1 pour les serveurs informatiques.KEVIN : Et là-bas, ce 2 les toilettes ?

PAULIN : Oui, c'est ça.

KEVIN : Et là 3 au bout du couloir ?PAULIN : 4 la sortie de secours.

C. Travaillez en tandem. Parlez de ces deux entreprises.

*Dans l'entreprise X, il y a des bureaux paysagers.**Dans l'entreprise Z, il n'y a pas de salle de détente.*

ENTREPRISE X

bureaux paysagers : oui
 espace fumeurs : non
 salle de sports : oui
 crèche d'entreprise : non
 cantine : oui
 fontaines d'eau dans les couloirs : oui
 ascenseur : oui
 parking : non

ENTREPRISE Z

salle de détente : non
 bureaux individuels : oui
 ascenseur : non
 photos sur les murs : oui
 cantine : non
 machine à café dans le couloir : oui
 climatisation : non
 photocopieuse dans le couloir : oui

D. Travaillez en tandem. Répondez aux questions suivantes.

1. Quelle entreprise de l'exercice C préférez-vous ?
2. Parlez de votre lieu de travail (bureau ou école).

Lexique p. 135

Point de langue 2

Les négations

Grammaire p. 116

- la fréquence :
Elle n'est pas souvent au bureau. = Elle est rarement au bureau.
- un état actuel :
– *Mon portable ne marche plus. – C'est un problème de batterie ? – Non, il est cassé.*
Nous ne livrons plus cette référence. Le stock est épuisé.
Comparez avec les deux phrases suivantes :
Votre téléphone marche encore ? Il n'est pas cassé ?
Nous livrons toujours cette référence. Le stock n'est pas épuisé.
- l'instant présent :
– *Le client n'est pas encore là ? – Non, son avion est en retard.*
La machine à café ne marche toujours pas. Le technicien vient quand pour [faire] la réparation ?
Comparez avec la phrase suivante :
– *Le client est déjà là ? – Oui, il est en avance (pour son rendez-vous).*
- un ensemble avec une exception :
Il n'aime que le contact avec le client. = Il n'aime pas écrire des rapports.
Elle ne va courir que le week-end. = Elle ne va pas courir en semaine.
Il ne joue qu'au tennis. = Il ne pratique pas d'autres sports.
On emploie aussi seulement : Je joue seulement au football. C'est tout.

A. Observez les couples de phrases. Quelle phrase, a ou b, correspond à la phrase de droite ?

1. a. Ils ne font que ce produit. b. Ils ne font plus ce produit.	C'est une entreprise monoproduit.
2. a. L'imprimante ne fonctionne pas toujours. b. L'imprimante ne fonctionne toujours pas.	L'appareil marche de temps en temps.
3. a. Nous prenons toujours le métro. b. Nous prenons rarement le métro.	Nous utilisons souvent la voiture.
4. a. Tu es encore au bureau ? b. Tu es déjà au bureau ?	Tu travailles tôt ce matin !
5. a. Je suis toujours dans l'avion. b. Je voyage toujours en avion.	L'avion est bloqué sur la piste d'arrivée.

B. Travaillez en tandem. Associez les questions et les réponses.

- | | |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. Vous rentrez tard ce soir ? | a. Oh, elle n'est pas toujours bonne. |
| 2. Vous faites encore le marathon de New York ? | b. Non, pas encore. J'ai une réunion dans l'autre immeuble. |
| 3. Vous n'habitez qu'à cinq minutes de votre travail ?! | c. Oui, j'ai encore un dossier urgent à traiter. |
| 4. Comment est l'ambiance dans ta boîte ? | d. Non, je n'ai plus le temps. |
| 5. Tu pars déjà ? | e. Si, mais elle ne marche pas bien. |
| 6. Il n'y a toujours pas de climatisation dans les bureaux ? | f. Eh oui, je vais à pied au bureau. |

C. Travaillez en tandem. Posez les questions, votre partenaire répond. Puis changez les rôles. Étudiant(e) A : voir page 107. Étudiant(e) B : voir page 108.



- comment / aller / au travail ?
→ Vous allez au travail comment ?
Comment est-ce que vous allez au travail ?
Comment allez-vous au travail ?
- quand / finir / journée de travail ?
- combien de temps / mettre / pour déjeuner ?
- que / faire / le week-end ?
- où / mettre / téléphone portable ?

D. Formez des questions avec *est-ce que...* Puis travaillez en tandem. Posez les questions à votre partenaire. Changez les rôles.

A : *Où est-ce que vous voyagez à l'étranger ?*
B : *Je voyage souvent en Tunisie, parfois à l'île Maurice.*

- Où voyagez-vous à l'étranger ?
- Qui est votre supérieur hiérarchique ?
- Quand consultez-vous votre messagerie ?
- Qu'y a-t-il dans votre poche / votre sac ?
- Comment allez-vous à l'aéroport ?
- Combien de personnes y a-t-il dans votre service ?
- Pourquoi ne travaille-t-on pas le 1^{er} janvier ?

Gammes

Traiter un problème au téléphone



- A.** Écoutez les quatre appels téléphoniques. Associez les problèmes a à f et les appels 1 à 4. Dans certains appels, il y a deux problèmes.

- Le poste est occupé.
- Il n'y a pas de guide de l'utilisateur.
- La climatisation est en panne.
- La messagerie et Internet ne fonctionnent plus. →
- Le lecteur DVD ne lit pas les disques.
- Le nouveau copieur ne marche pas correctement.

- B.** Réécoutez les appels téléphoniques et complétez les phrases.

- Je vous *appelle* au sujet de notre messagerie et d'Internet.
- Est-ce qu'un technicien _____ passer chez vous cet après-midi ?
- Je suis désolée mais son poste est occupé. _____-vous patienter ?
– Mmm, non. Peut-elle me _____ ?
- Il ne lit pas les disques et il _____ de guide de l'utilisateur dans le carton.

- C.** Observez les expressions à connaître ci-dessous. Écoutez l'appel téléphonique. Repérez les expressions que vous entendez.

Expressions à connaître

Se présenter au téléphone

Bruno Dumont, service maintenance, bonjour.
Que puis-je faire pour vous ?
Cathy Huang à votre service, bonjour.
Denise Veyron à l'appareil, bonjour.

Demander des précisions

De quoi s'agit-il ? je vous écoute.
Quelle est la nature de l'incident ?
Quel est le problème exactement ?

S'excuser

Je suis [vraiment] désolé(e).
Je vous prie de nous excuser pour...
Pardon. / Excusez-moi.

Exprimer son accord

D'accord / Entendu.

Refuser

Je regrette mais...

Répondre

À votre service.
Je vous en prie. / De rien.

Demander le correspondant

Je souhaite / voudrais parler à Saskia
Attendez, s'il vous plaît.
Peut-il / elle me rappeler ?

Constater un problème

Je vous appelle au sujet de / à propos de...
Nous avons un problème avec...
Il y a un problème.

Donner des précisions

La connexion ne fonctionne plus.
Il y a une erreur dans...
Il n'y a pas de...

Proposer une solution

Nous remboursons le montant.
Nous faisons un nouvel envoi.
Je fais le nécessaire et je vous rappelle.

Dire merci

Merci [beaucoup].
Je vous remercie de...

- D.** Travaillez en tandem. L'étudiant(e) A est responsable du service commercial : voir page 112. L'étudiant(e) B joue le rôle du client : voir page 111. Lisez votre fiche. Employez des expressions à connaître.

étude de cas

Au service qualité de Komcheswa

Contexte

Komcheswa propose des maisons meublées et équipées aux cadres dirigeants, chercheurs, ingénieurs d'entreprises internationales. Ces personnes viennent avec leur famille pour trois mois, six mois, un an ou davantage. Dans les maisons de Komcheswa, on a le sentiment d'être comme chez soi.

Page « Nos prestations » de Komcheswa sur Internet :



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.komcheswa.eu/fr/prestations.htm>. The page features a large image of a modern, single-story house with a red-tiled roof and white shutters. The Komcheswa logo is prominently displayed in the top right corner of the image area. Below the image, the text reads: "vous êtes comme chez vous". The main content of the page is on a pink background and includes the following text:

**Vous travaillez dans notre région 3 mois, 6 mois, 1 an ou davantage ?
Votre famille vient avec vous ?**

Nous vous proposons une sélection de maisons meublées avec :

- des pièces claires et spacieuses, une salle de bain et une cuisine équipée ;
- les lits faits, le chauffage central, le lave-linge, le sèche-linge ;
- la télévision satellite, le lecteur de DVD, l'accès à l'Internet en haut débit et sans fil ;
- le jardin pour les enfants et le barbecue.

Nos maisons sont situées :

- près de la ville : une demi-heure maximum en voiture ;
- à la campagne ;
- à proximité d'un centre commercial, des écoles, d'installations de sports et de loisirs (parc, piscine, etc.).

Terminé

Problèmes de qualité

Les prestations de Komcheswa ne sont pas bonnes en ce moment. Lisez les remarques des clients ci-dessous.

- pièces : petit salon, chambres sombres
- lits : trop mous, pas assez dur
- eau chaude : pas toujours !
- jardin : toujours humide, pas agréable, pas de jeux pour les enfants
- campagne ? pas calme, autoroute à côté de la maison
- piscine : fermée, en travaux
- crèche ? pas à proximité
- centre commercial ? non, seulement supermarché



Tâche



Travaillez en tandem.

1. Vous êtes client(e) de Komcheswa. Comparez avec les arguments de la page internet.
Dans ma maison, le salon est petit. Ce n'est pas un endroit calme. Il y a une autoroute à côté de la maison.
2. L'étudiant(e) A travaille comme employé(e) à l'agence Komcheswa de Genève : voir page 109. L'étudiant(e) B est un client mécontent de Komcheswa : voir page 107. Lisez votre fiche. Puis jouez le dialogue au téléphone.

Écrits p. 152

Écrire



1. Écoutez le message sur la boîte vocale et prenez des notes.
2. Vous travaillez comme employé(e) à l'agence Komcheswa de Genève. Vous transmettez le message à la responsable de l'agence, Giovanna Bruni. Vous utilisez vos notes pour écrire ce message.

MESSAGE

Destinataire :
De la part de :
Heure :
Transmis par :
Pour information :

Pour action :

Bilan 3

Activité 1

Un nouveau collègue, Erik Doume, vient d'être embauché au même grade que vous. Vous l'accueillez, vous lui faites visiter l'entreprise et il vous pose des questions.

Complétez le dialogue avec : *c'est/ce n'est pas ; ce sont/ce ne sont pas ; il y a/il n'y a pas/y a-t-il.*

« Les jeunes femmes là-bas, *ce sont* les employés de l'accueil : elles ouvrent les portes le matin normalement, mais si tu arrives avant 7 h 30, _____ d'hôtesse. Tu dois passer ton badge devant la borne, à droite, tu vois, _____ là.

– Et le soir, _____ quelqu'un jusqu'à quelle heure ?

– Les hôtesse partent à 18 heures. Après, le responsable de la fermeture des locaux, _____ le gardien.

– _____ un distributeur de boissons ?

– Oui, _____ une machine à café au 2^e étage. Mais _____ un distributeur de très mauvaise qualité !

Je te déconseille le café : _____ du café, _____ un mélange infâme !! Notre bureau est au 5^e, mais depuis deux semaines, _____ une panne d'ascenseur : il faut prendre l'escalier, _____ du sport ! »

Activité 2



Ce nouveau collègue partage votre bureau. Après quelques jours de collaboration, il se montre absolument insupportable et vous rend la vie infernale. Vous croisez dans le couloir monsieur Tong, le directeur des ressources humaines, et vous lui parlez du problème.

A. Jouez la scène avec un partenaire.

Le DRH, monsieur Tong	L'employé
<ul style="list-style-type: none">– demande si tout va bien– demande s'il y a un problème– demande des précisions– dit qu'il va essayer de trouver une solution rapidement...	<ul style="list-style-type: none">– répond « non » d'un air abattu– répond « oui » et explique la situation– donne des exemples de comportements*– remercie

* ne pas être discret, ne pas arriver à l'heure en réunion, ne pas être motivé, ne pas être agréable avec les clients au téléphone... à vous d'imaginer d'autres comportements agaçants !

B. Trouvez d'autres exemples de comportements (utilisez le plus possible de formes négatives), inversez les rôles puis rejouez la scène.

Activité 3

Suite à la conversation avec le DRH (Activité 2), la direction des ressources humaines vous demande d'exposer par écrit le problème. Vous décidez de vous baser sur l'offre de poste pour le recrutement de votre collègue. Utilisez le plus possible de formes négatives pour compléter le courriel.

Prestataire de service informatique cherche

Commercial (h/f)

Profil souhaité :

- dynamique, motivé – sens de l'organisation, de l'anticipation – excellent relationnel – autonome – capacité à prendre des initiatives
- aptitudes pour travailler en équipe
- prêt à s'intégrer rapidement dans de nouvelles structures et projets (goût des défis)

Bonjour,

Comme évoqué hier par monsieur Tong, je tiens à vous faire part de mes difficultés à travailler en équipe avec monsieur Doume. Le poste demande une personne dynamique et motivée, mais monsieur Doume...

Unité **4** Voyager pour affaires



Prise de contact
Vous voyagez souvent ?

Vocabulaire
Phrases de voyage

Écouter
Comprendre des informations

Point de langue 1
Possessifs et démonstratifs

Lire
Prestations d'un hôtel

Point de langue 2
savoir, connaître, pouvoir, vouloir

Gammes
Réserver une chambre d'hôtel

étude de cas
Hôtel de la Méditerranée, bonjour !



Prise de contact

Vous voyagez souvent ?

A. Est-ce que vous voyagez souvent à l'étranger ? Combien de fois par an ? Vous allez dans quels pays ? Vous voyagez pour affaires ou pour d'autres raisons ? Pour quelles autres raisons voyagez-vous ?

B. Quand vous partez en voyage, qu'est-ce que vous aimez faire ? Qu'est-ce que vous n'aimez pas faire ? Faites des phrases sur les modèles suivants.

Prendre l'avion, j'aime bien.

Je n'aime pas vraiment attendre dans la salle d'embarquement.

Préparer la valise, je n'aime pas du tout.

- préparer la valise
- parler une autre langue
- attendre la livraison des bagages
- attendre dans la salle d'embarquement
- organiser le voyage
- prendre l'avion / le train
- manger des spécialités locales
- faire l'enregistrement
- faire des rencontres intéressantes
- rentrer à la maison / retourner au bureau



C. Où pouvez-vous entendre ces phrases ? Écoutez et associez phrases et lieux.

- 14
- a. dans un avion →
 b. dans un taxi →
 c. à un guichet de gare → 1,
 d. à l'aéroport →
 e. à la réception d'un hôtel → → →



Vocabulaire

Phrases de voyage



A. Placez les lettres de l'alphabet dans les colonnes correspondantes. Puis écoutez et vérifiez.

15

cas	vache	jeu	des	air	lit	rose	dur
A			B, C				



B. Travaillez en tandem. Vous donnez votre adresse électronique à votre partenaire. Vous épelez.

@ = arobase . = point _ = tiret bas - = tiret

A: *Quelle est votre adresse électronique ?*

B: *josedonorte@net.br, j'épelle : ji, o, ...*

C. Comptez maintenant.

1. de zéro à neuf → zéro, un, deux, ...
2. de dix à dix-neuf



D. Prononcez ces phrases. Puis écoutez et vérifiez.

16

1. Vol AF 1700
2. TGV Lyria n° 9284
3. Vol AY 6613
4. Départ à 16 h 21.
5. Arrivée à 21 h 05.
6. Vous avez le siège 35.
7. Votre train part de la voie 12.
8. Votre avion part du terminal 4 F.

E. Voici différentes actions à l'occasion d'un voyage. Associez les verbes et groupes de mots.

- | | | | |
|------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|
| 1. obtenir | a. les bagages | 6. réserver | a. la navette / un taxi |
| 2. s'enregistrer | b. une réservation de vol | 7. passer | b. une chambre d'hôtel |
| 3. effectuer | c. un visa | 8. acheter | c. dans l'avion |
| 4. imprimer | d. à l'hôtel | 9. prendre | d. le billet d'avion |
| 5. récupérer | e. la carte d'embarquement | 10. monter | e. le contrôle de sécurité |

F. Travaillez en tandem. Mettez dans l'ordre les actions 1 à 10 de l'exercice E.

1. obtenir un visa
 ...
 10. s'enregistrer à l'hôtel

Écouter
Comprendre des informations

Écoutez les quatre documents. Puis répondez aux questions.

Document 1

- Le vol pour Madrid est à quelle heure ?
- L'embarquement a lieu à quelle porte ?

Document 2

- Quel est le numéro du train de Zurich ?
- Il arrive sur quelle voie ?

Document 3

- Le prochain train pour Amsterdam part à quelle heure ?
- D'où est-ce qu'il part ?

Document 4

- Le client choisit le vol du soir. À quelle heure est-ce qu'il part de Bruxelles ?
- À quelle heure est-ce qu'il arrive à Lyon ?
- À quelle porte est-ce qu'il va faire l'enregistrement ?



Point de langue 1
Possessifs et démonstratifs

Grammaire p. 116-117

- Pour indiquer une relation d'appartenance à une personne, on emploie *mon / ma / mes, votre / vos* (quand on dit *vous*), *ton / ta / tes* (quand on dit *tu*), *son / sa / ses*.
 Voici *mon* bureau / *ma* carte de visite / *mon* adresse électronique / *mes* collègues.
 Vous avez *votre* passeport / *votre* carte d'embarquement / *vos* papiers ?
 Voici *ton* contrat de location / *ta* voiture / *ton* assurance / *tes* clés.
 Il / Elle discute avec *son* chef / *sa* chef de service / *son* assistante / *ses* collègues.**
- Pour indiquer une relation d'appartenance à plusieurs personnes, on emploie *notre / nos, votre / vos, leur / leurs*.
 Bienvenue dans *notre* village / *notre* entreprise / *nos* locaux.
Votre salle de réunion est ici et *vos* bureaux sont là-bas.
 Ils / Elles discutent avec *leur* directeur / *leur* directrice / *leurs* collègues.**
- Quand le contexte est clair, on emploie *le mien, le vôtre*, etc.
 Mon train part à 19 h 10. Et *le vôtre* / *le tien* ?**
- Quand il y a risque de malentendu, on précise avec *celui / celle / ceux / celles*.
 – Je ne retrouve plus mes clés. – Lesquelles ? *Celles* du bureau ou *celles* de la maison ?**

A. Remettez le dialogue en ordre.



- 2 ANTON : Rebonjour, Graziela, c'est Anton à l'appareil. Je t'appelle à propos du déplacement à Hambourg mercredi prochain. Notre réunion finit à quelle heure ?
- GRAZIELA : Attends... je consulte mon agenda. Mon vol est à 19 h 45. Et le tien ?
- ANTON : Lesquels ? Ceux de septembre ou ceux d'octobre ?
- 1 GRAZIELA : Graziela Mancini, bonjour.
- 4 ANTON : Tu prends quel vol ? Celui de 18 h 35 ou celui de 19 h 45 ?
- 3 GRAZIELA : Normalement à 17 heures. Pourquoi ?
- ANTON : Ils ne sont pas encore disponibles. Je les envoie à la fin de la semaine, c'est d'accord ?
- 7 GRAZIELA : Pas de problème. À propos, dis-moi, où est-ce que je trouve les chiffres des clients tchèques ?
- 6 ANTON : À 18 h 35. Mais c'est trop tôt, je pense. Je vais prendre celui de 19 h 45. On rentre ensemble, d'accord ?
- GRAZIELA : Ceux d'octobre.
- GRAZIELA : Entendu. Merci. Salut.

-
-
-
- 1
-
-
-
-
-
-
- 11

B. Écoutez et vérifiez vos réponses.

18

C. Réécoutez le dialogue. Travaillez en tandem. Jouez ce dialogue avec votre partenaire. Graziela et Anton se tutoient. Modifiez le dialogue et dites vous.

18

D. Travaillez en tandem. Formez des phrases à partir des éléments proposés.

A : *Son bureau est spacieux. Celui de Susan n'est pas spacieux. Et le vôtre ?*

B : *Le mien ? Il est spacieux. Sa chambre est tranquille. Celle de Paolo n'est pas tranquille. Et la vôtre ?*

	son, sa, ses, nos, leur, leurs ?		celui, celle, ceux, celles ?
1	de Pierre	bureau spacieux ?	de Susan
2	de Ludivine	chambre tranquille ?	de Paolo
3	de notre école	locaux modernes ?	de leur école
4	de Johanna et Wim	bagages enregistrés ?	de Lorena
5	de Stéphane	réservation confirmée ?	de Salima
6	de Piotr	avion à l'heure ?	d'Estelle
7	de Junko	adresse correcte ?	d'Octavio
8	de Weiwei et de Brenda	clés à la réception ?	de Michel et de John

E. Travaillez en tandem. L'étudiant(e) B prépare un voyage d'affaires et demande des informations au téléphone à son partenaire à l'étranger (voir éléments ci-dessous). L'étudiant(e) A est le partenaire commercial et répond aux questions : voir fiche page 108. Jouez le dialogue.

Étudiant(e) B :

- se trouver / hôtel ? → *Mon hôtel se trouve où ?*
- se trouver / bureaux ?
- se trouver / entrepôt ?

- se trouver / usine ?
- avoir lieu / réunion ?
- avoir lieu / réception avec les invités ?

Lire

Prestations d'un hôtel

A. Quels services et commodités souhaitez-vous trouver dans un hôtel à l'occasion de vos voyages d'affaires ? Choisissez parmi ces propositions.

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| salon de coiffure | <input type="checkbox"/> | restaurants | <input type="checkbox"/> |
| accès Internet illimité | <input type="checkbox"/> | service de secrétariat | <input type="checkbox"/> |
| centre de remise en forme | <input type="checkbox"/> | salles modulables | <input type="checkbox"/> |
| climatisation | <input type="checkbox"/> | réception ouverte 24 heures sur 24 | <input type="checkbox"/> |

B. Lisez la présentation de l'hôtel. Repérez les mots ou expressions de l'exercice A qui se trouvent dans le texte.

*Le Méridien Re-Ndama**vous souhaite la bienvenue*

Situé au bord du fleuve Komo, en plein cœur de la ville, Le Méridien Re-Ndama propose plusieurs salles de réunion et une grande gamme d'activités de loisirs, sans oublier les plats savoureux de ses restaurants. C'est la destination idéale pour associer travail et loisirs.

5

Le Royal Club est un service pour les voyageurs d'affaires au Gabon. Situées au 5^e étage, les chambres Royal Club offrent des commodités cinq étoiles : climatisation,

10

minibar, coffre-fort individuel, chaînes de télé satellite, téléphone avec ligne directe vers l'étranger, boîte vocale, accès Internet illimité. Vous avez accès au centre de remise en forme. Un service de blanchisserie se tient à votre disposition. Vous pouvez vous détendre à la piscine ou faire une partie sur nos courts de tennis.

Pour vos conférences, réunions et séminaires, nous disposons de salles modulables d'une capacité totale de 300 personnes. Tableau de conférence, vidéoprojecteur et sonorisation sont disponibles sur demande. À votre disposition également, un centre d'affaires et un service de secrétariat.

15

Le restaurant Olamba est réputé pour ses buffets à thème. Au restaurant Eliwa avec vue sur la plage, un grand choix de salades, grillades, sandwiches et glaces vous est proposé. Le soir, vous pouvez écouter de la musique au bar Dibello.

L'hôtel se trouve dans le quartier Glass, en face de l'océan, à 15 kilomètres et à 15 minutes seulement de l'aéroport international de Libreville (navette de l'aéroport gratuite).

Source : www.lemeridien.fr

C. Posez des questions sur l'hôtel et répondez.

A : *Est-ce qu'on peut recevoir des messages téléphoniques à l'hôtel ?*B : *Oui, on peut car il y a une boîte vocale.*

- | | |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1. recevoir des messages téléphoniques à l'hôtel ? | 5. prendre un sauna à l'hôtel ? |
| 2. se connecter à Internet dans sa chambre ? | 6. faire de l'exercice physique à l'hôtel ? |
| 3. avoir des chemises propres à l'hôtel ? | 7. regarder la télévision dans la chambre ? |
| 4. organiser une conférence ou un séminaire dans l'hôtel ? | 8. jouer au golf à l'hôtel ? |

D. Répondez aux questions suivantes.

- Dans quel pays et dans quelle ville se trouve l'hôtel Le Méridien Re-Ndama ?
- L'hôtel se trouve dans quel quartier ? au bord de quel fleuve ? en face de quoi ?
- L'hôtel se trouve à quelle distance de l'aéroport ?
- Combien de temps met la navette de l'aéroport pour aller à l'hôtel ?

- **savoir** indique une compétence ou une certitude, **connaître** indique une expérience, petite ou grande.
Je sais parler le cantonais et le mandarin et je sais lire le japonais.
 – Savez-vous à quelle heure arrive l'avion ? – Non, je ne sais pas.
Je connais bien Londres et je connais un peu Édimbourg.
Je ne connais pas bien la ville. Vous pouvez m'indiquer le chemin ?
- **pouvoir** indique une possibilité ou introduit une demande.
On peut prendre le Thalys pour aller à Paris.
Désolé(e), je ne peux pas vous renseigner.
Pardon, vous pouvez répéter, s'il vous plaît ?
Est-ce que je peux / Puis-je vous renseigner ?
- **vouloir** indique un désir, une volonté.
Elle veut parler au directeur de l'hôtel.
Il ne veut pas dépenser trop d'argent.
- **je voudrais** introduit une demande.
Je voudrais réserver une chambre simple avec douche.

A. Demandez à des membres de la classe quelles villes ils ou elles connaissent, quelles langues ils ou elles savent parler, lire ou écrire. Écrivez villes et langues sur un papier.

A : *Vous connaissez Budapest ? Vous savez parler le hongrois ?*

B : *Oui, je connais un peu Budapest, mais je ne sais pas parler le hongrois.*



Travaillez en tandem. Présentez à votre partenaire un ou deux membres de la classe.

Ari connaît bien Helsinki et Tallinn. Il sait parler le finnois et le suédois, mais il ne sait pas parler l'estonien.

B. Complétez les phrases avec **vouloir** ou **pouvoir**. Employez les formes appropriées.

1. *Pouvez*-vous me réserver une chambre pour la nuit du 15 au 16 ?
2. Vous _____ voyager en classe affaires ou en classe économique ?
3. Je _____ être à Roissy-Charles de Gaulle demain à 7 heures.
4. Où est-ce que je _____ déposer mes bagages ?
5. Qu'est-ce que ça _____ dire, ce mot ?
6. Il ne _____ plus relever le siège, il est bloqué.

C. Associez les questions et les réponses.

Dans votre ville, est-ce qu'on peut...

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1. voir de bons films ? | a. Oui, vous pouvez, il n'y a pas de problème. |
| 2. visiter des musées ? | b. Oui, vous pouvez, mais ils ne sont pas rapides. |
| 3. prendre le bus ? | c. Non, vous ne pouvez pas, il n'y a pas de cinéma. |
| 4. circuler à vélo ? | d. Oui, vous pouvez, il y a des pistes cyclables. |
| 5. se déplacer à pied ? | e. Non, vous ne pouvez pas, ils sont en travaux. |
| 6. boire de l'eau du robinet ? | f. Oui, vous pouvez, la ville n'est pas grande. |



D. Travaillez en tandem. Posez les questions de l'exercice C à votre partenaire. Imaginez d'autres questions sur la ville de votre partenaire (heures d'ouverture des magasins, concerts de musique, piscines, boîtes de nuit, etc.). Puis changez les rôles.

Gammes

Réserver une chambre d'hôtel



A. Lisez les questions. Puis écoutez le dialogue au téléphone et choisissez la réponse appropriée.

- | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1. Quel type de chambre la cliente réserve-t-elle ? | <u>1 chambre double</u> / 2 chambres simples |
| 2. Quel jour arrive-t-elle à l'hôtel ? | mardi 13 / mercredi 14 |
| 3. Quel jour part-elle de l'hôtel ? | 17 juin / 18 juin |
| 4. Combien coûte la nuit d'hôtel ? | 105 euros / 155 euros |
| 5. Quel est le tarif d'un petit-déjeuner ? | 12 euros / 11 euros |
| 6. Combien de nuits la cliente reste-t-elle à l'hôtel ? | quatre / cinq |



B. Travaillez en tandem.

L'étudiant(e) A est réceptionniste à l'Hôtel Charlotte à Bruxelles : voir fiche p. 107.

L'étudiant(e) B voyage pour affaires. Vous réservez des chambres pour vous et un(e) collègue : voir fiche p. 112

Observez les expressions à connaître. Puis jouez le dialogue au téléphone.



Expressions à connaître

RÉCEPTIONNISTE

Hôtel du Midi, bonjour. Que puis-je faire pour vous ?
 Je peux vous proposer une chambre au rez-de-chaussée / au premier étage.
 Vous avez une préférence pour une chambre fumeur ou non-fumeur ?
 Oui, c'est possible.
 Vous réservez donc une chambre simple pour trois nuits, du ... au
 C'est bien ça ?
 Le prix / Le tarif est de ... la nuit.
 C'est à quel nom ?
 Vous pouvez répéter / épeler, s'il vous plaît ?
 – Vous réglez par carte ?
 – Je peux avoir le numéro et la date d'expiration de votre carte ?
 – Et quel est le code de vérification de la carte ?
 Voilà, c'est noté.

CLIENT(E) AU TÉLÉPHONE

Je voudrais réserver une chambre pour ... du ... au
 Quel est le prix / le tarif de la chambre ?
 C'est à quel prix / quel tarif ?
 Le petit-déjeuner est compris ?
 Vous faites restaurant ?
 Il y a un parking / un garage ?
 Bien, ça me convient.

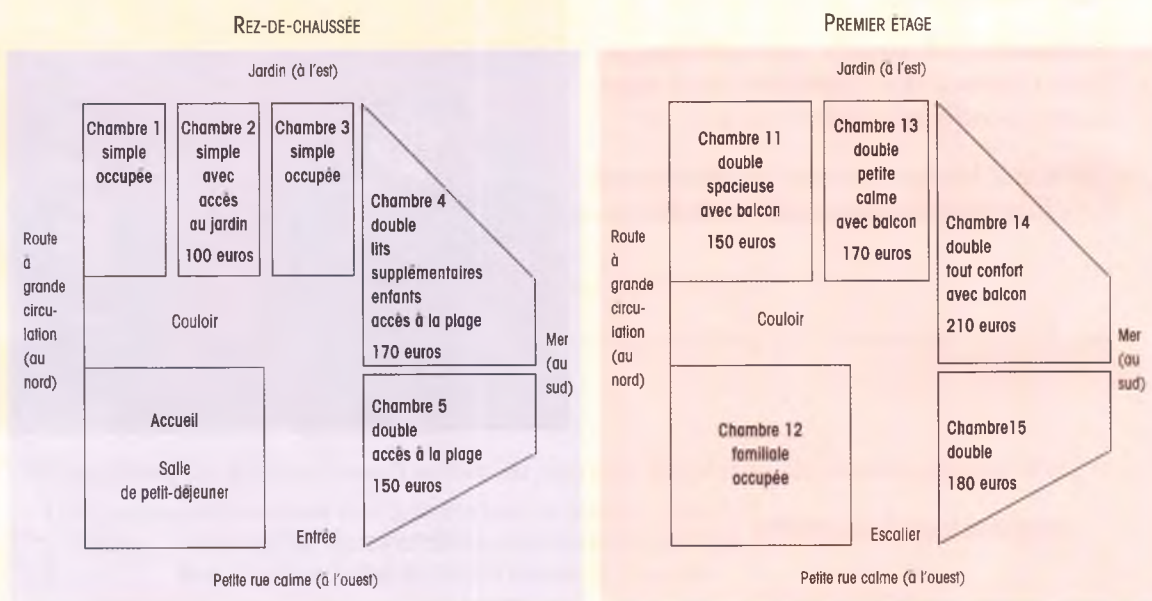
- Oui, j'ai une carte Visa / Mastercard Eurocard / American Express / Diners Club.
- Le numéro, c'est le La carte expire à fin
- C'est le

Étude de cas

Hôtel de la Méditerranée, bonjour !

Contexte

L'Hôtel de la Méditerranée se trouve à Antibes dans le Sud de la France. Pour la semaine prochaine, il y a des demandes de réservation pour douze personnes.



SOUHAITS EXPRIMÉS PAR LES CLIENT(E)S

- ✓ Sonia Chausson, 40 ans, et sa mère, 70 ans. Elles voudraient une chambre double au rez-de-chaussée. Elles peuvent dépenser 150 euros par nuit.
- ✓ Monsieur et madame Vandebilt sont jeunes mariés. Ils font leur voyage de noces. Ils voudraient une chambre spacieuse et calme. Leur budget est de 150 euros la chambre et la nuit.
- ✓ Anatole et Svetlana Litvak et leurs deux enfants de 3 et 5 ans. Ils voudraient une chambre avec vue sur la mer. Ils peuvent dépenser 160 euros par nuit.
- ✓ Madame Nguyen écrit un scénario de film. Elle voudrait une chambre calme. Elle peut dépenser 100 euros la nuit.
- ✓ Monsieur et madame Keller voudraient une chambre avec tout le confort et vue sur la mer. Leur budget n'est pas limité.
- ✓ Madame Dounia Benghezal voyage pour affaires. Elle voudrait une chambre spacieuse et calme. Son budget n'est pas limité.

Tâche



1. Travaillez en tandem. L'étudiant(e) A est patron ou patronne de l'hôtel. L'étudiant(e) B est réceptionniste. Quelle chambre pouvez-vous proposer à chaque client ? Faites des phrases.
À Sonia Chausson et à sa mère, on peut proposer la chambre 5 au rez-de-chaussée.
2. Travaillez par groupes de quatre. Comparez vos propositions.
3. Qu'est-ce que vous dites à chaque client ?
Nous pouvons vous proposer une chambre double au rez-de-chaussée avec vue sur la mer. Son prix est de 150 euros.

Écrits p. 152

Écrire

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel.

Choisissez un(e) client(e) et rédigez la télécopie pour confirmer la réservation.

Mentionnez la date d'arrivée, la date de départ, le type de chambre et le tarif pour les six nuits.

Hôtel de la Méditerranée

Jacques et Suzon DELAMARE

110, chemin des lavandes
F 06162 ANTIBES

resa@hotel_mediterranee.com
www.hotel_mediterranee.com

Télécopie

De :

N° de téléphone : (33) 04 93 92 92 91

N° de télécopie : (33) 04 93 92 92 90

Date :

Nombre total de pages : 1

Objet : réservation chambre

À :

N° de téléphone :

N° de télécopie :

Madame, / Monsieur,

Nous vous remercions vivement de votre réservation dont vous trouverez les détails ci-dessous :



Bilan 4

Activité 1

Vous êtes en séminaire de formation pour une semaine. Vous écrivez un courriel personnel à votre époux/épouse. Complétez avec les éléments appropriés : possessifs ou démonstratifs.

Texte principal : Largeur variable

Mon (Ma) chéri(e),

J'espère que tout va bien pour toi. Comme je te l'ai dit au téléphone, mon voyage s'est bien passé. Certaines compagnies aériennes étaient en grève mais pas la mienne. Ma formation est très intéressante. Il y a des formateurs assez stricts mais celle est très sympa. Celui de mon collègue Yvan, par contre, n'a pas très bonne réputation : il est mauvais pédagogue et peu aimable! Côté logement, j'ai de la chance. Mes collègues sont dans une résidence hôtelière 2 étoiles et la mienne est une 4 étoiles! Ma chambre donne sur le magnifique vieux port et elle a vue sur la zone industrielle. Celle d'Yvan donne même sur la voie ferrée: il n'a vraiment pas de chance!

Je t'embrasse et te donnerai de mes nouvelles plus tard.

Activité 2

Vous avez organisé un séminaire de formation. Le dernier jour, vous raccompagnez les participants (venus de différents pays) à l'aéroport. Problème : une tempête empêche la plupart des avions de décoller ! Vous allez au comptoir de la compagnie aérienne pour vous renseigner sur l'état du trafic.

A. Associez les éléments des deux colonnes pour former des questions :

- | | |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1. Est-ce que vous savez... <u>c</u> | a. ...savoir à quelle heure décollera l'avion pour Libreville ? |
| 2. Est-ce que vous connaissez... <u>d</u> | b. ...bien me rappeler sur le portable quand vous avez des informations ? |
| 3. Est-ce que vous pouvez... <u>a</u> | c. ...à quelle heure aura lieu le prochain vol pour Zurich ? |
| 4. Est-ce que vous voulez... <u>b</u> | d. ...les horaires du vol 2345 à destination de Zagreb ? |



B. Jouez maintenant la scène avec un partenaire (= l'employé(e) de la compagnie aérienne qui donne les renseignements). Utilisez les questions de l'exercice A.

Activité 3

Vous avez séjourné à l'Hôtel Méditerranée d'Antibes (cf. Étude de cas, p. 44-45).

Vous avez occupé la chambre 12. Pendant votre séjour, vous avez discuté avec monsieur et madame Keller, les occupants de la chambre 14, et vous avez remarqué une différence dans la qualité des prestations. Vous avez payé le même prix, pour des chambres très différentes.

Vous rédigez un courrier de réclamation à la direction de l'hôtel : vous comparez les deux chambres. Utilisez le plus possible de possessifs et de démonstratifs (*mon, ma, mes/le mien/celle, ceux...*)

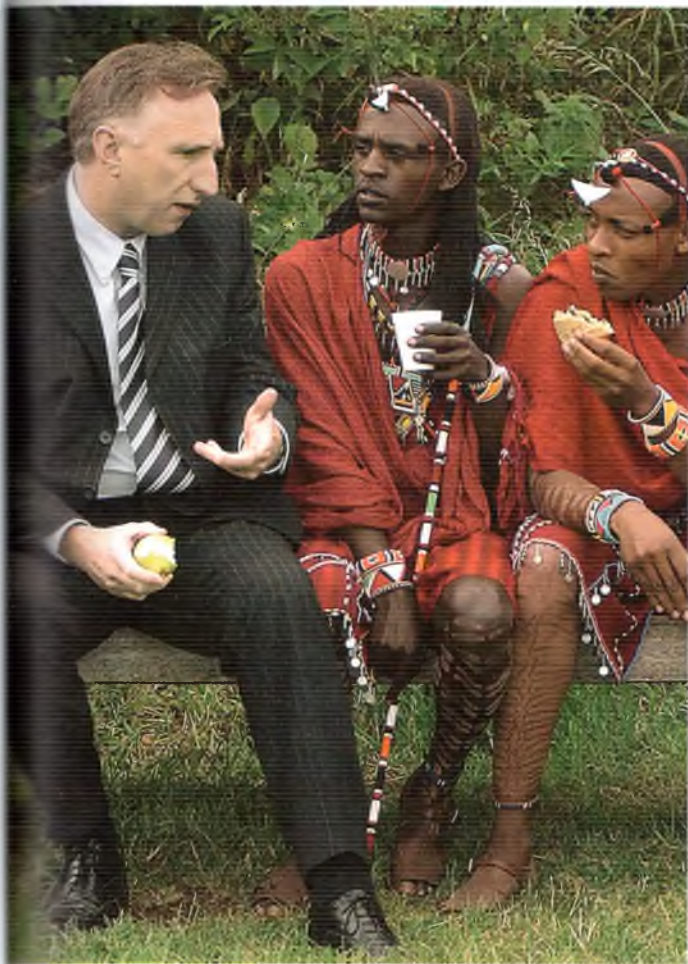
Chambre 14 (M. et Mme Keller)

- calme
- vue sur mer
- exposition sud : soleil toute la journée
- balcon
- minibar
- coffre-fort
- grande salle de bains avec douche et jacuzzi
- lit King size avec draps de soie...

Chambre 12 (votre chambre)

- très bruyante (circulation)
- vue sur une barre d'immeubles
- exposition nord : lumière triste, pièces froides
- pas de confort (salle de bains sur le palier et commune à 3 chambres)
- lits jumeaux avec couvertures tachées...

Unité 5 Échanges hors bureau



Prise de contact
Chez vous, ça se passe comment ?

Vocabulaire
Payer un service

Lire
Quel restaurant choisir ?

Point de langue 1
Les quantités

Écouter
Faire son choix

Point de langue 2
Le passé composé (1)

Gammes
Apprécier, proposer

étude de cas
Trois invités à déjeuner

Prise de contact

Chez vous, ça se passe comment ?

A. De quels pays viennent ces plats typiques ?

- | | | | |
|------------------------------|---------------|-----------------|-------------------|
| 1. les tapas | a. de Chine | 6. les sushis | a. des États-Unis |
| 2. le / la goulache | b. du Mexique | 7. le tzatziki | b. du Japon |
| 3. les rouleaux de printemps | c. de Hongrie | 8. les pâtes | c. du Maghreb |
| 4. les nouilles de riz | d. d'Espagne | 9. les cookies | d. de Grèce |
| 5. le guacamole | e. du Vietnam | 10. le couscous | e. d'Italie |



B. Travaillez en tandem. Posez des questions et répondez.

A: *Connaissez-vous un plat typique de Chine ?*

B: *Les nouilles de riz. C'est une spécialité chinoise. J'aime assez. / J'aime beaucoup.*

Connaissez-vous d'autres plats typiques ? De quels pays ? Connaissez-vous des spécialités de France ? de Belgique ? de Suisse ? du Canada ? du Sénégal ?

Vocabulaire

Payer un service

A. Trouvez l'intrus dans chaque série de mots ou d'expressions.

- le menu – le plat du jour – (le catalogue) – la carte
- une entrée – un buffet – un dessert – un plat principal
- un vin rouge – une eau gazeuse – un soda – un thé vert
- la collation – le fromage – le déjeuner – le dîner
- un bon de commande – une facture – une addition – une note
- signer la facturette – payer en espèces – taper le code secret – régler par carte

B. Écrivez en chiffres les nombres suivants.

- un euro vingt → 1,20 euro
- dix-neuf virgule six pour cent
- zéro six dix quatre-vingt-huit cinquante-quatre zéro un
- trente-sept euros et soixante et un centimes

Écrivez les montants en lettres : dans votre pays, combien coûte...

- un café ou un thé ?
- un quotidien ?
- une coupe de cheveux pour une femme / un homme ?

C. Associez les professions et les lieux de travail.

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| 1. chauffeur de taxi | a. cabinet de consultation |
| 2. coiffeur / coiffeuse | b. station-service |
| 3. médecin | c. voiture |
| 4. serveur / serveuse | d. bar, café, restaurant |
| 5. pompiste | e. salon de coiffure |
| 6. femme de chambre | f. étages d'un hôtel |

Faites des phrases.

Le / La chauffeur(e) de taxi travaille dans une voiture.

Est-ce que vous donnez un pourboire à ces personnes ?

En France, on ne donne pas de pourboire à un médecin.

Par contre, si on veut, on donne un petit pourboire au serveur ou à la serveuse dans un café.



Lire

Quel restaurant choisir ?

A. Répondez aux questions. Puis posez les questions à votre partenaire. Faites des phrases.

D'habitude, je déjeune à 13 heures. Quand je mange à l'extérieur, je vais souvent dans des restaurants chinois. Je n'ai pas de problèmes d'allergie.

- À quel moment de la journée prenez-vous votre déjeuner ?

<input type="checkbox"/> À 11 heures.	<input type="checkbox"/> À 13 heures.	<input type="checkbox"/> À 14 heures.
<input type="checkbox"/> À 16 heures.	<input type="checkbox"/> À un autre moment. Lequel ?	
- Quand vous mangez à l'extérieur, vous allez dans des restaurants...

<input type="checkbox"/> traditionnels ?	<input type="checkbox"/> végétariens ?	<input type="checkbox"/> exotiques ?
<input type="checkbox"/> à service rapide ?	<input type="checkbox"/> à la mode ?	<input type="checkbox"/> autre ?
- Êtes-vous allergique...

<input type="checkbox"/> au poisson ?	<input type="checkbox"/> au lait ?	<input type="checkbox"/> aux œufs ?	<input type="checkbox"/> à quelque chose d'autre ?
---------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------------------------

B. Lisez l'article de magazine. Puis répondez aux questions.



À chaque table son ambiance...

Le choix d'un restaurant n'est jamais innocent en matière de déjeuner d'affaires.

Selon le type de rendez-vous, sélectionnez habilement votre établissement.

Les préférences alimentaires de vos convives sont à prendre en considération avant de réserver. Questionnez-les sur leurs mets favoris. Apprécient-ils la cuisine traditionnelle ? exotique ? Renseignez-vous aussi sur leurs éventuelles allergies (poisson, œuf, lait, arachide, etc.).

Le restaurant sélectionné doit être en adéquation avec l'image de votre société, le statut de votre interlocuteur et les objectifs poursuivis. Vous voulez remercier votre partenaire ou le séduire ? Faites appel aux ser-

vices d'un cuisinier réputé. Vous voulez parler affaires ? Évitez les plats trop lourds, responsables d'une digestion difficile. Côté cuisine, la tendance actuelle est au terroir, au naturel et au bio. Vous optez pour l'originalité ? Pensez à un restaurant thématique : fromages, vins, spécialités de la mer, cuisine sud-américaine ou suédoise... Vérifiez que la carte comporte toutefois quelques plats « traditionnels » pour ceux qui n'apprécient pas vraiment l'originalité.

Enfin, le décor est un élément important. Choisissez un cadre

agréable, un lieu avec du cachet ou, pourquoi pas, un établissement à la mode. Il est toujours valorisant pour des convives de côtoyer d'autres « VIP ».

Préoccupez-vous également de l'agencement du lieu. Prenez en compte le bruit, la disposition des tables et la présence de fumées. Des tables trop grandes ou trop proches ne favorisent pas les conversations confidentielles. Assurez-vous enfin qu'il y a une salle non-fumeurs, un fumoir, ou encore un parking.

Source : *Assistante Plus*, n° 17, février 2006


D'après l'article, les conseils ci-dessous sont-ils vrais ou faux ?

- Informez-vous des goûts des invités. —→ vrai
- Invitez toujours votre partenaire dans un grand restaurant.
- Les négociations sont difficiles ? Proposez un repas léger.
- Vérifiez que les produits du restaurant choisi sont biologiques.
- Évitez une carte trop originale.
- Choisissez toujours un restaurant chic et branché.
- Faites attention à la distance entre les tables.
- Allez dans un restaurant près du bureau.

C. Trouvez les mots de même signification.

a. un restaurant = g. un établissement

- | | | | |
|------------------|---------------------|-----------------|-------------|
| a. un restaurant | e. la tendance | i. l'agencement | m. le décor |
| b. choisir | f. la disposition | j. vérifier | n. la mode |
| c. s'assurer | g. un établissement | k. opter pour | |
| d. un mets | h. un plat | l. le cadre | |

-  D. Travaillez en tandem. Dans quel lieu de votre ville est-ce qu'on se rencontre pour parler affaires : restaurant ? chambre de commerce ? club ? bar ? café ? autre ? Choisissez et présentez un lieu : type, cadre, agencement, carte (est-ce qu'on peut boire ou manger ?).

Lexique p. 140-141

Point de langue 1

Les quantités

Grammaire p. 118

- Pour indiquer une quantité sans autre précision, on emploie *des*. Quand on veut préciser, on emploie les nombres.
– Vous avez *des* enfants ? – Oui, j'ai *une* fille et *un* garçon.
Je voudrais *deux* cafés et *deux* croissants.
- Pour indiquer un volume ou une activité, sans autre précision, on emploie *du / de la / de l'*.
Comme boisson, vous prenez *de la* bière ou *du* thé ?
La Russie exporte *du* pétrole et *du* gaz.
Il y a *du* vent et *de la* pluie aujourd'hui.
Ce week-end, vous allez faire *du* tourisme / *de la* randonnée / *de l'*escalade ?
- Pour indiquer une quantité zéro, on emploie *pas de / d'*.
Nous n'avons *pas de* vidéoprojecteur. Je n'ai *pas d'*enfant.
Elle *ne trouve pas de* travail. Il *ne boit pas d'*alcool.
- Pour indiquer une grande quantité, on emploie *beaucoup de / d'*.
J'ai *beaucoup de* rendez-vous aujourd'hui. Elle gagne *beaucoup d'*argent.
Il n'y a *pas beaucoup de* clients dans le magasin.
- Pour indiquer une petite quantité, on emploie *un peu de / d' ou quelques*.
J'ai encore *un peu de* temps pour faire *quelques* achats.
Attention ! *quelques* = 2, 3, 4, ... ≠ plusieurs > 1
- L'unité de mesure, le conditionnement ou le mode de préparation permettent également d'indiquer une quantité plus ou moins précise.
un litre de vin – *deux kilos de* pommes – *un baril de* pétrole – *une bouteille d'*eau –
une boîte de chocolats – *une assiette de* crudités – *une salade de* tomates

A. À votre avis, quels pays sont grands exportateurs des produits alimentaires ci-dessous ?

L'Espagne, par exemple, est grand exportateur d'huile d'olive.

huile d'olive – cacao – riz – maïs
– bananes – pamplemousses –
vanille – poivre – sucre – café



B. Associez un pays avec un produit alimentaire de l'exercice A, page 50. Puis faites des phrases.

A : *L'Espagne exporte beaucoup de quel produit ?*

B : *L'Espagne ? Elle exporte de l'huile d'olive, beaucoup d'huile d'olive.*

B : *La Thaïlande exporte beaucoup de quel produit ?*

A : *La Thaïlande ? Elle exporte du riz, beaucoup de riz.*

- | | |
|---------------------------------|---------------|
| 1. Espagne → de l'huile d'olive | 6. Madagascar |
| 2. Thaïlande → du riz | 7. Colombie |
| 3. Brésil | 8. Indonésie |
| 4. États-Unis | 9. Israël |
| 5. Côte d'Ivoire | 10. Équateur |

Est-ce que votre pays ou votre région exporte beaucoup de produits alimentaires ? Lesquels ?

C. Complétez les phrases. Puis posez les questions à votre partenaire et répondez.

- Vous avez *de la* famille en France ?
- Où est-ce qu'on peut acheter _____ aspirine ?
- Vous écoutez _____ musique classique ?
- On trouve facilement _____ travail dans votre ville ?
- Est-ce qu'on fait _____ français à l'école chez vous ?
- Comment est le temps chez vous ? Il y a toujours _____ soleil ?
- Vous avez _____ argent liquide sur vous ?
- Vous ne mangez pas _____ pain le matin au petit-déjeuner ?

Écouter

Faire son choix

A. Malika (M) et Charles (C) déjeunent ensemble. Ils choisissent des plats dans le menu du jour. Écoutez le dialogue et dites qui commande quoi.

1 salade de tomates	tarte aux poireaux → M	assiette de crudités <i>tapaca</i>
2 steak au poivre	côtelettes d'agneau	truite aux amandes <i>M</i>
3 haricots verts <i>C</i>	riz créole <i>M</i>	pommes vapeur <i>M</i>
4 pichet de vin <i>croissant</i>	bière pression	carafe d'eau <i>C</i>
5 flan au caramel <i>nappe</i>	glace à la vanille <i>C</i>	salade de fruits <i>C</i>

B. Remettez en ordre ce dialogue entre une vendeuse et un client dans une boulangerie.

- Oui, bonjour ?
- Vous désirez autre chose ?
- Un pain au chocolat. Et ça, comment ça s'appelle ?
- Pour consommer sur place.
- Je voudrais deux croissants.
- Pain aux raisins.
- C'est pour consommer sur place ou pour emporter ?
- Non. Ce sera tout. Merci. Combien je vous dois ?
- Et un pain aux raisins. Et puis deux cafés crème.
- Et avec ceci ?
- Ça vous fera dix euros soixante, s'il vous plaît.

- 1
8
4
8
2
5
7
10
6
3
11

C. Écoutez le dialogue et vérifiez vos réponses.

Point de langue 2

Le passé composé (1)

Grammaire p. 119

- On emploie souvent le passé composé pour indiquer l'effet présent d'une action passée.
Vous avez choisi ? = Je peux prendre la commande ?
Nous avons bien reçu votre lettre du 12 mars. = Nous répondons à votre lettre du 12 mars.
Elle est sortie. = Elle n'est pas dans son bureau.
- Avec les négations, on emploie souvent le passé composé pour indiquer l'état présent d'une action.
Nous n'avons pas eu votre livraison. = La marchandise n'est pas là.
Je ne suis jamais allé(e) en Roumanie. = Je ne connais pas la Roumanie.
- Le passé composé est formé de deux éléments :

j'ai, tu as, il/elle a, nous avons vous avez, ils/elles ont	+	aimé, travaillé, choisi, fini, dormi, suivi, pris, compris, mis, connu, perdu, pu, su, vécu, voulu, vu, fait, eu, été, ...
je suis, tu es, il/elle est, nous sommes vous êtes, ils/elles sont	+	allé(e)(s), venu(e)(s), devenu(e)(s), arrivé(e)(s), parti(e)(s), resté(e)(s), retourné(e)(s), passé(e)(s), entré(e)(s), sorti(e)(s), monté(e)(s), descendu(e)(s), ...

A. Formez des phrases de même signification avec les éléments proposés.

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. Elle n'est pas trop fatiguée ? | <i>faire - bon voyage = Elle a fait bon voyage ?</i> |
| 2. Je n'ai plus faim. | <i>manger - assez</i> |
| 3. Ils ne sont plus dans leur bureau. | <i>partir <u>partis</u></i> |
| 4. Vous êtes reposé(e) ? | <i>dormir - bien</i> |
| 5. Il porte une jolie cravate. | <i>mettre - jolie cravate <u>mis</u></i> |
| 6. J'arrive de la cantine. | <i>je - déjà - déjeuner</i> |
| 7. Vous connaissez Rennes ? | <i>être - déjà - à Rennes</i> |
| 8. Notre interprète n'est plus là. | <i>nous - perdre - interprète</i> |

B. Écoutez les questions 1 à 8. Qu'est-ce que vous répondez (réponses a à h) ?

22

- | | |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| a. Oui merci, très bien. | e. Oui, il est là. À la table du fond. |
| b. Au Sofitel, près de l'église Saint-Thomas. | f. Oui, je pense. « Skol » veut dire « à votre santé », c'est ça ? |
| c. Oui. Pour moi, le plat du jour, s'il vous plaît. | g. Oui, une table pour deux personnes au nom de Perrin. → 1 |
| d. Oui, vous êtes mon invité. | h. Oui, vous pouvez débarrasser. |

C. Complétez les questions avec les formes appropriées des verbes entre parenthèses.

Posez les questions à votre partenaire et répondez.

1. Vous n'avez jamais *visité* (visiter) Bruges ?
2. Vous n'avez jamais (manger) d'escargots ?
3. Vous n'avez pas encore (voir) le nouveau stade de football ?
4. Vous n'avez jamais (prendre) le Transsibérien ?
5. Vous n'avez jamais (être) à l'île de la Réunion ?



Gammes

Apprécier, proposer



A. Associez les phrases de sens contraire.

Appréciations positives 😊

1. La carte est variée.
2. La cuisine est excellente.
3. L'addition est modérée.
4. Le service est parfait.
5. Leurs desserts sont super.
6. Le décor est original.

Appréciations négatives ☹️

- a. C'est trop cher.
- b. On attend parfois longtemps.
- c. Il n'y a pas beaucoup de choix.
- d. Ça manque de cachet. *est trop cher*
- e. On ne mange pas très bien.
- f. C'est de la fabrication industrielle.

B. Jennifer et Grégoire mettent au point les détails d'un programme de visite. Complétez le dialogue avec les mots de l'encadré.

préfère – à côté – invités – exemple – décor – carte – manque – trop loin

- GRÉGOIRE : Bien. Et tu as une idée de restaurant pour nos *invités* ?
- JENNIFER : On pourrait aller à la « Brasserie de la gare ». C'est rapide et la 1 est variée.
- GRÉGOIRE : Non, je 2 un endroit calme.
- JENNIFER : Qu'est-ce que tu penses d'un salon de thé ? « Chez Paul », par 3. Il y a des salades composées. On mange très bien « Chez Paul ».
- GRÉGOIRE : Ce n'est pas une bonne idée. Il y a toujours du monde. Et puis ça 4 de cachet.
- JENNIFER : Et si on allait manger un couscous au « Tlemcen » ? Le 5 est original, non ? Et leurs desserts sont délicieux.
- GRÉGOIRE : Oui, c'est vrai, le cadre est agréable. Mais c'est 6 du bureau.
- JENNIFER : Pourquoi pas « L'auberge des adrets », alors ? C'est juste 7, la cuisine est excellente et il y a même une terrasse.

C. Écoutez et vérifiez vos réponses.

D. Travaillez en tandem. Pensez à un restaurant que vous connaissez. Posez des questions et répondez à votre partenaire avec des appréciations positives ou négatives.

Le restaurant se trouve où ? Comment est la cuisine / l'ambiance / le décor / la carte / le service... ? Il y a beaucoup de monde à midi / le soir ?

Expressions à connaître

Demander une proposition

Et vous avez une idée de... ?
Et qu'est-ce que vous proposez ?

Ne pas accepter

Oui, c'est vrai, ... Mais...
Je ne sais pas si c'est une bonne idée.
Ce n'est pas une bonne idée.
Non, je préfère...

Proposer

On pourrait...
Qu'est-ce que vous pensez de... ?
Pourquoi pas... ?

Accepter

[C'est une] bonne idée.
Je suis pour.

étude de cas

Trois invités à déjeuner

Contexte

Vous travaillez chez Soluglobe S.A. La société offre des solutions globales multimédias dans le domaine de la formation des salariés. Le siège se trouve dans un parc d'entreprises à 45 minutes de l'aéroport Nantes Atlantique et à 45 minutes de la ville de Nantes.

Vos trois clients prennent leur avion à partir de 15 heures (embarquement à partir de 14 h 15). Ils sont libres à partir de 11 h 30. Vous invitez vos clients à déjeuner. Vous avez cinq propositions de restaurants. Lequel choisir ?

Chez Gwendoline



- salon de thé en ville (problèmes de parking), à 45 minutes de Soluglobe et à 20 minutes de l'aéroport ; décor fonctionnel avec jolie terrasse, ambiance chic et branchée
- durée du repas : 1 heure maximum
- formule déjeuner : 13,50 €, carte de 12 à 18 €, boissons non comprises
- cuisine légère et rapide : salades, tartines, assiettes

LE CARTHAGE

- restaurant en ville (problèmes de parking), à 30 minutes de Soluglobe, à 15 minutes de l'aéroport ; décor et ambiance de palais des 1001 nuits
- durée du repas : 1 h 30 à 2 heures
- menu déjeuner à 11 €, carte entre 14 et 52 €
- couscous avec viande, poisson, fruits ou végétarien

L'AUBERGE DU VILLAGE

- restaurant dans un village à 30 minutes de Soluglobe et à 20 minutes de l'aéroport (pas de problème de parking) ; décor de meubles anciens, ambiance intimiste
- durée du repas : 1 h 30 à 2 heures
- menus de 16,40 € à 38,50 €, boissons non comprises ; pas de carte à midi
- cuisine du terroir : poissons au beurre blanc, pâtisserie au sel de Guérande

LE PARC

- restaurant interentreprises, à 5 minutes de Soluglobe, décor impersonnel, ambiance animée
- durée du repas : 1 heure
C'est un libre-service et il y a souvent la queue.
- buffets variés et menu diététique pour 8 à 15 €



L'Atlantique



- restaurant gastronomique, décor de paquebot, ambiance de luxe, dans l'aéroport
- durée du repas : 2 h à 2 h 30
- menus à 35 et à 39 €, boissons non comprises
- huîtres, fruits de mer, poissons

Tâche

1. Vous êtes chargé(e) d'un client.
En groupe de trois, choisissez votre interlocuteur ou interlocutrice : lisez la fiche A (voir page 107) ou la fiche B (voir page 110) ou la fiche C (voir page 112). Sélectionnez le restaurant qui convient à votre client(e).
2. Discutez avec vos partenaires : expliquez pourquoi vous avez sélectionné ce restaurant.
3. Vous n'avez qu'une voiture pour emmener vos clients au restaurant et à l'aéroport. Quel restaurant choisissez-vous pour vos trois clients ensemble ?



Écrits p. 150

Écrire

Écrivez un courriel. Vous invitez votre client(e) à déjeuner. Mentionnez le restaurant choisi, sa situation, le décor et l'ambiance, le type de cuisine. Demandez son accord pour pouvoir réserver.

Texte principal Largeur variable

Madame, Monsieur,

J'ai bien reçu les informations concernant votre heure de départ vendredi prochain.

La fin de notre réunion est prévue à 11 h 30. Si vous n'avez pas d'autres obligations, j'aimerais vous inviter...

Bilan 5

Activité 1



Vous avez participé, en tant que visiteur, à un salon spécialisé dans votre discipline. À la cafétéria, le lendemain, votre collègue (resté au bureau) vous demande de raconter la journée. Jouez la scène.

L'étudiant A pose les questions (exemples : questions sur l'heure d'arrivée, sur les exposants, sur le déroulement de la journée, sur l'intérêt des conférences, etc.) et l'étudiant B raconte sa journée. Attention, il s'agit d'événements passés ! Si nécessaire, aidez-vous des éléments ci-dessous.

- Arriver au salon à 9 heures
- Attendre 20 minutes pour rentrer
- Visiter les principaux stands
- Assister à la conférence sur... (vous pouvez donner votre point de vue)
- Féliciter le conférencier au sujet de...
- Rencontrer par hasard madame Goran (PDG du principal fournisseur de l'entreprise)
- Accepter son invitation à déjeuner
- Se rendre dans un restaurant
- Discuter affaires, prendre rendez-vous
- Repartir au salon
- Courir pour attraper le train
- Rentrer tard

Activité 2

Vous racontez ensuite votre soirée. Complétez le texte suivant avec les éléments proposés.

une tasse de – une assiette de – très peu de – une pile de – un peu –
la dizaine de – une plaque de – beaucoup de – un bouquet de – quelques

Hier soir, je suis rentré tard après le salon, et comme j'avais encore **beaucoup de** travail, j'ai ramené _____ dossiers à la maison. Pour me faire pardonner, j'ai offert _____ fleurs à ma femme. J'ai dîné en _____ temps, j'ai juste pris _____ soupe et _____ fruits, car je voulais me dépêcher de finir mon travail. J'ai emmené _____ chocolat et _____ thé pour préparer _____ réunions de la semaine prochaine. Je me suis couché très tard mais j'ai quand même pu dormir _____.

Activité 3

Hier vers 20 heures, un individu a piraté, au sein même des locaux, le serveur informatique de votre entreprise.

Vous êtes Allan Pancrol et vous restez souvent tard pour travailler dans le calme, mais hier, exceptionnellement, vous êtes parti plus tôt. Comme vous êtes responsable du service informatique, vous faites partie des suspects. La directrice générale a demandé une enquête de police pour trouver le coupable. L'inspecteur de police demande à chaque employé de rédiger une brève note pour décrire tous ses faits et gestes, à partir du moment où il/elle a quitté son poste de travail. Montrez-vous convaincant et précis, monsieur Pancrol !

Monsieur l'inspecteur,

Dans le cadre de l'enquête sur le piratage du serveur de l'entreprise, je tiens à vous apporter des renseignements quant à mon emploi du temps d'hier soir.

D'abord, j'ai quitté le bureau à...

Je me tiens à votre entière disposition pour tout complément d'informations et vous prie de recevoir, Monsieur l'inspecteur, mes sincères salutations.

Allan Pancrol
Responsable du service informatique

Unité 6 Vendre



Prise de contact
Quel consommateur êtes-vous ?

Vocabulaire 1
Conditions de vente

Lire
Recherchons 1 commercial h/f

Point de langue 1
Le passé composé (2)

Vocabulaire 2
Location de voiture

Écouter
Vendre

Point de langue 2
Les indicateurs de temps

Gammes
Présenter un produit

étude de cas
Ce téléphone est fait pour vous !

Prise de contact

Quel consommateur êtes-vous ?

A. Où est-ce que vous achetez... ? Faites des phrases.

J'achète les cartes de téléphone chez le marchand de journaux ou dans une boutique.

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. les cartes de téléphone ? | a. chez le marchand de journaux |
| 2. votre musique préférée ? | b. sur Internet |
| 3. les produits de beauté ? | c. dans une boutique |
| 4. les cartouches d'imprimante ? | d. chez l'épicier du coin |
| 5. les légumes frais ? | e. dans une grande surface |
| 6. les produits d'entretien ? | f. dans un grand magasin |

B. De quel type d'achats parlent-elles ? Où font-elles ces achats ? À quelle fréquence ? Écoutez les trois personnes et complétez le tableau.

24

Personne	Type d'achats ?	Où ?	À quelle fréquence ?
1	<i>les courses</i>	_____	_____
2	_____	<i>dans un maxidiscounte</i>	_____
3	_____	_____	<i>en janvier et en juillet</i>

C. Quand et où faites-vous les courses de la semaine ? Faites des phrases.

Les courses, je les fais chaque soir après le travail dans un supermarché.

D. Travaillez en tandem. Choisissez deux types d'achat de l'exercice A ci-dessus et dites où et à quelle fréquence vous achetez ces produits. Employez les expressions ci-dessous.

une fois par semaine / mois / an
tous les trois / six / neuf mois
chaque début / fin de mois


Vocabulaire 1

Conditions de vente


A. Lisez le prospectus de Fournibureau. Quels mots ou expressions correspondent aux phrases de la page 59 ?

FOURNIBUREAU

- ▶ **promotions sur articles de bureau**
- ▶ **garantie "satisfait ou remboursé"**
- ▶ **livraison sous 48 heures**
- ▶ **expédition gratuite**
- ▶ **catalogue sur demande**



**la garantie
des prix
moins chers !**



FOURNIBUREAU S.A.
Toutes fournitures de bureau
Le Bourget - France

1. Nous faisons des offres spéciales, exceptionnelles. —> promotions
2. Le client est certain de recevoir la commande dans les deux jours.
3. Le client ne paie pas le transport.
4. On rend l'argent au client s'il n'est pas content.
5. Papier, stylos, clé USB, calculette, etc., sont des...

B. Lisez les phrases. Qui dit la phrase ? le vendeur ou le client ?

- | | |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1. J'aimerais passer commande. —> client | 5. Quels sont les délais de livraison ? |
| 2. Vous avez la référence de l'article ? | 6. La garantie est valable deux semaines. |
| 3. Cet article n'est plus disponible. | 7. Je vous remercie pour ces informations. |
| 4. Nous prenons en charge les frais de transport. | 8. Nous ne sommes pas satisfaits du produit livré. |

C. Écoutez le dialogue au téléphone entre le client et la vendeuse. Choisissez la réponse correcte.

- | | |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Quelle est la référence de l'article ? | M-78-65 / <u>M-78-75</u> |
| 2. La garantie « satisfait ou remboursé » est valable... | 15 jours / 45 jours |
| 3. Le client veut commander... | 10 unités / 1000 unités |
| 4. L'article est-il en rupture de stock ? | Oui / Non |
| 5. Combien de temps met la livraison pour le Luxembourg ? | 48 h / 72 h |
| 6. Frais de transport à la charge du vendeur si la commande est... | ≥ 85 euros / ≥ 95 euros |

Lire

Recherchons 1 commercial h/f

A. Associez les expressions (colonne de gauche) et leur définition (colonne de droite).

- | | |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1. avoir le sens du challenge ^c | a. avoir de la méthode et de l'ordre. |
| 2. être autonome ^d | b. s'investir dans le travail |
| 3. être rigoureux ^a | c. aimer découvrir de nouvelles possibilités |
| 4. être impliqué ^b | d. savoir travailler seul(e) |

B. Quelles sont les parties d'une offre d'emploi ? Lisez l'annonce. Puis donnez un numéro d'ordre à chaque partie.

DHALLUIN SA

Groupe européen présent depuis 20 ans sur les marchés du FROID et de l'ISOLATION, nous commercialisons une gamme complète de composants (inox, aluminium, composites) pour la fabrication et l'équipement de cuisines professionnelles. En France, le territoire est découpé en deux zones et pour animer le secteur situé au sud de la Loire, nous recherchons

1 commercial h / f – France SUD

Mission : Entretien, consolider et développer sur le terrain un portefeuille de fabricants et d'installateurs : analyse du besoin, proposition, négociation et suivi des contrats.

Profil : Professionnel de la vente, vous justifiez d'une expérience de 3 à 5 ans dans un secteur similaire et maîtrisez l'outil informatique. Avoir le sens du challenge, être autonome, rigoureux et fortement impliqué, voilà les atouts pour nous convaincre.

Nous vous offrons les moyens pour réussir : rémunération attractive (fixe + prime + frais), PC, mobile haut débit, voiture de fonction.

BREUGEL ASSOCIÉS Merci d'adresser dossier et prétentions sous réf. DHA/COMFS à BREUGEL & ASSOCIÉS, 58 bis allée du canal, 59200 Tourcoing, qui traitera votre dossier en toute confidentialité. E-mail : fbreguel@belnet.fr

- | | |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| a. compétences demandées ⁴ | d. présentation de l'entreprise —> 1 |
| b. coordonnées du cabinet de recrutement ⁶ | e. description des tâches ³ |
| c. rémunération et outils de travail ⁵ | f. désignation du poste ² |

C. Relisez l'offre d'emploi. Les affirmations ci-dessous sont-elles vraies ou fausses ?

1. Dhalluin S.A. fabrique des composants. → faux
2. Les clients de Dhalluin S.A. sont des professionnels. +
3. Le commercial recherché reste dans un bureau. -
4. Dhalluin S.A. recherche un commercial h / f expérimenté(e). +
5. Dhalluin S.A. offre une formation en informatique. -
6. Un cabinet de recrutement reçoit les candidatures. +

D. Êtes-vous éventuellement intéressé(e) par cet emploi ? Justifiez votre réponse.

E. Associez les expressions de la colonne de gauche avec les expressions de la colonne de droite. Ces expressions se trouvent dans l'offre d'emploi.

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. une analyse du | a. gamme de produits |
| 2. une voiture de | b. fonction |
| 3. développer un | c. contrat |
| 4. commercialiser une | d. challenge |
| 5. le suivi du | e. besoin |
| 6. le sens du | f. portefeuille de clients |



Point de langue 1
Le passé composé (2)

Grammaire p. 119

- On emploie également le passé composé avec des indicateurs de temps comme *ce matin, hier, la semaine dernière, le mois dernier*, avec une date, une période, pour indiquer que l'action est définitivement du passé.

- *Qu'est-ce que vous avez fait hier après-midi ?* - J'ai visité deux clients.

Le mois dernier, je suis allé en mission à Montréal.

Elle a quitté notre entreprise en octobre 2005.

Je suis devenu directeur général du groupe en 2006.

- Pour relater le parcours professionnel d'une personne, on emploie souvent le présent.

Carlos Ghosn rejoint Michelin en septembre 1978. En septembre 1996, il intègre Renault.

Rapport de visite
Finlande, Estonie

Complétez le compte rendu d'une tournée en Finlande et en Estonie.

Employez le passé composé des verbes entre parenthèses.

Après le salon de l'agroalimentaire à Cologne, je *suis allé(e)* (aller) à Helsinki.

Le 13 octobre, je / j' _____ 1 _____ (rencontrer) le directeur des achats d'une chaîne de supermarchés. Toute son équipe _____ 2 _____ (goûter) nos produits. Notre agent local _____ 3 _____ (savoir) organiser le rendez-vous. Il _____ 4 _____ (fournir) du matériel publicitaire et des échantillons en quantités suffisantes.

Le 14 octobre, je / j' _____ 5 _____ (être) en rendez-vous avec la responsable marketing d'un grand café d'Helsinki. Nous _____ 6 _____ (discuter) de la possibilité d'une semaine française en juin prochain.

Le 15 octobre, je / j' _____ 7 _____ (arriver) à Tallinn en Estonie. Je / j' _____ 8 _____ (prendre) contact avec un représentant de la chambre de commerce estonienne.

Je / j' _____ 9 _____ (avoir) l'occasion de parler avec madame Reisid qui s'occupe de l'agroalimentaire.

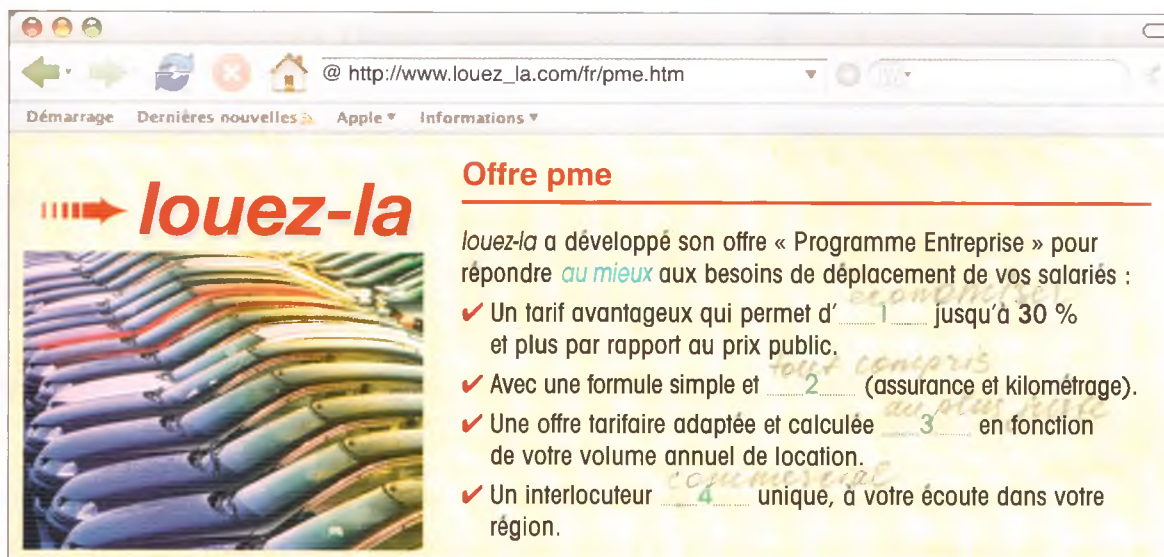
Je / j' _____ 10 _____ (rentrer) au siège à Angers le 16 octobre.

Vocabulaire 2

Location de voiture

- A. « louez-la » est une société de location de voitures. La page web ci-dessous s'adresse aux petites et moyennes entreprises (PME). Complétez avec les mots ou expressions de l'encadré.

tout compris – au mieux – au plus juste – économiser – commercial



Offre pme

louez-la a développé son offre « Programme Entreprise » pour répondre au mieux aux besoins de déplacement de vos salariés :

- ✓ Un tarif avantageux qui permet d' 1 jusqu'à 30 % et plus par rapport au prix public.
- ✓ Avec une formule simple et 2 (assurance et kilométrage).
- ✓ Une offre tarifaire adaptée et calculée 3 en fonction de votre volume annuel de location.
- ✓ Un interlocuteur 4 unique, à votre écoute dans votre région.

- B. Relisez la page de « louez-la ». Puis lisez les phrases ci-dessous et choisissez le mot approprié.

1. Les PME achètent / empruntent / louent des voitures pour les déplacements de leurs salariés.
2. « louez-la » loue / prête / vend des voitures à des entreprises.
3. Le prix public est inférieur / égal / supérieur au tarif PME.
4. L'assurance est exclue de / incluse dans la formule PME.
5. Les prix de « louez-la » sont très étudiés / bas / élevés.
6. Un interlocuteur est une personne à qui / avec qui / de qui on parle.

Écouter
Vendre

- 26 A. Éric Mehl vient du monde de la restauration haut de gamme. Il a repris une boulangerie-salon de thé. Dès la première année, le chiffre d'affaires a doublé. Il explique la formule de son succès. Écoutez la première partie de l'interview et complétez les phrases.

1. Le rôle des vendeuses est d' accompagner l'achat d'une cinquantaine de produits.
2. Elles doivent connaître ces produits pour conseiller les clients.
3. Pour cette raison, nos huit vendeuses travaillent à leur service.
4. Elles sont plus épanouies et entièrement dedonnées à leur travail.
5. Ce sont des actrices de la vente.

- 27 B. Écoutez la seconde partie de l'interview et répondez aux questions.

1. Quelles sont les trois recommandations d'Éric Mehl à ses vendeuses ?
2. Qu'est-ce qu'il faut éviter ? Pourquoi ?



DATES ET PÉRIODES

- Je suis entrée comme commerciale chez O & C le 15 octobre 2001.
en octobre 2001.
en 2001.
- J'ai travaillé du 15 octobre 2001 au 31 octobre 2005.
d'octobre 2001 à octobre 2005.
de 2001 à 2005.
- J'ai été en congé maternité jusqu'au 28 février 2006.
jusqu'en février 2006.
- J'ai repris le travail chez O & C au service de la communication à partir du 1^{er} mars 2006. *кармаче*
à partir de mars 2006.

Attention !

- Combien de temps êtes-vous resté(e) à Dakar ? — Je suis resté(e) **pendant** deux ans là-bas.
- avant de... ≠ après...
Avant d'être directeur financier chez nous, il a travaillé comme consultant chez KPMG.
Après avoir fait des études de chimie, elle a travaillé dans un laboratoire pharmaceutique.

DURÉE ET CHRONOLOGIE

- Avant, elle a fait un stage de six mois dans la même entreprise. *30 6 2001*
- Elle a travaillé comme commerciale pendant quatre ans. Après, elle a eu un enfant. Au bout de quatre mois, elle a repris le travail chez O & C. *100000, 100000, 100000*
- Nous sommes en mars 2008.
Elle a repris le travail il y a deux ans.
Elle travaille à la communication depuis deux ans maintenant.



Complétez le parcours professionnel de Greg Cappell.
Choisissez le mot approprié.

Jusqu'en / **De** 1991 à 1995, Greg Cappell a étudié la gestion des entreprises à l'université de Puget Sound aux États-Unis. Depuis / Pendant¹ ses études, il a travaillé comme vendeur dans l'entreprise familiale. Après avoir obtenu son diplôme dans / en² 1995, il a été gérant d'une boutique d'électronique grand public il y a / jusqu'en³ janvier 1996.

De / En⁴ février 1996 à juin 1999, il a occupé le poste de chef des ventes, responsable d'une équipe de dix personnes, chez un distributeur d'outils bureautiques. À partir de / Le⁵ juillet 1999, il a assuré la fonction de responsable des ventes pour le Canada dans un groupe informatique. Il a exercé cette fonction après / pendant⁶ un an avant de devenir responsable grands comptes pour la vente des mises à jour de logiciels.

Dans / En⁷ 2002, il a suivi un programme de formation à la gestion des affaires internationales dans une école de commerce à Paris. Il a rejoint notre entreprise pendant / il y a⁸ trois ans. Le mois dernier / prochain⁹, il est devenu directeur export pour le Canada.

Gammes

Présenter un produit

- 28 A. À l'occasion d'un salon de l'électroménager, un acheteur d'une chaîne d'hypermarchés rencontre un distributeur de fours de cuisine. Écoutez le dialogue et complétez la fiche de produit.

Modèle :	LX37
Caractéristiques :	– four avec capacité de <u>126</u> litres – 2 plaques de cuisson
Public cible :	jeunes couples qui <u>ont</u> une <u>petite</u> <u>appartement</u>
Couleurs proposées :	<u>3</u> couleurs, noir, <u>4</u> couleurs
Avantages du produit :	– <u>5</u> en même temps dans le four et sur les 2 plaques – design : <u>6</u> et soigné – simple à <u>7</u> et à nettoyer
Prix distributeur :	<u>832</u> euros
Durée de la garantie :	<u>93</u> ans
Délais de livraison :	<u>102</u> semaines



- 28 B. Observez les expressions à connaître. Réécoutez le dialogue. Repérez les expressions que vous entendez.

Expressions à connaître

ACHETEUR

Demander des informations

J'aimerais des informations sur...

Cible ?

Quel est le public cible ?

Couleurs ?

Vous proposez quelles couleurs ?

Avantages ?

Quels sont les avantages du produit ?

Prix ?

Quel est le prix ?

Garantie ?

La garantie est de combien de temps ?

Livraison ?

Quels sont les délais de livraison ?

VENDEUR

Aborder quelqu'un

Est-ce que je peux vous renseigner ?

Accepter

Voici notre modèle le plus demandé.

Nous cibons les jeunes couples qui...

Nous proposons...

Vous pouvez...

C'est un très bon rapport qualité-prix.

Le prix est de...

La garantie est de...

Nous pouvons livrer dans un délai de...

- C. Travaillez en tandem. Vous êtes au salon de l'électronique de loisir. L'étudiant(e) A est responsable achat des boutiques « Mobilis » et veut acheter des navigateurs GPS : voir page 111. L'étudiant(e) B est distributeur de navigateurs GPS : voir page 108. Jouez le dialogue.

étude de cas




Ce téléphone est fait pour vous !

Contexte

« La boutique du téléphone » S.A. vend des téléphones fixes et mobiles de toutes les marques. Elle a des magasins dans les centres-villes. Le personnel de vente conseille les clients dans le choix du téléphone et des options et accessoires.

Deux clients sont dans le magasin : l'un(e) est responsable commercial(e), l'autre est étudiant(e).

Téléphones mobiles

Mobile	Prix	Caractéristiques	Autres fonctions
Kivi gris 6301 	99 euros	<ul style="list-style-type: none"> • écran couleur • organisateur avec agenda, calendrier, liste de tâches • répertoire de 200 noms • fonctionne en Europe et en Asie 	<ul style="list-style-type: none"> • réveil, calculatrice • fonction mains libres • textos
Roquère blanc 07 	259 euros	<ul style="list-style-type: none"> • écran couleur • organisateur, répertoire de 1000 noms • baladeur (stockage possible de 200 chansons) • fonctionne dans tous les pays 	<ul style="list-style-type: none"> • réveil, calculatrice • textos, messagerie instantanée • écouteurs sans fil fournis
Pak noir 600 	339 euros	<ul style="list-style-type: none"> • double écran (téléphone à clapet) • appareil photo, enregistreur vidéo • fonctionne dans tous les pays 	<ul style="list-style-type: none"> • réveil, calculatrice, jeux • textos, messages multimédias • sonneries 64 tons • kit piéton mains libres fourni

Options ou accessoires

Câble allume-cigare pour recharger la batterie dans la voiture	15 €
Câble pour transférer des données vers le PC	51 €
Kit piéton mains libres	69 €
Étui en cuir noir	25 €
Cédérom pour créer sonneries, photos et vidéos	25 €
Façade interchangeable pour personnaliser le mobile	20 €

Tâche

Travaillez en groupes de quatre. Deux personnes jouent le rôle de vendeur (voir page 112). Deux personnes jouent les clients (voir page 111).

1. Lisez votre fiche. Dans chaque groupe, un vendeur/une vendeuse conseille un client/une cliente dans le choix de son téléphone.
2. Le personnel de vente (rôle A) se réunit et parle de la réalisation de l'objectif de vente. Les clients (rôles B et C) se réunissent et parlent de leur achat.



Écrits p. 150

Écrire

Vous travaillez dans un magasin de «La boutique du téléphone ». Vous êtes en congé demain. Écrivez un courriel à votre collègue Michèle. Vous lui expliquez quel téléphone (avec options ou accessoires) veut le client. Demandez à votre collègue de commander la référence au fournisseur car elle n'est pas en stock. Le client veut l'appareil pour mardi.

Texte principal Largeur variable

Bonjour Michèle,
Un client, Monsieur Maurin, a commandé un téléphone aujourd'hui.
Il s'agit du...

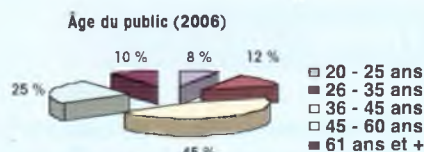
Bilan 6

Activité 1

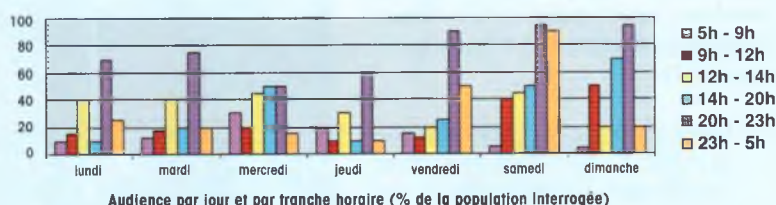
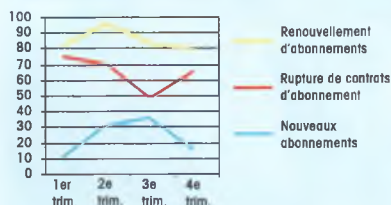


Vous et votre partenaire travaillez pour une chaîne de télévision. Voici les résultats d'une enquête menée pour mieux connaître son public. Vous êtes tous les deux chargé(e)s d'en faire le rapport. Chacun à votre tour, construisez des phrases avec les informations graphiques (utilisez le plus possible les indicateurs de temps).

Pendant les 3 premiers trimestres, le nombre de ruptures de contrats d'abonnement a baissé mais il a de nouveau augmenté au quatrième trimestre.



Évolution des abonnements (2006)



Audience par jour et par tranche horaire (% de la population interrogée)

Activité 2

Dans le cadre d'un appel d'offre, votre collègue reçoit monsieur Levis, le client : il souhaite connaître votre entreprise. Votre collègue veut envoyer un message à votre patron parti en vacances. Il vous demande de l'aider à le formuler. Choisissez la forme appropriée.

Texte principal Largeur variable

Bonjour,

Comme prévu, *je suis / j'ai* retrouvé monsieur Levis quand *il a / il est* descendu de l'avion. *Nous sommes pris / Nous avons pris* le taxi jusqu'à l'entrepôt. *Madame Assius a fait / est faite* une remarquable présentation de son équipe et des projets en cours. Ensuite, nous sommes partis au siège. *Nous sommes passés / Nous avons passé* la journée à visiter les locaux de l'entreprise et *je suis présenté / j'ai présenté* notre équipe à monsieur Levis. *Il est posé / Il a posé* quelques questions à Richard et a semblé convaincu de ses compétences. *Nous sommes décidés / Nous avons décidé* d'aller déjeuner au restaurant. Puis, *nous avons retourné / nous sommes retournés* à mon bureau pour discuter des délais. *Il est accepté / Il a accepté* ma proposition : nous terminerons le projet le 30 mars. Je vous donnerai d'autres détails à votre retour de vacances.

Cordialement,
Landry Poula

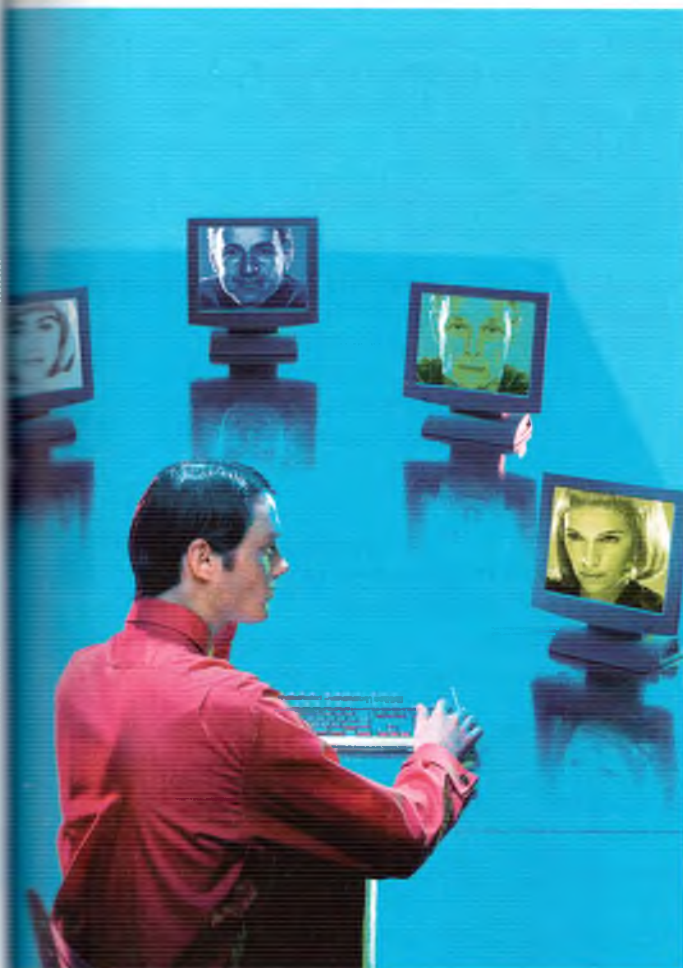
Activité 3

Voici les étapes du parcours professionnel de Tito Guarnieri. À partir des notes ci-dessous, écrivez un article sur le modèle de l'article concernant Greg Cappell, page 62.

De 1983 à 1987, Tito Guarnieri a suivi une formation en restauration option cuisine à Lyon.

- 1983-1987 :** suit formation en restauration option cuisine à Lyon, travaille comme cuisinier dans restaurant familial
- 1987-1990 :** occupe le poste de chef de rayon produits frais dans supermarchés (Paris et Avignon)
- 1991-1995 :** assure fonction d'attaché commercial dans société de vente de produits laitiers (secteur Rhône-Alpes)
- 1995 :** devient chef des ventes, responsable d'une équipe de huit personnes
- 1996 :** suit formation de management
- 1997-2000 :** est responsable grands comptes pour la vente des produits du terroir
- 2001 :** rejoint Sandrini, fabricant de cafetières italiennes, en tant que chef des ventes pour la France

Unité **7** Collaborer



Prise de contact
Vous travaillez comment ?

Vocabulaire
Qualités et savoir-faire

Écouter
Accorder / Obtenir une promotion

Point de langue 1
Les pronoms compléments (1)

Lire
Collègues français

Point de langue 2
il faut ; avoir besoin de ; devoir

Gammes
Négocier avec son n + 1

étude de cas
Restructuration à la banque Bonvoisin

Prise de contact

Vous travaillez comment ?

A. Quelles propositions correspondent à votre expérience professionnelle (travail ou stage) ?

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Les gens travaillent dans un bureau...</p> <p>a. la porte fermée.
b. la porte ouverte.
c. à plusieurs.
d. paysager.</p> <p>2. À la réunion de service, les participants...</p> <p>a. écoutent surtout.
b. posent des questions.
c. sortent parfois pour téléphoner.
d. arrivent souvent en retard.</p> <p>3. Mon entreprise peut me joindre par téléphone ou par courriel...</p> <p>a. la nuit.
b. le week-end.
c. pendant les vacances.
d. seulement pendant les heures de travail.</p> | <p>4. Dans mon entreprise, on porte...</p> <p>a. un tailleur / un costume.
b. une tenue décontractée.
c. un vêtement de protection.
d. un uniforme.</p> <p>5. Quand il y a un dossier urgent à traiter,</p> <p>a. je rentre tard le soir.
b. je commence tôt le matin.
c. je ne modifie pas mes horaires.
d. j'emporte le dossier à la maison.</p> <p>6. Dans les entreprises de mon pays, on a beaucoup de respect pour...</p> <p>a. la fonction et le titre.
b. l'âge et l'expérience.
c. la performance individuelle.
d. le travail en équipe.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

B. Comparez vos réponses avec celles d'un partenaire du groupe. Y a-t-il de grandes différences ? Quels points sont identiques ? Lesquels sont différents ?

Vocabulaire

Qualités et savoir-faire

A. D'après vous, quelles sont les qualités essentielles de ces responsables (a à d) ? Sélectionnez une qualité pour chaque responsable dans chaque menu.

responsable marketing	responsable finances	responsable ressources humaines	responsable commerciale
a 	b 	c 	d 

→ 3, 7, 10

Menu 1 : avoir...	Menu 2 : être...	Menu 3 : se montrer...
1. une grande capacité d'analyse	5. disponible	9. organisé(e)
2. de l'humour	6. méthodique	10. confiant(e)
3. de l'enthousiasme	7. créatif(-ive)	11. attentif(-ive)
4. du temps pour les autres	8. sympathique	12. percutant(e)

Écrivez un paragraphe sur chaque responsable.

La personne responsable du marketing a de l'enthousiasme, est créative, se montre...

B. Quels sont les savoir-faire typiques des quatre responsables de l'exercice A, page 68 ? Lisez et choisissez. Pensez à des exemples de votre travail pour justifier vos réponses.

1. savoir proposer des solutions de manière réaliste et positive
2. savoir présenter des idées de manière claire et structurée → *responsable marketing*
3. savoir prévoir les conséquences de manière naturelle et rapide
4. savoir reconnaître les compétences de manière juste

C. Avec quel type de manager ou de collègue préférez-vous travailler ? Discutez avec votre partenaire.
Je préfère travailler avec une personne méthodique, qui a de l'humour...

Lexique p. 147

Écouter

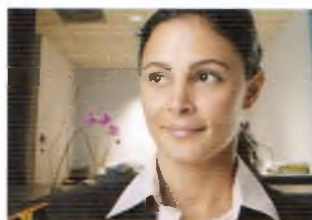
Accorder / Obtenir une promotion

A. Pancho Nunes, responsable de compte dans une société de services informatiques, discute avec Laura Szabo, son adjointe. À l'ordre du jour : la désignation d'un chef sur un nouveau projet. Écoutez la première partie du dialogue et complétez le profil ci-dessous.

Il faut une personne *exigeante*. Elle doit savoir fixer 1. Elle doit 2 un bon contact avec le client. Elle doit respecter 3. Il faut une personne 4.

B. Écoutez la deuxième partie du dialogue. Dites si les affirmations sont vraies ou fausses.

1. La dernière mission de Leila s'est mal passée. → *faux*
2. Elle est à Sofia depuis six mois.
3. Elle a coordonné le travail de manière efficace.
4. C'est une personne fiable concernant les délais.
5. Elle n'aime pas le contact avec les gens.
6. Elle a dirigé le projet en Bulgarie.
7. Elle se montre très motivée.



Point de langue 1

Les pronoms compléments (1)

Grammaire p. 120-121

- Quand on parle à propos d'une personne précise (de lui/d'elle, d'eux/d'elles), on emploie :
LE / LA / L' / LES – Vous appelez le technicien / la cliente / les commerciaux ?
 – Oui, je l' / les appelle tout de suite. (← appeler *quelqu'un*)

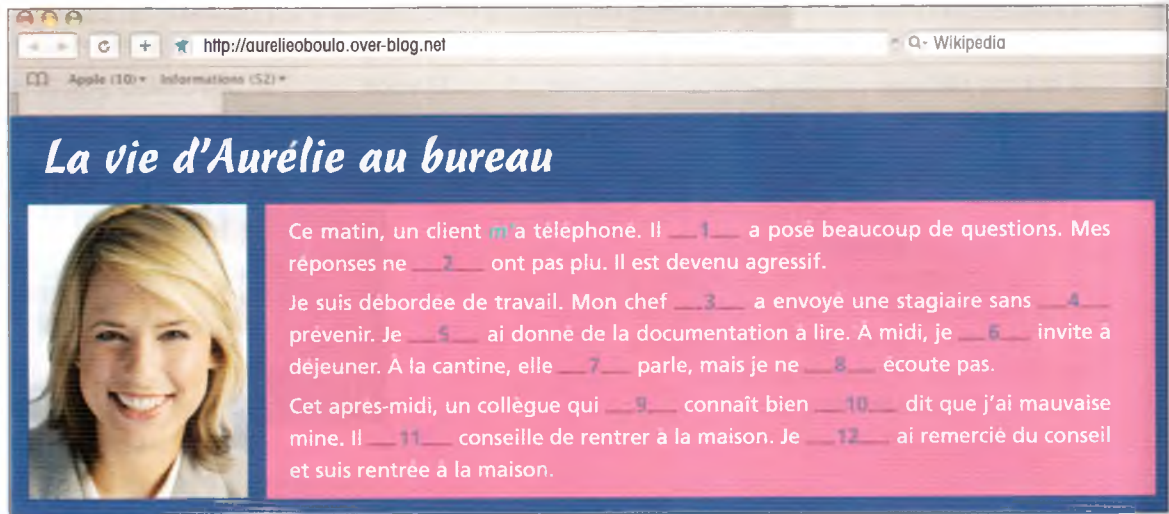
LUI / LEUR – Vous téléphonez au technicien / à la cliente / aux commerciaux ?
 – Oui, je lui / leur téléphone tout de suite. (← téléphoner à *quelqu'un*)
- Quand on parle l'un à l'autre (moi ↔ vous, nous ↔ vous, moi ↔ toi), on emploie :
ME / M' Vous m'envoyez un fax de confirmation ? (← envoyer à *quelqu'un*)
NOUS Vous nous attendez depuis longtemps ? (← attendre *quelqu'un*)
VOUS Je vous invite au restaurant. (← inviter *quelqu'un*)
TE / T' Je te répons par courriel. (← répondre à *quelqu'un*)
- Quand on parle à propos de relations entre des personnes d'un groupe, on emploie :
NOUS Nous nous sommes rencontrés à Montréal.
VOUS Vous vous entendez bien tous les deux ?
SE / S' Ils / Elles ne se parlent plus.
 On se voit la semaine prochaine, d'accord ?
- Quand on parle de l'action d'une personne sur elle-même, on emploie **ME / M'** ou **VOUS** ou **SE / S'** ou **TE / T'** ou **NOUS**.
 Je m'achète un nouvel ordinateur. Vous vous levez à quelle heure ? Elle s'est assise.
 Ils se sont couchés. Nous nous sommes dépêchés. Tu t'es rasé ?

A. Choisissez le pronom approprié (phrases 1 à 9). Le pronom complément désigne quelle personne ou quel groupe de personnes (a à i) ?

1. Vous l' / lui avez téléphoné à propos de la livraison ?
2. Je la / lui vois cet après-midi.
3. Vous les / leur avez envoyé les marchandises ?
4. Est-ce que ce marché les / leur intéresse ?
5. Vous les / leur invitez à votre pot de départ ?
6. Vous l' / lui avez attendu longtemps ?
7. Est-ce que mardi 14 heures le / lui convient ?
8. Est-ce qu'on l' / lui embauche ?
9. Vous pouvez l' / lui aider ?

- a. entreprises clientes
- b. personne qui demande un RDV
- c. fournisseur
- d. collègue débordé(e)
- e. personne qui a pris RDV
- f. candidat(e) à un poste
- g. membres d'un autre service
- h. entreprises concurrentes
- i. personne en retard

B. Aurélie tient un blog sur la Toile. Elle raconte sa vie au bureau. Aujourd'hui, elle a eu une mauvaise journée. Lisez l'extrait ci-dessous et complétez avec des pronoms compléments.



La vie d'Aurélie au bureau

Ce matin, un client m'a téléphoné. Il 1 a posé beaucoup de questions. Mes réponses ne 2 ont pas plu. Il est devenu agressif.

Je suis débordée de travail. Mon chef 3 a envoyé une stagiaire sans 4 prévenir. Je 5 ai donné de la documentation à lire. A midi, je 6 invite à déjeuner. À la cantine, elle 7 parle, mais je ne 8 écoute pas.

Cet après-midi, un collègue qui 9 connaît bien 10 dit que j'ai mauvaise mine. Il 11 conseille de rentrer à la maison. Je 12 ai remercié du conseil et suis rentrée à la maison.

31 C. Écoutez les phrases 1 à 6. À quel moment peut-on entendre ces phrases ? Associez les phrases et les moments ci-dessous.

- a. au moment d'embarquer
- b. à l'heure de déjeuner
- c. à la veille des congés → phrase 1
- d. au moment d'entrer dans un bureau
- e. pendant une réunion
- f. au moment d'accueillir un visiteur



D. Travaillez en tandem. Avez-vous encore des contacts avec vos camarades de promotion (école, université) ? Faites des phrases. Employez les verbes de l'encadré.

appeler – écrire – envoyer – inviter – raconter – rencontrer – réunir – téléphoner – voir

*J'ai encore des contacts avec des camarades de l'université.
On ne se voit pas souvent.
On se rencontre une fois par an au restaurant.
On s'envoie des cartes au nouvel an.
On se téléphone quand on cherche un autre poste...*

Lire Collègues français

A. Trouvez l'intrus dans chaque série de mots. C'est toujours le contraire des deux autres.

- | | |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. humble – <u>arrogant(e)</u> – modeste | 4. concret(-ète) – hors sujet – factuel(le) |
| 2. calme – passionné(e) – excité(e) | 5. râleur(-euse) – critique – constructif(-ive) |
| 3. gentil(le) – sympa – agressif(-ive) | 6. accommodant(e) – légaliste – souple |

B. Une journaliste française a interrogé des cadres étrangers dans des entreprises en France. Comment jugent-ils leurs collègues français ? Lisez les fiches d'identité a à d. Puis lisez rapidement les réponses 1 à 4. Qui a répondu quoi ?

a. Asger Esping, 29 ans, chef de projet en marketing et développement commercial dans une entreprise de cosmétiques.

b. Thérèse Lou, 33 ans, directrice marketing dans une entreprise d'équipement informatique.

c. Ernesto Troilo, 51 ans, responsable commercial grands comptes dans une entreprise internationale de déménagement.

d. Sumati Bhadmi, 26 ans, coordinatrice dans une société de développement informatique.

1 Les Taiswanais passent beaucoup de temps au bureau et ne prennent pas une à deux heures pour déjeuner dehors. Dans la société taiwanaise, on ne parle que de travail d'équipe. On ne se met pas en avant. Il faut rester humble.

2 Après un an et demi de travail en France, je m'habitue seulement maintenant à ton parfois passionné, presque agressif, des gens en réunion. Les Français argumentent beaucoup ; en Inde, c'est impensable. Dans mon pays, le concept de hiérarchie est très important. Les Indiens ont beaucoup de respect pour l'âge et l'expérience. Autre différence : les Français protègent beaucoup leur vie privée. Ils ne mélangent pas collègues de travail et amis. À part les jeunes célibataires, je ne suis pas invitée chez mes collègues ; dans mon pays par contre, c'est courant.

3 Les Français tournent beaucoup autour du pot ; dans les pays scandinaves, nous sommes plus concrets. Les réunions doivent être courtes, nous ne partons pas trop tard du bureau, donc nous ne parlons pas des dernières vacances ou de la maladie du petit. En France, vous êtes assez râleurs mais vous êtes bosseurs et très impliqués dans votre travail.

4 Il y a un respect plus important des procédures, une façon de travailler plus structurée ici. En Argentine, l'instabilité de l'économie est trop grande pour faire des projets, donc parfois les gens s'impliquent moins dans leur travail. Enfin, j'apprécie la souplesse des Français par rapport aux Américains, trop légalistes.

C. Relisez les réponses 1 à 4 de l'exercice B. Dans quelle réponse trouvez-vous les affirmations ci-dessous ?

Les collègues français...	1	2	3	4
a. prennent beaucoup de temps pour déjeuner.	X			
b. s'investissent beaucoup dans leur travail.				
c. veulent briller individuellement.	X			
d. parlent de tout et de rien pendant les réunions.				
e. discutent beaucoup et dans le désordre.				
f. ont de la méthode dans leur manière de travailler.				
g. restent longtemps au bureau.				
h. séparent vie au bureau et vie personnelle.				



D. Repérez dans les réponses de l'exercice B, page 71, des expressions équivalentes aux mots en gras.

1. Chez nous, couper la parole aux gens, ça ne se fait pas. **2** = *c'est impensable*
2. Dans mon pays, faire la fête au bureau, c'est fréquent. **2**
3. Chez nous, les gens n'entrent pas directement dans le sujet. **3**
4. Dans mon pays, les gens travaillent beaucoup. **3**

E. Travaillez en tandem. Avez-vous travaillé avec des collègues ou étudié avec des camarades francophones ? Parlez de ce que vous avez observé pendant des réunions ou des cours, sur les méthodes de travail ou l'organisation.

Point de langue 2

il faut ; avoir besoin de ; devoir

Grammaire p. 121

- Pour exprimer un besoin, une nécessité, on emploie *avoir besoin de* ou *il faut*.
Qu'est-ce qu'il vous faut ? = *Vous avez besoin de quoi ?*
Qui est-ce qu'il vous faut ? = *Vous avez besoin de qui ?*
Il vous faut combien de temps ? = *Vous avez besoin de combien de temps ?*
Il vous faut combien de personnes ? = *Vous avez besoin de combien de personnes ?*
- Pour exprimer une nécessité :
 – pour tout le monde, on emploie *il faut*.
Il faut prendre une décision. Il a fallu reporter le rendez-vous.
 – pour la personne concernée, on emploie *devoir* ou *il me / vous / lui / leur / te / leur faut*.
Il / Elle doit prendre une décision. Il lui faut prendre une décision.
- Pour exprimer une probabilité, on emploie souvent *devoir*.
Il a dû partir, il n'y a plus de lumière dans son bureau.
 – *Vous devez être fatigué(e) ?* – *Non, ça va, merci. Le voyage n'a pas été très fatigant.*
- Pour exprimer une dette, on emploie également *devoir*.
 – *Je vous dois combien ?* – *Tenez, voilà la facture. Vous me devez 30 euros.*

A. Écoutez les dialogues 1 à 4. Associez les dialogues et les thèmes a à d.

32

- | | |
|------------------------------------------|---------------------------|
| a. Problème relationnel | c. Problème d'intégration |
| b. Problème de météo → <i>dialogue 1</i> | d. Problème de motivation |

Gammes

Négociier avec son n + 1

A. Christophe est le responsable hiérarchique (= le n + 1) de Milena. Dans ce dialogue, les réponses de Christophe sont dans le désordre. Remettez ses réponses dans l'ordre en fonction des remarques de Milena.

Milena

1. Je peux te parler ? C'est à propos de Didier.
2. Je pense qu'il n'est pas à l'aise dans l'équipe.
3. Je reconnais qu'il est compétent. Mais il est toujours devant son ordinateur.
4. Mais on ne peut pas lui parler.
5. Oui et non. Il est gentil mais je crois qu'il préfère les machines au contact avec les gens.

Christophe

- a. Il n'a pas l'esprit d'équipe ?
- b. Vas-y, je l'écoute.
- c. Tu veux dire qu'il ne correspond pas à l'image de ton service, c'est ça ?
- d. Il n'est pas à l'aise ?
- e. Il est très concentré, si je comprends bien.

B. Écoutez le dialogue et vérifiez vos réponses.

33

C. Rejouez le dialogue de l'exercice B avec un(e) partenaire. Employez les éléments ci-dessous. Vous parlez de Samantha.

n	n + 1
<ul style="list-style-type: none"> • appréciée des clients, en retard à ses rendez-vous • toujours prise, ne va pas aux réunions • efficace, ne s'intéresse qu'à ses résultats 	<ul style="list-style-type: none"> • a beaucoup de travail • manque d'organisation • veut prendre des responsabilités



D. Travaillez en tandem. Étudiant(e) A : vous jouez le rôle du n + 1. Vous voulez des informations sur l'avancement du projet Alpha. Lisez la fiche p. 108. Étudiant(e) B : vous jouez le rôle du responsable du projet Alpha. Vous répondez aux questions de votre n + 1 : lisez la fiche p. 110. Préparez puis jouez le dialogue. Employez des expressions à connaître.

Expressions à connaître

COLLABORATEUR(-TRICE)

Aborder le sujet

C'est à propos de...

Exposer le problème

J'ai des soucis concernant...

Tania est malade.

Je pense / Je crois que...

Il me faut une personne en plus.

Nous avons des délais à respecter.

Présenter une solution

Alors, il faut engager...

À mon avis, il faut...

N + 1

Aborder le sujet

Ce projet, ça se passe bien ?

À propos, le projet Alpha, où est-ce que vous en êtes ?

Vas-y, je l'écoute. / Allez-y, je vous écoute.

Faire préciser

Quel est le problème ?

Qui peut la remplacer ?

Si je comprends bien, ...

Vous voulez dire que...

Il y a un budget pour... ?

Conclure

Je vais voir ce qu'on peut faire.

Je vous tiens au courant.

Étude de cas

Restructuration à la banque Bonvoisin

Contexte

Bonvoisin S.A. est une banque de taille moyenne basée à Luxembourg. Elle doit fusionner avec la banque grecque Trapézès de taille identique.

Le service de l'organisation de la banque Bonvoisin est un service transversal. Il propose de l'aide et du conseil aux différents départements de la banque. Deux responsables dirigent le service. Huit managers gèrent les équipes. Les membres des équipes sont des consultants internes: ils font des missions et participent à des projets pendant une période déterminée. Les départements de la banque sont leurs clients.

Dans la perspective de la fusion, les deux responsables du service de l'organisation doivent réduire le personnel. Par ailleurs, pour améliorer l'image de marque du service, ils veulent garder des gens créatifs, enthousiastes et confiants.

Le cas de deux managers d'équipe du service de l'organisation

Dans le service de l'organisation de Bonvoisin, Erica Noussli et Arthur Trameni sont managers d'équipe. L'une des personnes peut rester dans le service, l'autre doit partir pour occuper un autre poste dans un département de la banque. Qui reste dans le service ? Qui quitte le service ? Voilà la question.

Tâche



Travaillez en tandem. Vous êtes les deux responsables du service de l'organisation. Vous examinez le cas des managers d'équipe. Étudiant(e) A : vous préférez garder Erica Noussli dans le service (voir fiche p. 110).

Étudiant(e) B : vous préférez garder Arthur Trameni dans le service (voir fiche p. 112).

Lisez la fiche. Discutez le cas. Prenez une décision.



Écrits p. 151

Écrire

Vous êtes responsable du service de l'organisation à la banque Bonvoisin. Écrivez un courriel à Soraya, une collègue des ressources humaines. Vous la vouvoyez. Vous lui dites qu'Erica ou Arthur quitte le service. Vous lui parlez de ses qualités. Peut-elle la ou le recevoir et lui indiquer les postes vacants correspondant à son profil ? Vous la remerciez d'avance.

Texte principal Largeur variable

Bonjour Soraya,

J'attire votre attention sur le cas d'...

Dans la perspective de la fusion, ...

Bilan 7

Activité 1

Vous êtes Lars Duto, le responsable hiérarchique (n+1) de Neil Zuni, chef de projet. Vous venez de lui faire passer son entretien annuel d'évaluation. Vous avez pris des notes : rédigez un courriel à la DRH pour en faire le compte rendu. Vous utiliserez les outils linguistiques pour exprimer l'obligation, le besoin, la nécessité.

Bilan	Axes de progrès	Actions à mener
<ul style="list-style-type: none">- objectifs atteints comme chef de projet pour Epsilon, sauf pour les délais ;- réactions individuelles satisfaisantes face aux changements structurels (fusion), mais problèmes de gestion d'équipe.	<ul style="list-style-type: none">- éviter la perte de temps liée à la lenteur de la prise de décision ;- être à l'écoute de ses collaborateurs ;- les accompagner au changement ;- être capable de déléguer davantage à des personnes-clés.	<ul style="list-style-type: none">- organisation de réunions hebdomadaires en groupe limité ;- répartition des tâches par personne et non par secteur ;- participation à un stage de formation en management.

Voici comment vous pouvez commencer votre courriel (ceci n'est qu'une suggestion) :

Objet principal : Largeur variable

Bonjour,

Suite à l'entretien annuel d'évaluation de Neil Zuni, je tiens à vous faire savoir que ses objectifs ont été atteints pour le projet Epsilon, mais, à l'avenir, il lui faut éviter la perte de temps...

Activité 2



L'étudiant(e) A est désespéré(e) et vient voir l'étudiant(e) B, délégué(e) du personnel. Il/Elle ne sait plus comment réagir face au comportement agressif de son chef !

L'étudiant(e) A fait la liste des comportements désagréables : *il lui fait sans cesse des reproches, il l'humilie devant tout le monde, il ne le/la félicite jamais...* et demande conseil à l'étudiant(e) B (*que doit-il/elle répondre quand il dit que..., qu'est-ce qu'il faut faire s'il continue...*).

L'étudiant(e) B donne des conseils pour aider son/sa collègue et ami(e) : *il/elle a peut-être besoin de vacances, il lui faut prendre du recul, il/elle ne doit pas écouter tout ce qu'il lui dit...*

Accordez-vous quelques minutes de préparation avec votre partenaire avant de jouer ce jeu de rôles.

Activité 3

Vous préparez une formation à destination de chefs de projets. Ils sont responsables d'équipes de 8 à 10 collaborateurs. Pour commencer, ils doivent répondre à ce questionnaire : complétez-le, avec des pronoms compléments.

- Pour motiver vos équipes,
 - vous ____ décrivez les retombées positives qu'un projet pourra avoir.
 - vous ____ menacez de ne pas avoir de prime de fin d'année si les objectifs ne sont pas atteints.
- Face au changement,
 - vous ____ adaptez facilement, votre équipe se sent rassurée, et garde confiance en elle.
 - votre équipe s'adapte facilement et vous essayez de ____ imiter.
- Deux collaborateurs viennent ____ voir pour se plaindre d'un collègue,
 - vous ____ écoutez puis vous ____ proposez de jouer le rôle de médiateur.
 - vous ____ demandez de régler le problème directement, car cela ne ____ regarde pas.
- Un matin, sur le chemin du bureau, vous rencontrez par hasard une ancienne collègue, vous dites :
 - Voilà mon numéro, appelle-____ pour boire un café.
 - Ne ____ dis pas que tu n'as pas le temps, je ____ invite à déjeuner ce midi !

Unité **8** Commercialiser



Prise de contact
Quels sont vos besoins ?

Vocabulaire
Le numérique

Écouter
Une jeune pousse

Point de langue 1
*Projets, prévisions,
programmations, engagements*

Lire
Les marchés du parfum

Point de langue 2
Comparer et apprécier

Gammes
Prendre part à une discussion

étude de cas
Les eaux de Saintourse

Prise de contact

Quels sont vos besoins ?

A. Vous testez un questionnaire de sondage sur l'utilisation des dictionnaires. Notez les réponses de votre partenaire sur une feuille de papier. Pour les questions 1 à 3, numérotez les réponses, de la plus importante (1) à la moins importante (4). Pour les questions 4 à 6, cochez la réponse appropriée.

1. Vous utilisez un dictionnaire surtout :

- a. à l'occasion d'un voyage.
- b. à la maison.
- c. au bureau.
- d. à l'occasion d'une formation.

2. Comme support, vous utilisez surtout :

- a. un dictionnaire papier.
- b. un dictionnaire électronique de poche.
- c. un cédérom sur ordinateur.
- d. une base de données sur internet.

3. Pour vous, un dictionnaire doit être :

- a. détaillé.
- b. avec des illustrations.
- c. avec beaucoup d'exemples.
- d. structuré.

4. Votre tranche d'âge :

- a. 15 – 24 ans
- b. 25 – 49 ans
- c. 50 – 64 ans
- d. 65 ans et plus

5. Vous êtes :

- a. étudiant(e)
- b. actif(-ive)
- c. retraité(e)

6. Sexe :

- a. femme
- b. homme

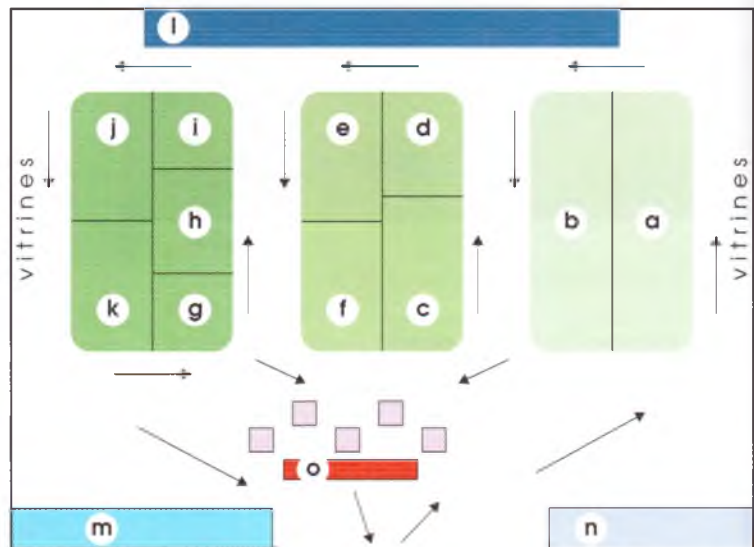
B. Faites la synthèse des résultats du groupe. Pour les réponses 1 à 3, que fait la majorité ? Pour les réponses 4 à 6, indiquez des pourcentages. Faites des phrases.

*La majorité des personnes sondées utilisent un dictionnaire à l'occasion d'un voyage...
L'échantillon compte 60 % de femmes et 40 % d'hommes.*

Vocabulaire

Le numérique

A. Aménagez le local d'une grande surface de produits électroniques de loisir. L'aménagement doit être rentable pour le vendeur et agréable pour le futur client. Les flèches (→) indiquent le sens de circulation des futurs clients. Associez les produits (1 à 15, page 79) et les rayons ou services (a à o) sur le plan.



- | | | |
|-----------------------------|---------------------|-------------------------------|
| 1. appareils photo | 6. consoles de jeu | 11. ordinateurs |
| 2. baladeurs audio et vidéo | 7. écrans plats → ○ | 12. promotions |
| 3. caisses | 8. lecteurs de DVD | 13. service après-vente |
| 4. caméscopes | 9. livraison | 14. accessoires informatiques |
| 5. cinéma à domicile | 10. logiciels | 15. téléphones mobiles → ○ |

34 **B.** Valérie travaille chez S.O.S.-MICRO, société de dépannage d'ordinateurs à domicile. Elle explique à un client comment se connecter à la messagerie électronique. Écoutez Valérie. Puis associez les mots pour former des expressions.

- | | | | |
|-----------------|----------------|-------------------|------------------|
| 1. cliquer sur | a. une adresse | 5. le fournisseur | a. d'utilisateur |
| 2. taper | b. un onglet | 6. la page | b. d'accès |
| 3. sélectionner | c. la machine | 7. le nom | c. de passe |
| 4. redémarrer | d. une icône | 8. le mot | d. d'accueil |

C. Complétez les phrases.

- Vous cliquez sur l'icône du navigateur. *La fenêtre* s'ouvre.
- _____ affiche maintenant la page d'accueil.
- Pour _____ la boîte à lettres, vous cliquez sur « Déconnexion ».
- Ah tiens, ça _____ ! Je crois que l'ordinateur a planté.

34 **D.** Réécoutez Valérie et vérifiez vos réponses de l'exercice C.

Lexique p. 139-140

Écouter Une jeune pousse

A. Associez les mots ou expressions 1 à 4 avec la définition appropriée (a à d).

- | | |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1. un(e) internaute | a. des produits ou services adaptés aux besoins précis du client |
| 2. un concept | b. une stratégie pour être rentable |
| 3. du sur-mesure | c. une personne qui surfe (ou navigue) sur internet |
| 4. un modèle économique | d. une idée de produit ou de service qui répond à un besoin |

35 **B.** Aziz Diallo est patron d'une jeune pousse. Cette jeune entreprise internet a développé un logiciel qui a beaucoup de succès. Aziz a besoin d'argent pour son entreprise. Il est en contact avec Lætitia Eudanla, une investisseuse. Écoutez la première partie du dialogue et choisissez la fin de phrase appropriée.

- | | |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. Le logiciel permet de... | 2. Avec ce logiciel, l'internaute peut créer... |
| a. passer beaucoup de temps devant l'écran. | a. une page personnalisée. |
| b. trouver l'information recherchée de manière rapide. | b. un bureau personnalisé. |
| c. naviguer entre les pages de manière rapide. | c. un navigateur personnalisé. |

36 **C.** Écoutez la deuxième partie du dialogue. Choisissez les réponses appropriées.

- Quelle est la cause du succès du logiciel ?

a. Le prix du logiciel.	c. Les fonctionnalités du logiciel.
b. La publicité faite par les utilisateurs.	d. La publicité faite dans les médias.
- Parmi ces six fonctionnalités, lesquelles ne sont pas mentionnées dans le dialogue ?

a. Afficher l'horoscope.	d. Ajouter des fils d'actualité.
b. Relever les courriels.	e. Créer une liste de tâches.
c. Visualiser des vidéos.	f. Trouver le meilleur prix.

37 **D.** Écoutez la troisième partie du dialogue. Complétez les phrases.

Notre logiciel *est* et restera gratuit. Nous étudions _____ 1 _____ pistes. La plus intéressante est celle de la _____ 2 _____ contextuelle. Nous avons des informations sur l'internaute _____ 3 _____. Et en fonction de son _____ 4 _____, nous affichons _____ 5 _____ des recommandations de lecture ou des idées pour des _____ 6 _____.

• Mots ou expressions pour indiquer le futur :

<i>tout à l'heure</i>	<i>bientôt</i>	<i>prochainement</i>	
<i>ce soir</i>	<i>demain soir</i>	<i>la semaine prochaine</i>	<i>le mois prochain...</i>
<i>dans cinq minutes</i>	<i>dans deux jours</i>	<i>dans trois semaines...</i>	

* Pour parler d'un projet, on emploie souvent la forme composée du futur (*aller + verbe*), la forme simple du futur ou même le présent.

- Notre entreprise **va bientôt déménager**, dans six mois pour être précis. (= le projet est en voie de réalisation)
- Notre nouveau baladeur **sortira** l'année prochaine. (= le projet est planifié)
- — Quand est-ce que vous **viendrez** à Tunis ?
— Je **viens le mois prochain**.
(= le projet est une réalité à 99 %)

• Pour indiquer une prévision, une programmation, un engagement, on emploie souvent la forme simple du futur.

- L'année **prochaine**, il y **aura** 2 % d'inflation dans la zone euro. (= ce sont les prévisions d'un institut de conjoncture)
- **Demain**, il **fera** beau sur toute la Méditerranée. (= ce sont les prévisions d'un service de météo)
- Nos bureaux **seront fermés du 23 juillet au 15 août**. (= c'est programmé)
- Vous **visitez** notre site de production **mercredi après-midi**. (= voilà votre programme de visite)
- Je vous **rappellerai demain matin**. (= c'est une promesse)

A. Vous allez participer à la Foire internationale d'Alger. Faites une chronologie de vos tâches. Formez des phrases avec le passé composé, le présent ou la forme composée du futur.

1. prendre décision de participer à Foire d'Alger (*il y a cinq mois*)
→ *Nous avons pris la décision de participer à la Foire d'Alger il y a cinq mois...*
2. fixer budget (*en novembre dernier*)
3. s'inscrire comme exposant à Foire d'Alger (*en janvier de cette année*)
4. traduire plaquette de présentation (*en ce moment*)
5. réserver billets d'avion et chambres d'hôtel (*la semaine prochaine*)
6. distribuer invitations à prospects et clients (*dans un mois*)
7. envoyer matériel pour stand (*un mois avant le début de la Foire*)

B. Delphine Dernani du département de la communication présente la campagne publicitaire pour le lancement d'une console de jeux vidéo. Complétez le document.

Au mois d'avril, nous **enverrons** (*envoyer*) des courriels à 500 000 personnes pour annoncer la bonne nouvelle. En mai et en juin, nous **1** (*diffuser*) des informations sur les forums internet : par exemple, quels jeux **2** (*être*) disponibles, quels films, quels accessoires. Fin juin, nous **3** (*inviter*) des journalistes, des distributeurs, des célébrités au Palais des festivals à Cannes où ils **4** (*découvrir*) la console. Pendant l'été, nous **5** (*passer*) des annonces publicitaires dans les magazines. En octobre, nous **6** (*démarrer*) une campagne d'affichage dans les stations de bus et de métro. Fin novembre, il y **7** (*avoir*) des messages publicitaires à la télévision et à la radio. La console **8** (*sortir*) le 2 décembre.

C. Écoutez le document et vérifiez vos réponses.

38

- D. Consultez votre agenda. Qu'est-ce que vous avez fait la semaine dernière ? Qu'est-ce que vous allez faire la semaine prochaine ? les mois prochains ? Avez-vous planifié l'été prochain ? Qu'est-ce que vous ferez ?

Lire

Les marchés du parfum

A. Associez les phrases de même signification.

- | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. Nous vendons des parfums sous licence. | a. Nous ne fabriquons pas nos produits. |
| 2. Nous proposons une large gamme d'articles. | b. Vous trouvez nos parfums dans les supermarchés. |
| 3. La grande distribution commercialise nos produits. | c. Nous répondons aux besoins de publics différents. |
| 4. Nous travaillons avec des sous-traitants. | d. Nous avons payé pour utiliser la marque. |

B. Lisez l'article ci-dessous et complétez la fiche d'identité de l'entreprise.

Fragrances de PAROUR



Lune d'été ou Perle d'Or pour les femmes, Parfum d'Homme ou Génération 2000 pour les hommes, les parfums Parour connaissent un grand succès à l'international. Fabriqués dans

le Nord de la France, ils sont vendus dans 80 pays à des prix très compétitifs : entre 12 et 20 euros pour un grand flacon de 100 millilitres.

Créée à Paris en 1986 par des hommes d'affaires d'origine libanaise, la société Parour exporte au Moyen-Orient, en Europe centrale et orientale et jusqu'en Amérique du Sud. En 1999, elle a racheté la Compagnie européenne de parfums (CEP), une société qui vend à la grande distribution en Europe occidentale.

Les produits ? Ce sont des parfums « de très bonne qualité, conçus et fabriqués en France avec la collaboration des meilleurs sous-traitants, ce qui nous a permis d'accrocher la clientèle », explique Ramy Ghandour, le président.

Ses objectifs ? Il veut créer une dizaine de jus par an et les lancer selon une politique de marque ciblée (Lomani, Giorgio Valenti, Rémy Latour, Kristel Saint-Martin). L'entreprise fabrique et distribue aussi des parfums sous licence comme Disney Baby et Pokémon. Parfums Parour ne peut pas faire de coûteuses campagnes de publicité. Ses atouts sont la qualité des produits, une image de fabricant français et une large gamme d'articles. Ils doivent permettre de satisfaire une clientèle d'hommes et de femmes aux goûts différents, partout dans le monde.



La contrefaçon est un gros problème. Les copies apparaissent sur le marché trois mois seulement après le lancement de l'original et sont vendues au quart du prix. Pour une petite société comme Parour, la seule défense c'est l'attaque : il faut toujours créer de nouveaux produits.

Sources : www.parfums-parour.fr

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. Dénomination sociale : | 5. Marques de parfum : |
| 2. Date de création : | 6. Atouts : qualité des produits , |
| 3. Nom, prénom du président : | 7. Problème : |
| 4. Zones d'exportation : | 8. Solution : |

C. Relisez l'article « Fragrances de Parour ». Répondez aux questions. Faites des phrases.

1. Quelle est l'image des produits vendus par Parfums Parour ? (paragraphe 3)
2. Quelle est la politique de prix de Parfums Parour ? (paragraphe 1)
3. La société Parfums Parour fait-elle beaucoup de publicité dans les médias ? (paragraphe 5)
4. Les parfums de la CEP sont présents dans quel type de commerce ? (paragraphe 2)

Point de langue 2

Comparer et apprécier

Grammaire p. 122-123

Isabelle et Jacques	sont		très	disponibles.
Isabelle	est		la plus	disponible de mes collègues.
Isabelle	est	beaucoup	plus	disponible qu'Olivier.
Isabelle	est	un peu	plus	disponible que Jacques.
Jacques	est	presque	aussi	disponible qu'Isabelle.
Olivier	est	un peu	moins	disponible que Paola.
Olivier	est	beaucoup	moins	disponible qu'Isabelle.
Paola	n'est pas		très / assez	disponible.
Olivier	est		le moins	disponible de mes collègues.

- Je parle **mieux** français **qu'**allemand.
- Et moi, je parle **moins bien** français **qu'**allemand.
- Il y a **plus de** neige ici **qu'**au Québec. Ils prennent **autant de** médicaments **que** les Français. L'Algérie exporte **moins de** gaz **que** de pétrole.
- Mon espagnol est **meilleur** **que** mon portugais.
- Et moi, mon espagnol est **moins bon** **que** mon portugais.
- À Genève, on dépense **plus** **qu'**à Bratislava. Elle voyage **autant** en Afrique **qu'**en Asie. Cette voiture consomme **moins** **que** la mienne.

A. Associez les éléments 1 à 8 et les mots de l'encadré pour comparer. Faites des phrases.

bon marché – bon(ne) – grand(e) – large – léger(-ère) – pratique – rapide – sain(e)

- boire de l'eau / boire un soda → *Boire de l'eau est plus sain que boire un soda.*
- une voiture de course / une voiture de tourisme
- une voiture d'occasion / une voiture neuve
- le chocolat au lait / le chocolat noir
- un marché de masse / un marché de niche
- une feuille A3 (29,7 x 42 cm) / une feuille A4 (21 x 29,7 cm)
- un agenda papier / un agenda électronique
- un ordinateur de bureau / un ordinateur portable

B. Votre entreprise va participer à des salons. Vous êtes intéressé(e) par un modèle de présentoir portable pour brochures. Écoutez la réponse du fournisseur au téléphone pour compléter le tableau ci-dessous.

Présentoirs portables pour brochures

1	Références	Y 73	Y 83
2	Hauteur	160 cm	160 cm
3	Largeur		
4	Longueur (présentoir plié dans le sac)		
5	Poids		6,2 kg
6	Prix	279 €	



Reformulez maintenant la réponse du fournisseur.

Donc, si j'ai bien compris, la référence Y 73 est aussi haute que l'Y 83...

Gammes

Prendre part à une discussion

A. Béatrice, Gaëlle et Jean-Michel sont chargés d'études marketing dans une entreprise agroalimentaire. Ils sont en réunion. Ils réfléchissent au positionnement d'un fromage conditionné en petits cubes. Écoutez le dialogue et choisissez la réponse appropriée.

- Jean-Michel veut cibler un autre public pour le fromage en petits cubes. Lequel ?
a. Les juniors. b. Les jeunes. c. Les seniors.
- D'après Jean-Michel, les petits cubes de fromage sont...
a. faciles à préparer. b. bon marché. c. faciles à manger.
- Les petits cubes seront présentés dans des assiettes,
a. avec des fourchettes. b. emballés. c. sans emballage.
- Béatrice pense que les petits cubes de fromage ne sont pas...
a. assez jolis. b. assez savoureux. c. assez variés.



B. Réécoutez le dialogue. Complétez les phrases ci-dessous, extraites du dialogue.

- Je ne suis pas _____ d'accord avec toi, Gaëlle.
- Mais est-ce que c'est la tranche d'âge la plus intéressante ? Je ne _____.
- _____ s'adresser aux célibataires et aux couples de 18 à 30 ans ?
- Ah moi _____ bien. Mais quel sera le positionnement du produit ?
- Mais c'est _____ comme idée !
- _____, il faut plus de saveurs. Plus de goûts différents.



C. Relisez les phrases de l'exercice B.
Que fait la personne quand elle parle ?

- elle propose une idée
- elle argumente de manière nuancée
- elle expose son point de vue
- elle a un autre point de vue
- elle approuve une idée

D. Formez des groupes de trois personnes. Vous êtes en réunion. Étudiant(e) A : lisez la fiche page 108. Étudiant(e) B : lisez la fiche page 110. Étudiant(e) C : lisez la fiche page 107. Pendant la réunion, vous discutez du nom du fromage en petits cubes, de son prix et du choix des publicités dans les médias et hors médias. L'objectif est de connaître les points de vue de chaque personne, pas de prendre une décision.

Expressions à connaître

Demander un point de vue

Qu'est-ce que vous pensez de cette idée ?
Vous n'êtes pas de mon avis ?

Partager un point de vue

Je suis du même avis [que...]
C'est aussi mon avis.
Je suis [tout à fait] d'accord avec vous / toi.

Proposer une idée

Moi, je propose...
Pourquoi ne pas... ?

Approuver une idée

Mais c'est pas mal comme idée !
C'est une très bonne idée, je trouve.

Exposer un point de vue

Je pense / trouve que...
À mon avis / D'après moi, ...

Avoir un autre point de vue

Je suis tout à fait d'accord avec toi. Mais...
Je ne suis pas [tout à fait] d'accord avec vous / toi.

Argumenter de manière nuancée

C'est vrai que... Mais...
Je veux bien. / Je ne suis pas contre. Mais...

Passer à un autre sujet

Pour [ce qui est de] ...
Concernant...

étude de cas

Les eaux de Saintourse

Contexte

Saintourse inc. est une société multinationale basée dans la province du Québec au Canada. La société vend des eaux naturelles et pures en bouteilles de plastique, en bouteilles de verre ou en boîtes de métal. Pour pénétrer un nouveau marché, elle identifie les concurrents et elle définit des types de consommateurs potentiels sur ce marché. Puis elle propose des eaux en fonction de ces cibles.

Concurrents sur le marché

Marque	Prix	Contenance	Boissons vendues dans les
La Meilleure (eau plate)	1,30 €	50 cl	sandwicheries
	3,60 €	6 x 1 L	supermarchés en ligne
Chatodo (eau légèrement pétillante)	3,00 €	50 cl	restaurants, hôtels
	4,50 €	1 L	épicerie fines, traiteurs
Ofontaine (eau gazeuse)	2,70 €	33 cl	bars, boîtes de nuit
	3,50 €	75 cl	épicerie fines, traiteurs

Profils des consommateurs potentiels

- Femmes, 25-50 ans, cadres dans le secteur des services, habitent en banlieue et travaillent en ville, ont toujours une bouteille d'eau avec elles.
- Jeunes femmes et jeunes gens, 25-35 ans, travaillent dans les technologies de l'information, la finance ou le conseil aux entreprises, habitent dans les grandes villes, aiment les nouveautés.
- Femmes et hommes, actifs ou seniors, 35-65 ans, aisés, habitent en ville ou à la campagne, apprécient les bons repas, ne boivent pas beaucoup d'alcool ou pas du tout.

Tâche

Faites une réunion en petit comité. Répondez aux questions. Mettez-vous d'accord sur une position commune. Présentez le point de vue de votre groupe aux membres de la classe.

1. Étudiez l'offre des concurrents. Parmi les trois profils de consommateurs potentiels, vous devez cibler un seul profil. Lequel allez-vous cibler pour pénétrer ce nouveau marché ?
2. À quel type de commerce allez-vous vendre le produit ?
3. Quel type d'eau, quel conditionnement (contenances et couleurs des contenants), quel nom allez-vous proposer de commercialiser ?

Vente dans les :

- bars, boîtes de nuit
- épiceries fines, traiteurs
- restaurants, hôtels
- sandwicheries
- supermarchés en ligne

Type d'eau ?

- eau plate
- eau légèrement pétillante
- eau gazeuse



Conditionnement ?

- bouteille plastique
- bouteille de verre
- canette

Contenance ?

- 33 cl
- 50 cl
- 75 cl
- 1L

Nom ?

- Saintourse
- Beauval
- Mireio
- ACHEZ20

Couleur du contenant ?

- incolore
- bleu
- vert
- rouge

Écrits p. 154

Écrire

Rédigez un descriptif de cette eau naturelle et pure pour la page d'un supermarché en ligne ou d'une brochure d'épicerie fine.

F
I
C
H
E
P
R
O
D
U
I
T

Nom :

Prix :

Conditionnement :

Information :

La source de ... se trouve à ...

Naturelle et pure, l'eau ... est idéale pour ...

Conservation :

À conserver ...

Consommation :

À boire ...

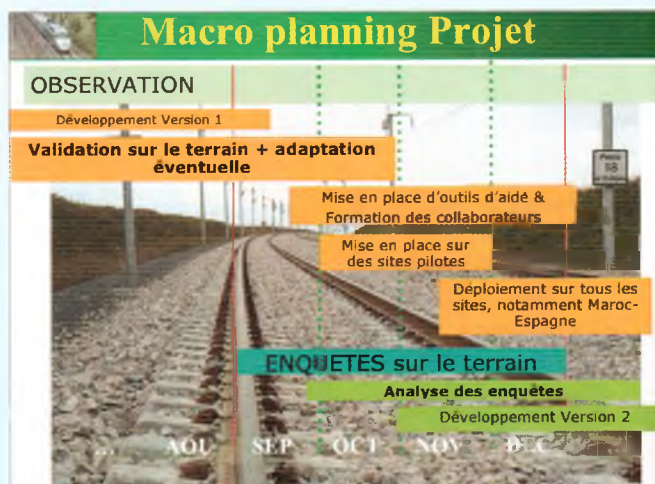
Bilan 8

Activité 1

Vous travaillez pour une entreprise de construction ferroviaire. Elle doit réaliser le tunnel ferroviaire entre le Maroc et l'Espagne. Vous devez mettre en place des outils informatiques pour permettre la communication entre les différents acteurs (bureau d'études, chantier...).

Nous sommes en août. Vous présentez à la nouvelle / au nouveau stagiaire l'état d'avancement du projet (*Nous avons déjà fait...*) et vous lui donnez des instructions sur ce qu'il/elle fera au cours des mois à venir (en vert sur le planning). (*Vous serez chargé(e) des enquêtes...*).

Il/Elle vous pose de nombreuses questions sur la manière de procéder. (*Comment ferai-je pour mener des enquêtes sur le terrain ? Est-ce vous allez m'accompagner ? Quels outils je devrai utiliser pour l'analyse...*)



Activité 2

Vous êtes journaliste pour un magazine d'informations pour les consommateurs. Vous avez publié dans le dernier numéro un article sur les lave-vaisselle. Les lecteurs n'ont pas trouvé toutes les réponses à leurs questions et vous ont écrit. Vous êtes maintenant chargé(e) de leur répondre. Aidez-vous des fiches-produit ci-dessous.

Christine, Bourg-en-Bresse : *Pourriez-vous comparer le rapport qualité-prix des 3 lave-vaisselle ?*

Alphonse, Paris 12^e : *Parmi ces 3 machines, quelle est la plus discrète ?*

Aurélia, Vittef : *Vous n'avez pas mentionné les différences en termes de consommation, pouvez-vous en dire plus ?*

Jean-Robert, Bruxelles : *La durée de garantie est-elle la même pour les 3 produits proposés ?*

Pablo, Toulouse : *Ma cuisine est un mouchoir de poche, lequel me conseillez-vous ?*

Lave-vaisselle Huit poules AZ21

GAMME : premier prix / moyenne gamme / haut de gamme
RAPPORT QUALITÉ/PRIX : excellent / correct / mauvais
CAPACITÉ : 4 couverts
CONSOMMATION EN EAU : élevée / moyenne / économie d'énergie
CONSOMMATION ÉLECTRIQUE : élevée / moyenne / économie d'énergie
GARANTIE : 1 an / 3 ans / 5 ans
ENCOMBREMENT : H29 x L56 x P50
NIVEAU SONORE : élevé / modéré / silencieux
PRIX : 1099 €

Lave-vaisselle Zaille GR45

GAMME : premier prix / moyenne gamme / haut de gamme
RAPPORT QUALITÉ/PRIX : excellent / correct / mauvais
CAPACITÉ : 12 couverts
CONSOMMATION EN EAU : élevée / moyenne / économie d'énergie
CONSOMMATION ÉLECTRIQUE : élevée / moyenne / économie d'énergie
GARANTIE : 1 an / 3 ans / 5 ans
ENCOMBREMENT : H79 x L75 x P55
NIVEAU SONORE : élevé / modéré / silencieux
PRIX : 379 €

Lave-vaisselle Philippe BY68

GAMME : premier prix / moyenne gamme / haut de gamme
RAPPORT QUALITÉ/PRIX : excellent / correct / mauvais
CAPACITÉ : 8 couverts
CONSOMMATION EN EAU : élevée / moyenne / économie d'énergie
CONSOMMATION ÉLECTRIQUE : élevée / moyenne / économie d'énergie
GARANTIE : 1 an / 3 ans / 5 ans
ENCOMBREMENT : H79 x L45 x P50
NIVEAU SONORE : élevé / modéré / silencieux
PRIX : 549 €

Unité 9 Organiser



Prise de contact
Vous connaissez ces entreprises ?

Vocabulaire 1
Activités et responsabilités

Écouter
Portrait d'une PME

Point de langue 1
Faire le point sur un projet

Vocabulaire 2
Parler chiffres

Lire
Le groupe Bic

Point de langue 2
Le conditionnel présent

Gammes
Commencer un exposé

étude de cas
À vous de parler !

Prise de contact

Vous connaissez ces entreprises ?

- A. De quelle entreprise s'agit-il ? Associez les phrases 1 à 12 et les noms des sociétés ou des groupes de l'encadré.

BenQ – JCDecaux – Nestlé – PSA Peugeot Citroën – Carrefour – Adecco –
Ikea – Inditex – Air Liquide – Geox – Schlumberger – Sanofi Aventis

1. Elle emploie 33 000 visiteurs médicaux. —> *Sanofi Aventis*
 2. Elle a déposé des brevets pour un système de chaussures qui respirent.
 3. Elle gère le mobilier urbain de 1400 villes ou agglomérations dans 37 pays.
 4. Elle est spécialisée dans les gaz industriels et médicaux.
 5. Son usine de Trnava en Slovaquie produit des véhicules.
 6. Zara est la marque phare de ce groupe.
 7. Son catalogue est imprimé à 160 millions d'exemplaires en 25 langues.
 8. Il détient la marque San Pellegrino dans son portefeuille.
 9. Elle possède des centres de recherche à Stavanger (Norvège) et à Dahrhan (Arabie Saoudite).
 10. Elle a créé le premier hypermarché : en France, en 1963.
 11. Elle fournit du personnel intérimaire aux entreprises.
 12. Elle a repris la division téléphonie mobile de Siemens.
- B. Le siège de la société mère de cinq des groupes de l'exercice A se trouve en France. D'après vous, quels sont ces cinq groupes ? Vous trouverez les solutions des exercices A et B à la page 111.
- C. Dans votre ville ou dans votre région, quelles sont les entreprises les plus dynamiques ? Qu'est-ce qu'elles produisent comme biens ou services ? Elles emploient beaucoup de monde ?

Vocabulaire 1

Activités et responsabilités

- A. Dans les entreprises de livraison de pizzas à domicile, il y a cinq acteurs : le client (CL), le réceptionniste au téléphone (RT), le préparateur de commandes (PC), le cuisinier (CS) et le livreur (LV). Qui fait quoi ? Attribuez les actions ci-dessous à leurs acteurs.

- | | |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| a. fabrique la pizza | l. prend la commande |
| b. livre le client | m. rassemble les éléments de la commande |
| c. formule sa commande | n. cuit la pizza dans le four |
| d. reçoit un appel —> <i>RT</i> | o. donne le prix et le délai de livraison |
| e. prépare les autres éléments de la commande | p. lance la fabrication de la pizza |
| f. propose des compléments de commande | |
| g. saisit les coordonnées du client | |
| h. charge le sac et la mobylette | |
| i. met la pizza dans un carton | |
| j. programme et prévient le livreur | |
| k. encaisse le paiement | |

- B. Mettez les actions de l'exercice A dans l'ordre chronologique.

1 : *Le réceptionniste au téléphone reçoit un appel.*

2 :

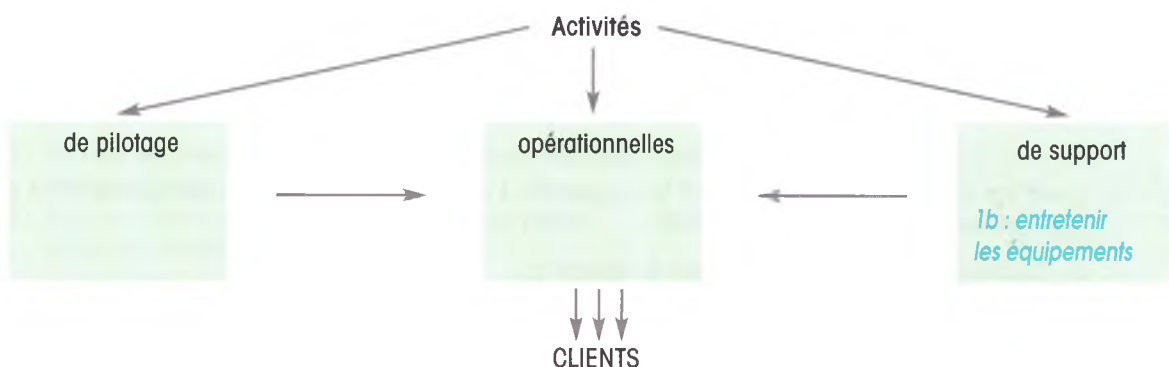


C. Associez les mots pour former des expressions.

Ce sont des activités typiques d'une entreprise de livraison de pizzas à domicile.

- | | | | |
|--------------------|----------------------------|---------------|-------------------------|
| 1. entretenir | a. les emplois du temps | 6. organiser | a. à l'hygiène |
| 2. concevoir | b. les équipements | 7. veiller | b. les pizzas |
| 3. diriger | c. les commandes | 8. assurer | c. des achats |
| 4. prendre, livrer | d. les pizzas et les menus | 9. s'occuper | d. la commercialisation |
| 5. gérer | e. la pizzeria | 10. fabriquer | e. la gestion comptable |

D. Classez les activités de l'exercice C dans le tableau ci-dessous.



E. Travaillez en groupe. Choisissez un petit boulot d'étudiant : restauration rapide, distribution de journaux gratuits, récolte de fruits, etc. Quels sont les acteurs ? Quelles sont les actions ?

Lexique p. 144-147

Écouter
Portrait d'une PME

A. Marie-Pierre de Farcy dirige une petite société familiale, Luminescence S.A. L'entreprise produit et vend des luminaires. Écoutez l'interview de la dirigeante. Elle cite des chiffres (voir ci-dessous). Pour chaque chiffre, écrivez de quoi il s'agit.

- | | |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| a. 90 | g. 43 |
| b. 9 millions de <i>chiffre d'affaires</i> | h. 700 000 |
| c. 52 % à | i. 50 % de |
| d. 4000 <i>références produits</i> | j. 80 % de |
| e. 380 000 | k. 20 % <i>de la gamme renouvelée chaque année</i> |
| f. 2000 <i>pièces expédiées par jour</i> | |

B. Réécoutez l'interview de Marie-Pierre de Farcy. Les affirmations ci-dessous sont-elles vraies ou fausses ?

1. Luminescence S.A. est basée à Toulouse. —> *faux*
2. L'entreprise vend des luminaires de tous les styles.
3. Les clients sont des détaillants et des grossistes.
4. L'entreprise s'est engagée sur les délais de livraison.
5. L'entreprise a diminué les délais de fabrication.
6. Maintenant, l'entreprise gère mieux les stocks.
7. Luminescence S.A. travaille avec des fournisseurs du monde entier.
8. Le marketing de Luminescence S.A. est très développé.
9. Luminescence S.A. a son propre bureau d'études.
10. La société s'informe des tendances actuelles dans les salons.



Point de langue 1

Faire le point sur un projet

Grammaire p. 123

- Nous **allons** construire une nouvelle usine en Europe centrale. = c'est prévu
Nous **venons** de visiter tous les sites candidats. = c'est récent
Nous **avons choisi** le lieu pour le futur site de production. = c'est décidé
Nous **sommes sur le point** d'acheter les terrains. = c'est imminent
Nous **sommes en train de** négocier avec les autorités locales. = ça se passe en ce moment
- On emploie souvent **être en train de** pour focaliser une action dans un projet.
 - Qu'est-ce que vous faites en ce moment ?
 - On va déménager dans une semaine. Je mets de l'ordre dans mes affaires. Je **suis en train de classer et d'archiver** des dossiers. Je mets beaucoup de choses à la corbeille.

A. Lisez les questions a à g. Écoutez les réponses 1 à 7. Trouvez pour chaque question la réponse appropriée.

42

- a. Tu sais qui sera le nouveau directeur du service ?
- b. Vous avez rédigé cette note ?
- c. Vous allez exporter ?
- d. Vous avez parlé à votre banquier ?
- e. Vous avez des contacts avec un partenaire français ?
- f. Est-ce qu'ils ont les moyens techniques de développer ces produits ?
- g. Vous avez déjà choisi le site d'implantation ?

B. Lisez l'article sur la croissance de Super Sport. Complétez avec les mots de l'encadré.

accélérer – agrandir – basée – capital – contrat – magasins –
ouvrir – propriétaire – réseau – spécialisée – surfaces

Super Sport est une enseigne *spécialisée* dans les articles de sport.
Née en 1990 et 1 à Rennes, elle possède 52 2 dans l'Ouest et le Sud de la France.
C'est un 3 de moyennes 4 de 1300 mètres carrés.
Son 5, Pierre le Duff, vient d'6 un bureau de représentation à Shenzhen en Chine.
Il est en train d'7 de 2000 mètres carrés la plateforme logistique de Rennes.
Il est sur le point de signer un 8 avec un sportif célèbre pour une ligne de vêtements de sport.
Pour 9 le développement de l'enseigne, il va ouvrir le 10 de la société à des investisseurs.

Source : article de Stanislas DU GUERNY, *Les Échos*, 18/01/2006.



C. Vous avez des projets en cours dans votre travail, vos études ou votre vie privée. Choisissez un projet : où en êtes-vous ? Discutez avec votre partenaire.

Mon entreprise veut m'envoyer en France. J'ai déjà pris contact avec des collègues là-bas. Je viens de trouver un logement pour ma famille et moi. Mon entreprise est en train de faire les démarches pour le permis de travail...

Vocabulaire 2

Parler chiffres

- 43 A. Silvana Pahor est directrice financière dans une entreprise de biotechnologie. Elle fait le point sur les chiffres de vente. Écoutez Silvana et complétez le tableau.

CHIFFRE D'AFFAIRES EN MILLIONS D'EUROS

	au premier semestre	au troisième trimestre	annuel
cette année :	_____	_____	_____
l'an dernier :	3,6	0,4	_____

B. Complétez les phrases.

- L'an dernier, nous _____ un chiffre d'affaires de huit virgule quatre millions d'euros.
- Pour le premier semestre de cette année, nos ventes _____ quatre virgule six millions.
- Au troisième trimestre, elles ont baissé _____ l'an dernier.
- Elles _____ deux millions d'euros.
- Nous ferons _____ huit virgule six millions de chiffre d'affaires cette année.
- Soit une augmentation _____ dix pour cent par rapport à l'an dernier.



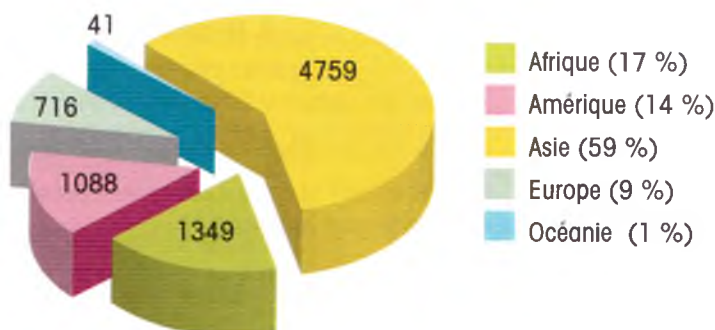
- 43 C. Réécoutez Silvana et vérifiez vos réponses.

D. Arrondissez les chiffres ci-dessous. Employez *plus de* ou *près de*.

- 14 000 200 000
- 6 900 000

E. Observez le diagramme ci-dessous. Ce sont les prévisions de population sur les cinq continents pour 2025, en millions et en pourcentage. Faites des phrases.

En 2025, l'Afrique aura environ 1,3 milliard d'habitants et représentera 17 % de la population mondiale.



Lire

Le groupe Bic

A. Trouvez l'intrus dans chaque série de mots.

- le rasoir – le feutre – le stylo à bille – le ruban correcteur
- une hausse – une augmentation – une baisse – une croissance
- la filiale – la PME – la société mère – le groupe
- une usine – un distributeur agréé – un atelier – une unité de production

B. Lisez les deuxième et troisième paragraphes de l'article sur le groupe Bic. Remplissez la fiche d'identité de l'entreprise.

Bons résultats de Bic

Ils remplissent une fonction précise : tracer une ligne, produire une flamme, couper un poil. Ils sont à prix raisonnable. Ils répondent à des normes strictes de qualité et de sécurité. Ils font partie de la vie quotidienne de millions de consommateurs. Ce sont des produits Bic.

La société existe depuis plus de 50 ans. Le chiffre d'affaires s'élève à 1,4 milliard d'euros. Les stylos et les articles de papeterie représentent 52 % des ventes, les briquets 27 % et les rasoirs environ 17 %. Le groupe Bic emploie près de 9000 personnes sur les cinq continents. Il possède 23 usines à travers le monde. Il commercialise ses produits par des filiales ou des distributeurs agréés dans plus de 160 pays. Il vient de fêter son cent milliardième stylo à bille vendu !

Malgré la hausse du coût des matières premières et la concurrence de la grande distribution avec ses petits prix, le groupe Bic a enregistré une augmentation des ventes de 6,5 % par rapport à l'exercice précédent. Ce qui correspond à l'objectif



fixé par Bruno Bich et Mario Guevara, respectivement Président du Conseil d'Administration et Directeur Général de la maison mère basée à Clichy près de Paris. Dans leur communiqué, les dirigeants de la société tablent sur une croissance d'environ 4 % cette année.

Dans l'activité papeterie où le groupe détient les marques Bic, Bic Kids, Sheaffer, Stypen, Tipp-Ex et Wite-Out, la croissance repose sur une stratégie de présence des produits la plus large possible, un engagement sur la qualité et le lancement de produits à forte valeur ajoutée. À titre d'exemple pour le marché asiatique, Bic vient d'ouvrir une unité de production en Chine et de lancer un nouveau stylo avec une encre adaptée aux climats chauds et humides.

Sources : www.bicworld.com

1. Nom : <i>Bic</i>	5. Vente dans :
2. Siège du groupe :	6. Chiffre d'affaires :
3. Dirigeants :	7. Effectif :
4. Vente de : •	8. Nombre d'usines :
•	
•	

C. Lisez l'article en entier. Choisissez la réponse appropriée.

- Les produits Bic sont des produits...
 - bas de gamme.
 - haut de gamme.
 - de consommation courante.
- Les stylos et articles de papeterie font...
 - plus de la moitié ... du chiffre d'affaires.
 - près de la moitié
 - la moitié
- Pour l'année en cours, les dirigeants prévoient une croissance...
 - plus ... importante que celle de l'année passée.
 - moins
 - aussi
- Quel est le titre approprié pour le quatrième paragraphe ?
 - Bic sur les marchés d'Asie.
 - Les trois priorités de Bic.
 - L'image de marque de Bic.

D. Répondez aux questions. Faites des phrases.

- Quelle est l'activité qui fait le moins de chiffre d'affaires ?
- Le contexte économique n'est pas très favorable pour Bic. À cause de quoi ?

- E. Bic vend des produits de consommation courante sur des marchés de masse. Quels sont ses atouts ? Quels sont les risques de ce positionnement ? Connaissez-vous des exemples d'autres entreprises dans la même situation ?

Point de langue 2

Le conditionnel présent

Grammaire p. 123

On emploie *aimer, devoir, falloir, pouvoir, vouloir, être, avoir* au conditionnel présent pour exprimer :

→ une demande respectueuse :

J'aimerais vous voir dans mon bureau après la réunion.

Tu as de la monnaie ? Il me faudrait deux pièces de 50 centimes.

Vous pourriez nous expliquer comment est organisé le service ?

Je voudrais votre avis sur la question.

Auriez-vous la clé de la salle [, par hasard] ?

Est-ce qu'il serait possible de baisser la climatisation ? Il fait trop froid ici.

→ un conseil :

Vous devriez rentrer à la maison. Vous avez l'air fatigué.

Il faudrait parler de ce problème à la prochaine réunion.

→ une suggestion :

On pourrait les inviter au restaurant...

Vous devriez peut-être prendre des vacances. Qu'est-ce que vous en pensez ?

→ une probabilité ou une éventualité :

Cette année, nous devrions vendre 150 000 exemplaires de notre machine à expresso.

Toyota pourrait devenir le numéro un mondial de l'automobile.

A. Écrivez des phrases pour les situations suivantes.

1. Au téléphone, vous voulez parler à monsieur Elstir. → *Est-ce que je pourrais parler à monsieur Elstir ?*
2. Vous suggérez à un(e) ami(e) d'apprendre le français.
3. Vous n'avez pas de stylo. Vous demandez à votre voisin(e).
4. Vous conseillez à votre client(e) de réduire le coût des achats.
5. Vous demandez à votre partenaire de parler un peu plus lentement.
6. Vous êtes en réunion. Vous suggérez une pause.
7. Vous demandez à votre hôte de visiter le bureau d'études.
8. Vous parlez à votre collaborateur(-trice). Vous voulez ce rapport pour après-demain.

B. Complétez les phrases avec les mots de l'encadré.

agrandir – créer – diminuer – doubler –
fusionner – s'installer – ouvrir – remplacer

1. Cette nouvelle implantation devrait *créer* 120 emplois.
2. La messagerie instantanée pourrait _____ le téléphone fixe.
3. L'école devrait bientôt _____ ses locaux.
4. Le chiffre d'affaires devrait _____ cette année.
5. Un parc de loisirs pourrait _____ dans la région.
6. Cette entreprise pourrait _____ bientôt un bureau en France.
7. Les deux bourses devraient _____ à l'automne prochain.
8. Les réserves de pétrole devraient progressivement _____.



- C. Dans votre région, des entreprises ou des organismes ouvrent, ferment, s'agrandissent, réduisent leur personnel, fusionnent avec d'autres. Choisissez un exemple. Expliquez quelle est son activité et quelles sont les perspectives. Employez *devrai(en)t* ou *pourrai(en)t*.

Gammes

Commencer un exposé

44

A. Francesco Serafini, chef de produit pour les lunettes solaires, commence sa présentation devant des commerciaux. Dans quel ordre entendez-vous les phrases a à f ? Numérotez les cases.

- Pour finir, je vous présenterai l'argumentaire de vente pour les opticiens.
- Je parlerai d'abord des tendances du marché.
- À la fin de ma présentation, vous aurez une idée de notre stratégie de vente.
- Je suis venu vous parler de notre nouvelle collection de lunettes solaires.
- Bonjour tout le monde, je m'appelle Francesco Serafini.
- Ensuite, j'aborderai les caractéristiques du produit.

44

B. Réécoutez Francesco Serafini. Associez les phrases de l'exercice A avec les intentions 1 à 4 ci-dessous.

- annoncer le plan → a
- saluer, se présenter
- formuler l'objectif
- annoncer le sujet



C. Travaillez en tandem. Choisissez le rôle A ou B et lisez la fiche correspondante. Préparez le début d'un exposé à l'aide de ces indications. Puis commencez l'exposé. Votre partenaire joue l'auditeur.

Fiche A Thème : mise en place du progiciel de gestion intégré (PGI)
 Plan : 1 fonctionnalités du progiciel
 2 réorganisation des services : achats, production, ventes
 3 calendrier de cette réorganisation
 Objectif : donner une idée plus claire des changements dans l'entreprise

Fiche B Thème : baisse des ventes de stylos à bille
 Plan : 1 les chiffres
 2 les explications : hausse du coût des matières premières, concurrence de la grande distribution
 3 les stratégies possibles
 Objectif : donner des éléments d'information suffisants pour prendre des décisions

Expressions à connaître

Saluer, se présenter

[Mesdames et messieurs,] bonjour.
 Je m'appelle... / Je suis...

Annoncer le sujet

Je suis venu(e) vous parler de...
 Je vais vous parler de...
 Ce sera le thème de mon intervention.

Formuler l'objectif

À la fin de mon exposé / ma présentation, vous aurez...
 Le but de mon intervention est de vous donner...

Conclure

En résumé, ...
 – Avez-vous des questions ? – Oui, j'aimerais savoir si / qui / combien / comment / quel(le) ...
 D'autres questions ?
 Je vous remercie de votre attention.

Mettre à l'aise

Je suis très heureux(-euse) de...
 Je suis content(e) d'avoir l'occasion de...

Annoncer le plan

D'abord / Ensuite / Enfin, ...
 Je vous parlerai / donnerai / présenterai...
 Pour finir, je répondrai à vos questions.

Introduire une partie

En premier lieu / Pour commencer, je vais vous parler de...
 En second lieu, ...
 Pour terminer, ...

étude de cas

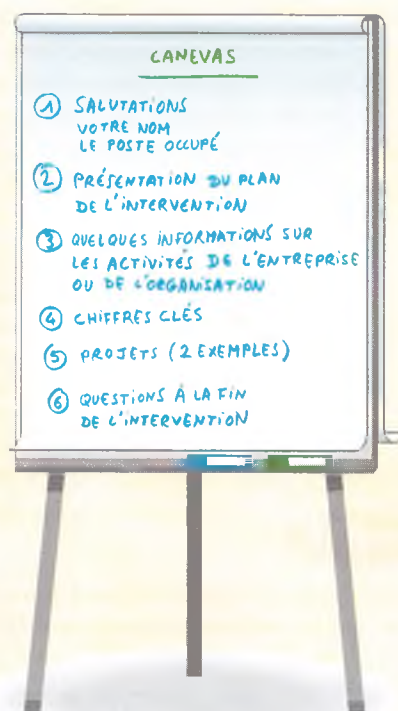
À vous de parler !

Contexte

Dans les clubs de rhétorique, des personnes de toutes professions et de tous pays s'exercent à parler en public. Ils viennent chaque semaine au club pendant deux heures, de 19 heures à 21 heures.

L'exercice du discours préparé consiste à parler pendant environ une minute sur un canevas.

Vous participez à un club de rhétorique. Cette semaine, le thème du discours préparé est : « Présentez votre entreprise ».



Tâche

1. Travaillez en groupes de trois personnes. Choisissez le rôle A, B ou C. Lisez la fiche A, B ou C (voir page 110).
2. Lisez le canevas. Préparez la présentation de votre entreprise. Préparez les réponses aux questions à la fin de l'intervention.
3. Présentez votre entreprise aux membres du groupe. Répondez aux questions à la fin de l'intervention.
4. Discutez en groupe des interventions. Qu'est-ce que vous avez apprécié ? Expliquez pourquoi.



Écrits p. 154

Écrire

Vous êtes chargé(e) de communication dans votre entreprise. Écrivez un court texte de présentation pour la page « Qui sommes-nous ? » du site web de l'entreprise.

Bilan 9

Activité 1



Étudiant A : Vous êtes le PDG d'une grande entreprise. Vous sortez de réunion. Ordre du jour : les prévisions pour l'année prochaine. Une conférence de presse vous attend.

Étudiant B : Vous êtes journaliste, vous posez des questions au PDG.

Il s'agit de prévisions, et, à la fin de la conférence, de conseils. Vous pouvez donc utiliser les différentes formes de futur et le conditionnel présent.

Journaliste : « *Comment vont évoluer les ventes ?* » / PDG : « *Elles devraient augmenter de 18 %.* »

Journaliste

poser des questions sur :

- les ventes
- le chiffre d'affaires
- le groupe
- la DRH
- les nouveaux produits
- les enseignes

PDG

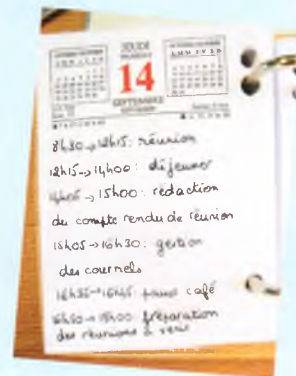
répondre :

- ventes : augmenter de 18 %
- chiffre d'affaires : atteindre 75 millions d'euros
- groupe : devenir n°1 mondial
- DRH : recruter plusieurs milliers de personnes
- nouveaux produits : avoir beaucoup de succès
- enseignes : se multiplier à travers le monde
- entreprises concurrentes : prévoir une baisse du chiffre d'affaires, devoir prendre des mesures pour faire face au succès de mon entreprise !

Activité 2

Voici l'emploi du temps de votre journée. Complétez les phrases avec les outils : *aller + infinitif* ; *venir de + infinitif* ; *être sur le point de + infinitif* ; *être en train de + infinitif*.

1. Il est 12 h 15, je _____ (*sortir*) de réunion.
2. À 13 h 00, je _____ (*déjeuner*).
3. À 14 h 04, je _____ (*commencer*) la rédaction du compte rendu de réunion.
4. Il est 16 h 35, je _____ (*finir*) de gérer mon courriel et je _____ (*prendre*) une pause café.
5. À 18 h 00, je _____ (*finir*) de préparer mes réunions, je _____ (*éteindre*) mon ordinateur et je _____ (*partir*).

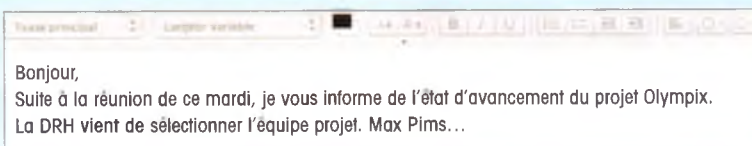


Activité 3

Votre entreprise prévoit de lancer sur le marché une nouvelle boisson énergétique : Olympix. Vous sortez de réunion. Vous avez fait l'état des lieux de l'avancement du projet. Vous rédigez par courriel un compte rendu à votre n+1. Utilisez les outils linguistiques des deux activités précédentes.

Tâche	faite	en cours	à faire
sélectionner l'équipe projet	DRH		
finir l'analyse des besoins	Max Pims		
mener l'étude de marché	Suzy Golau		
rédigé l'analyse des 2 étapes précédentes			Max Pims + Suzy Golau
si ok : concevoir les prototypes		Paola Tinoca	
réfléchir sur la campagne de pub		Tom Singer	
sélectionner les distributeurs		Suzy Golau	
lancer le produit sur le marché			moi
dresser le bilan à lancement + 2 mois			moi

Vous pouvez commencer ainsi votre courriel :



Unité 10 Compétences



Prise de contact
Un travail intéressant, c'est quoi ?

Vocabulaire
*Formation + expérience
= compétences*

Lire
Un CV en France

Point de langue 1
L'imparfait

Écouter
Un entretien de recrutement

Point de langue 2
Les pronoms compléments (2)

Gammes
Parler de ses compétences

Prise de contact

Un travail intéressant, c'est quoi ?

A. À quelle occasion êtes-vous en contact avec ces professionnels ? Imaginez une situation.

1. Pour le pharmacien, c'est quand on doit acheter un médicament.

- | | | |
|------------------------|-------------------|---------------------------|
| 1. un pharmacien | 5. un libraire | 9. un homme de ménage |
| 2. un agent immobilier | 6. une nourrice | 10. un gardien d'immeuble |
| 3. un facteur | 7. un plombier | 11. un fleuriste |
| 4. un coursier | 8. un généraliste | 12. un banquier |



B. Quels sont les critères d'un travail intéressant pour vous ? Numérotez par ordre de priorité les critères ci-dessous. Puis comparez vos priorités avec celles de votre partenaire.

Pour moi, un travail intéressant, c'est en priorité...

- | | | | |
|-----------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|
| 1. travailler... | | 2. a. faire un travail passionnant. | <input type="checkbox"/> |
| a. en indépendant(e). | <input type="checkbox"/> | b. avoir des objectifs et les moyens. | <input type="checkbox"/> |
| b. dans une petite société. | <input type="checkbox"/> | c. diriger un service. | <input type="checkbox"/> |
| c. dans un grand groupe. | <input type="checkbox"/> | d. conduire un projet de A à Z. | <input type="checkbox"/> |
| d. dans une entreprise connue. | <input type="checkbox"/> | e. pouvoir se former. | <input type="checkbox"/> |
| e. dans un secteur d'avenir. | <input type="checkbox"/> | f. pratiquer plusieurs langues. | <input type="checkbox"/> |
| 3. a. partager la même culture. | <input type="checkbox"/> | 4. a. avoir une bonne rémunération. | <input type="checkbox"/> |
| b. bien s'entendre avec les supérieurs. | <input type="checkbox"/> | b. avoir des avantages sociaux. | <input type="checkbox"/> |
| c. avoir des collègues sympathiques. | <input type="checkbox"/> | c. travailler dans un bureau confortable. | <input type="checkbox"/> |
| d. avoir des collaborateurs compétents. | <input type="checkbox"/> | d. travailler près de la maison. | <input type="checkbox"/> |
| e. rencontrer beaucoup de gens. | <input type="checkbox"/> | e. voyager beaucoup. | <input type="checkbox"/> |

Vocabulaire

Formation + expérience = compétences

A. Nominalisez les mots soulignés et reformulez les phrases.

Quels noms sont féminins (une) ? Quels noms sont masculins (un) ?

1. Animation d'une équipe de 5 vendeurs / une animation

- | | |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1. J'ai <u>animé</u> une équipe de 5 vendeurs. | 5. J'ai <u>pris</u> contact avec les clients potentiels. |
| 2. J'ai <u>rédigé</u> des comptes rendus. | 6. J'ai <u>encadré</u> 15 personnes. |
| 3. J'ai <u>classé</u> de la documentation. | 7. J'ai <u>géré</u> les réclamations des clients. |
| 4. J'ai <u>collaboré</u> au site web en français. | 8. J'ai <u>proposé</u> des plans d'action. |

B. J'ens recherche un poste de responsable du marketing. Il fait une liste de ses compétences. Dans quelle catégorie rangez-vous chaque compétence ?

Compétences

- | | | |
|-----------------------|------------------|----------------|
| a. organisationnelles | c. sociales | e. en langues |
| b. techniques | d. informatiques | f. artistiques |

- | | |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. Je parle couramment anglais. → e | 6. Je manage une équipe de 20 personnes. |
| 2. J'ai lancé de nouveaux produits sur le marché. | 7. J'ai conçu des stratégies de communication. |
| 3. J'ai l'habitude des environnements multiculturels. | 8. Je pratique des langages comme Java et .Net. |
| 4. Je me débrouille en français. | 9. Je suis membre d'un groupe de jazz. |
| 5. Je joue du violoncelle. | 10. Je suis capable de motiver une équipe. |

C. Listez trois expériences professionnelles (de stage ou de votre travail actuel). Ajoutez une formation. Puis faites des phrases.

Dans mon travail actuel, j'ai ouvert un bureau de représentation à Casablanca. J'ai lancé un nouveau produit sur le marché marocain. Je pratique le français avec mes clients. J'ai fait des études de commerce international.

Lexique p. 144-147

Lire

Un CV en France

- A. Raymond Loewy a envoyé un curriculum vitae (CV) à un cabinet de recrutement. Complétez avec les titres de rubrique dans l'encadré.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE – LANGUES – PROJET PERSONNEL –
COMPÉTENCES – LOISIRS – INFORMATIQUE – FORMATION

Raymond LOEWY
4 rue de Chicoutimi, F-75018 Paris
Tél. : +33 (0)6 44 33 22 11
rloewy@perso.com
Canadien, 32 ans

Responsable Marketing et Développement

MBA, secteur des médias, encadrement, autonomie,
français, anglais, allemand, espagnol, mobilité internationale

1

- ▶ Marketing : veille et analyse de l'information, conception stratégique, marchés à l'international
- ▶ Management : conduite de projets
- ▶ Personnalité : créatif, pragmatique, autonome, esprit d'équipe

2

- Depuis 2004 *The Anderson School of Management, Université de Californie à Los Angeles (UCLA)*
- Préparation d'un **MBA en stratégie marketing internationale**.
 - Semestre d'études à l'École des hautes études commerciales (HEC).
 - Fin du programme MBA : juin 2007.
- 2002 *Ludwig-Maximilians-Universität (LMU), Munich, Allemagne*
Master en **économie politique (Diplom)**.
- 1997 *Université de l'État de Californie, Long Beach, États-Unis*
Licence de journalisme (*Bachelor of Arts*).

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- 1998 - 2003 *Journaliste économique à la radio :*
BAYERISCHER RUNDFUNK, Munich, Allemagne
- Documentation, rédaction, mise en ondes et passages à l'antenne.
 - Analyses et commentaires sur l'actualité financière, économique et des entreprises.
- 1996 - 1997 *Journaliste à la télévision : CBS EVENING NEWS, Los Angeles, États-Unis*
- Participation au journal d'informations télévisé.
 - Sélection des dépêches d'agences de presse.
 - Documentation, vérification des faits sur des sujets d'actualité.

3

- Été 1997 Organisation et **réalisation** d'un tour d'Amérique du Sud avec 8 personnes.

4

Bilingue anglais-allemand Français et espagnol courants Notions de japonais

5

Maîtrise des outils bureautiques (Microsoft Office), internet et des logiciels de montage numérique (Cool Edit Pro, SADIÉ).
Bonnes connaissances des logiciels de PAO (Xpress, Illustrator, Photoshop).

6

- Musique : Clarinette, membre d'un orchestre de danse.
Randonnées : Dans les Andes, au Japon (Hokkaido), en Nouvelle-Zélande, en Australie.

B. Dans le CV de Raymond Loewy, deux rubriques n'ont pas de titre. Quelle est la formulation la plus appropriée pour résumer chaque rubrique ?

- a. État civil et coordonnées
 b. Données privées
 c. Profil personnel
 d. Projet professionnel

C. Relisez le CV de Raymond Loewy. Les affirmations sont-elles vraies ou fausses ?

1. Raymond Loewy habite en France en ce moment. → vrai
2. Il pourrait travailler dans l'industrie culturelle.
3. Il a un profil de commercial.
4. Il a travaillé en France.
5. Il a travaillé pendant ses études.
6. Il sait fabriquer une émission de radio de A à Z.
7. Il a travaillé dans une agence de presse aux États-Unis.
8. Il a fait des reportages en Amérique du Sud.
9. Il a voyagé sur les cinq continents.



D. Répondez aux questions suivantes. Dans votre pays,

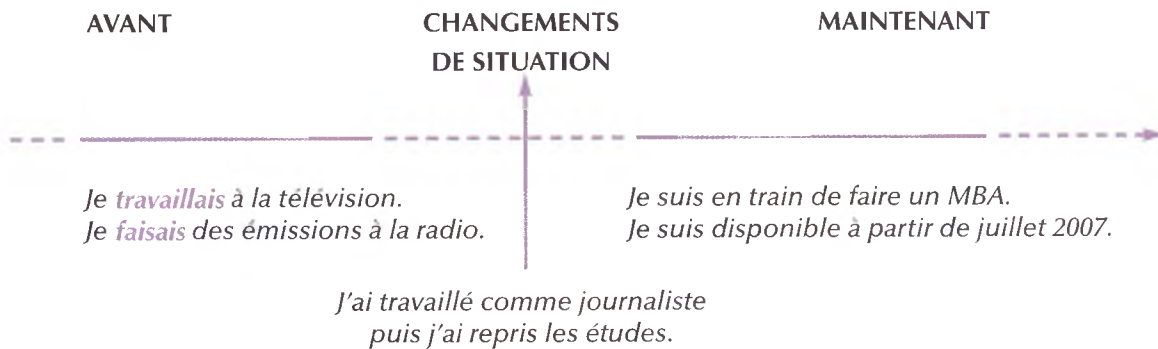
1. pour demander du travail, est-ce qu'il faut rédiger un CV ? remplissez-vous un formulaire de candidature ?
2. le CV a combien de pages ? y a-t-il une photo ? une signature ? la date ? des références ?
3. la formation et l'expérience sont-elles présentées dans l'ordre chronologique ou rétrochronologique ?
4. le modèle de CV européen (le CV Europass) est-il utilisé ?

Point de langue 1

L'imparfait

Grammaire p. 124

Pour exprimer un retour en arrière (un flash-back), on emploie l'imparfait.



A. Associez les questions du recruteur 1 à 7 et les réponses du candidat a à g.

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. À l'époque, qu'est-ce que vous faisiez ? 2. C'était une grande entreprise ? 3. Quelle était son activité ? 4. Qu'est-ce qu'il faisait, votre responsable ? 5. Et vous, quel était votre rôle ? 6. Quelles étaient les qualités nécessaires ? 7. Vous avez fait d'autres stages ? | <ol style="list-style-type: none"> a. Elle organisait des salons dans 30 pays. b. Il définissait les plans de communication. c. Oui. Dans une banque. Pendant six mois. d. J'étais assistant du responsable marketing. e. Moyenne. Il y avait 150 collaborateurs. f. Le sens du contact et la capacité à négocier. g. Je contactais les agences de publicité. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

B. Complétez le dialogue avec les verbes entre parenthèses. Employez l'imparfait.

CONSULTANTE : Qu'est-ce que vous *aviez* (avoir) comme responsabilités chez CBS ?

R. LOEWY : J' 1 (être) journaliste stagiaire. Je 2 (faire) une sélection des dépêches d'agence. C' 3 (être) un travail de recherche et de vérification des faits.

CONSULTANTE : Mm, je vois. Et à Munich, qu'est-ce que vous 4 (faire) ?

R. LOEWY : Je 5 (travailler) dans une radio d'information en continu. Par exemple chaque semaine, il y 6 (avoir) un reportage sur une PME bavaroise championne à l'exportation. Je 7 (choisir) l'entreprise. Je 8 (prendre) contact avec elle. J' 9 (interviewer) le patron. Et ensuite je 10 (monter) une émission de deux minutes environ... Souhaitez-vous d'autres exemples ?



C. Écoutez le dialogue et vérifiez vos réponses. Puis jouez le dialogue avec votre partenaire.

D. Pensez à un stage de votre vie professionnelle. Votre partenaire vous pose les questions de l'exercice A, page 100. Puis changez les rôles.

Écouter Un entretien de recrutement

A. Complétez les phrases avec les mots de l'encadré.

que – comment – quels – qu'est-ce qui – pourquoi – où

1. *Pourquoi* avez-vous choisi cette formation ?
2. _____ vous motive pour ce poste ?
3. _____ sont vos atouts pour ce poste ?
4. _____ allez-vous manager vos collaborateurs ?
5. _____ faites-vous pendant vos loisirs ?
6. _____ serez-vous dans cinq ans ?



B. Raymond Loewy postule pour un poste de responsable marketing et développement dans l'audiovisuel en France. Écoutez le dialogue entre la consultante en recrutement et lui. Le profil de Raymond Loewy correspond-il aux exigences du poste ? Pour chaque exigence, répondez par oui ou par non.

Le candidat / La candidate doit...

1. être de niveau bac + 5. —> *oui*
2. avoir une expérience des médias.
3. être intéressé(e) par les technologies de l'information.
4. avoir une expérience de 3 ans dans la vente.
5. parler couramment le français, l'anglais et le japonais.
6. être capable de diriger une équipe dans plusieurs pays.
7. pouvoir piloter un projet dans les délais.

C. À votre avis, quelles sont les exigences pour un poste de vendeur(-euse) dans une boutique de luxe ? et pour un poste de gardien(ne) d'immeuble ?

D. Quels sont vos atouts à votre poste actuel ou pour votre future profession ?

Point de langue 2

Les pronoms compléments (2)

Grammaire p. 124

- On emploie **en** dans un contexte de quantité et avec des verbes comme *avoir besoin de, se charger de, s'occuper de, se servir de*.
 - Vous avez **des** tickets de métro ?
 - Vous supervisiez **combien de** personnes ?
 - Les visiteurs ont posé **beaucoup de** questions ?
 - Vous avez rencontré **des** clients ?
 - Vous vous occupez **de** ce problème ?
 - Vous avez besoin **de** ce rapport pour quand ?
 - Oui, j'en ai. / Non, je n'en ai pas.
 - J'en supervisais **quinze**.
 - Oui, ils **en** ont posé **beaucoup**.
 - Oui, j'en ai rencontré **quelques-uns**.
 - D'accord, je m'en occupe.
 - J'en ai besoin pour **lundi** prochain.
- On emploie **le, la, l', les** quand on fait allusion à une personne, une chose ou une idée.
 - Le français, vous **le** parlez couramment ?
 - Vous **le** rencontrez quand, ce client ?
 - Vous **la** gardez où, votre voiture ?
 - Vous **l'**avez reçu, ce fax ?
 - On va **les** recevoir quand, les marchandises ?
 - Vous croyez que c'est une bonne idée ?
 - Oui, je **le** pense.
 - Attention ! On place le pronom complément après le verbe qui indique l'action, à l'impératif positif :
 - Achètes-**en** deux, une pour moi aussi !
 - Ce formulaire, remplissez-**le** en lettres capitales, s'il vous plaît.

A. Associez les questions 1 à 8 et les réponses a à h.

- | | |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1. Vous avez fait d'autres stages en entreprise ? | a. Non, désolé(e), je n'en ai pas. |
| 2. Vous parlez plusieurs langues ? | b. J'en avais vingt-cinq. |
| 3. Vous auriez de la monnaie sur 50 euros ? | c. J'en pratique deux. |
| 4. Vous voulez combien de copies du CV ? | d. Je les mets à la crèche le matin. |
| 5. Vous les financez comment, vos études ? | e. Oui, j'en ai fait plusieurs. |
| 6. Vous avez une ordonnance du médecin ? | f. Oui, tenez, la voici. |
| 7. Comment faites-vous avec les enfants ? | g. Il en faudrait trois. |
| 8. Vous aviez combien de collaborateurs ? | h. J'ai demandé un crédit à la banque. |

B. Vous entendez les phrases 1 à 8. Lisez les thèmes a à h. Réécoutez maintenant les phrases 1 à 8. À quel thème fait allusion chaque phrase entendue ?

- | | |
|-------------|-----------------------------------|
| a. employés | e. doctorat |
| b. invités | f. numéro de téléphone → phrase 1 |
| c. feutres | g. rédiger le compte rendu |
| d. café | h. Pierre a démissionné. |

C. Associez les débuts de phrases de la colonne de gauche avec les éléments de la colonne de droite.

- | | |
|-----------------------------------------|------------------------|
| 1. Vous savez vous en servir, | a. des fax ? |
| 2. Vous en jouez tous les jours, | b. des candidats ? |
| 3. Vous l'attendez depuis longtemps, | c. de cet appareil ? |
| 4. Je vais la recevoir quand, | d. de cette solution ? |
| 5. Je le voudrais bien cuit, | e. du piano ? |
| 6. Vous en avez déjà reçu en entretien, | f. la réponse ? |
| 7. Vous devez l'enregistrer, | g. mon steak. |
| 8. Je peux en envoyer d'ici, | h. le bus ? |
| 9. Vous en pensez quoi, | i. votre bagage. |

Gammes

Parler de ses compétences

A. Posez les questions ci-dessous à votre partenaire. Puis changez les rôles.

1. Est-ce que vous avez déjà été responsable d'une équipe ?
2. Aimez-vous voyager, connaître d'autres cultures ?
3. Où avez-vous appris cette langue (*choisissez-en une*) ?
4. Quelle est votre expérience de la vente ?
5. Faites-vous des réunions avec vos collaborateurs ?
6. Vous avez rédigé un mémoire de fin d'études ?
7. Vous avez créé une entreprise, c'est exact ?



B. Vous êtes recruteur(-euse). Vous voulez plus d'informations sur les compétences du candidat. Associez les demandes de précision a à g et les questions 1 à 7 de l'exercice A.

- a. Et quel était le sujet ?
- b. Et qu'est-ce que vous faisiez pendant ce stage ?
- c. C'était dans quel secteur ? → *question 1*
- d. Comme s'est passée celle de la semaine dernière ?
- e. Et quelle était l'activité de cette boutique ?
- f. Et dans votre travail, vous le pratiquez ?
- g. Oui mais pour le travail, vous étiez souvent en déplacement ?

C. Écoutez les dialogues 1 à 7. Vérifiez vos hypothèses.

D. Réécoutez les dialogues 1 à 7. Sur quel type de compétence ou d'aptitude avez-vous des informations ?

- compétences en langues
- créativité
- aptitude à l'organisation
- compétences en marketing
- mobilité géographique
- aptitude à l'encadrement → *dialogue 1*
- compétences commerciales

E. Travaillez en tandem. Choisissez un type de compétence ou d'aptitude. Pensez à votre propre expérience. Écrivez deux questions et deux réponses sur le modèle des dialogues de l'exercice C. Jouez le dialogue.

Expressions à connaître

	RECRUTEUR(-EUSE)	CANDIDAT(E)
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Est-ce que vous avez [déjà] été... ? - Avez-vous [déjà] planifié / organisé / ... ? - Quelle est votre expérience de... ? - Quelles sont vos fonctions actuelles ? - Quelle[s] langue[s] parlez-vous ? - Quelle est votre formation ? 	<ul style="list-style-type: none"> - J'ai fait / mis en place / créé / collaboré à / animé / développé / encadré / géré / organisé / managé / été / ... - Actuellement, je suis chargé(e) de... - Je suis bilingue tchèque-allemand. - J'ai fait des études de...
Preuves	<ul style="list-style-type: none"> - Quel était votre rôle [exactement] ? - Qu'est-ce que vous faisiez ? - Comment avez-vous appris... ? 	<ul style="list-style-type: none"> - J'étais chef des ventes. - Je faisais des travaux de recherche sur... - J'ai séjourné deux ans en Égypte.
Motivation	<ul style="list-style-type: none"> - Pourquoi avez-vous choisi cette formation ? - Qu'est-ce qui vous motive pour ce poste ? - Quels sont vos atouts pour ce poste ? 	<ul style="list-style-type: none"> - J'ai appris à... - Je souhaite... - Je peux / Je suis capable de...

étude de cas

Recrutement chez **marcAVista**

Contexte

marcAVista A.G. est une agence de marques basée à Munich en Allemagne. L'agence s'occupe de placer des produits de marque (boissons, montres, bagages, produits de beauté, vêtements, hôtels, etc.) dans des films ou téléfilms, des chansons, des romans, des jeux vidéo. Elle contacte et informe les entreprises sur les projets des producteurs ou des éditeurs. Elle négocie des contrats au nom et pour le compte des entreprises intéressées, – les annonceurs –, avec les producteurs ou éditeurs. Elle perçoit un pourcentage sur les affaires réalisées.

marcAVista veut développer son activité. L'agence ouvre un bureau de représentation à Paris. Elle recherche un(e) responsable commercial(e) et marketing pour la France, l'Italie et l'Espagne. Aujourd'hui, le directeur adjoint chargé du développement international et le responsable des ressources humaines sont à Paris. Ils reçoivent deux personnes en entretien de recrutement. Lisez l'extrait de la fiche de préparation à l'entretien.

Tâche

1. Travaillez en groupes de quatre personnes.
Directeur(-trice) adjoint(e)
et responsable des ressources
humaines : voir page 111.
Candidat(e) A : voir page 112.
Candidat(e) B : voir page 109.
Lisez votre fiche. Préparez l'entretien.
2. Jouez l'entretien.
3. Directeur(-trice) adjoint(e)
et responsable des ressources
humaines discutent pour
décider qui est le bon candidat
à ce poste.



Critères de recrutement

Il faut :	pour pouvoir :
des compétences en marketing et commerciales	<ul style="list-style-type: none"> ▶ détecter les besoins dans les projets des producteurs et des éditeurs ; ▶ présenter l'activité de marcAVista aux annonceurs potentiels ; ▶ négocier des contrats avec les producteurs et les éditeurs ;
une aptitude à l'encadrement	<ul style="list-style-type: none"> ▶ constituer et animer une équipe de commerciaux ;
de la créativité	<ul style="list-style-type: none"> ▶ mettre en ligne les projets des producteurs et des éditeurs ; ▶ imaginer des solutions pour les annonceurs, les producteurs et les éditeurs ;
une aptitude à l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> ▶ coordonner le travail des collaborateurs (3 commerciaux et 2 administratifs) et avec le siège à Munich ;
des compétences en langues	<ul style="list-style-type: none"> ▶ discuter avec les partenaires au stade de la conception des projets. Maîtrise de deux langues et connaissances dans les trois autres parmi ces langues : français, allemand, anglais, italien, espagnol ;
de la mobilité géographique	<ul style="list-style-type: none"> ▶ participer aux salons et événements professionnels (Cannes, Berlin, Venise, San Sebastian, Toronto, etc.).

Écrits p. 153

Écrire

Vous avez choisi votre candidat(e). Vous avez discuté de certains détails au téléphone.

En tant que responsable des ressources humaines, vous écrivez maintenant une lettre d'engagement.

Précisez le poste, le lieu de travail, la date d'embauche, la rémunération annuelle, le nombre de jours de congés payés et les autres avantages accordés.

Donnez le nom de la personne à contacter pour l'entrée en fonction à Paris.

Objet : lettre d'engagement
 P.J. : un double de la lettre d'engagement
 Copie à : Istvan Marai, développement international

Madame, / Monsieur,

J'ai le plaisir de vous confirmer votre engagement...

Bilan 10

Activité 1

Complétez vos réponses au recruteur : utilisez des pronoms compléments.

« – Vous avez rempli le formulaire ? – *Oui, je l'ai rempli.* »

1. – Avez-vous de l'expérience dans le domaine des télécommunications ? – Non, _____ .
2. – Êtes-vous mobile géographiquement ? – Oui, _____ .
3. – Avez-vous passé le DELF, pour évaluer votre niveau en français ? – Non, _____ .
4. – Est-ce que vous aimez les voyages ? – Oui, _____ .
5. – Faites-vous du sport en équipe ? – Avant, _____ mais aujourd'hui, _____ plus.
6. – Parlez-vous le mandarin ? – Oui, _____ .
7. – Lisez-vous des œuvres littéraires étrangères ? – Oui, _____ une par mois.
8. – Voulez-vous poser des questions ? – Oui, je voudrais _____ une.

Activité 2

Enquête au sein du groupe : votre vie d'avant... avant d'exercer ce métier, avant d'arriver dans cette entreprise, dans cette ville, dans ce pays, etc.

A. Posez des questions aux autres membres du groupe. Vous devez trouver des points communs entre trois personnes du groupe et vous, en rapport avec votre vie passée (lieu de travail, poste occupé, domaine professionnel, loisirs...). Vous pouvez poser des questions comme :

Où habitez-vous ? / Quel métier exerciez-vous ? / Combien d'heures par semaine aviez-vous l'habitude de travailler ? / Quelles étaient vos activités sportives ou de loisirs ? / Partiez-vous en voyage d'affaires/d'agrément ? / Pour quelles raisons vouliez-vous venir ici ? ...

B. Présentez ensuite à l'ensemble du groupe les trois personnes repérées. Le groupe vous pose alors des questions pour trouver ces points communs.

Activité 3

Les choses ont bien changé depuis le rachat de votre entreprise par un important investisseur. Les délégués du personnel proposent un forum de discussion où les employés donnent leur point de vue. Réagissez à la prise de position de Madame Brice comme proposé. (N'hésitez pas à ajouter vos propres idées pour décrire la situation d'avant !)

Auteur	Message
Madame Brice, 53 ans, secrétaire de direction	<input type="checkbox"/> Posté le : 5 juin 2007 12 h 50 Sujet du message : mecontentement Aujourd'hui, ce n'est plus un plaisir de travailler. On n'est pas motivé. On craint d'être licencié. On ne travaille plus dans une bonne ambiance. On ne s'entend pas avec notre chef. La direction ne nous écoute pas, elle ne pense pas au bien-être de ses employés. Nos salaires n'augmentent plus et nous avons des difficultés financières.
	<input type="checkbox"/> Posté le : 6 juin 2007 18 h 04 Sujet du message : regrets <i>Je suis d'accord avec madame Brice : avant, c'était un plaisir de travailler. Moi, j'étais content de me lever le matin ! On était motivé. On ne ...</i>

Termine

Fiches d'activités

Page 10, Vocabulaire 2, C

Étudiant(e) A

Posez des questions sur :

1. Aidi
3. Lenovo
5. Alcan
7. Skoda
9. Samsung

Répondez aux questions de l'étudiant(e) B :

2. Danone – France
4. H & M – Suède
6. Marks & Spencer – Royaume-Uni
8. Benetton – Italie
10. Allianz – Allemagne

Page 32, Point de langue 2, C

Étudiant(e) A

1. Vous allez au travail en voiture.
2. Vous finissez votre journée de travail à quatre heures.
3. Vous mettez un quart d'heure pour déjeuner.

4. Vous sortez avec des amis.
5. Vous mettez le portable dans la poche de la veste.

Page 35, Étude de cas : Problèmes de qualité chez Komcheswa

Étudiant(e) B : client(e) de Komcheswa

Vous passez un coup de fil à l'agence Komcheswa de Genève. Vous habitez une maison Komcheswa près de Beaumont (à proximité de Genève). Vous n'êtes pas content(e).

- Vous donnez des précisions sur la mauvaise qualité des prestations.
- Vous souhaitez changer de maison ou un remboursement du montant de la location.
- Vous voulez parler au responsable de l'agence.
- Vous êtes d'accord sur la proposition.

Page 83, Gammes, D

Étudiant(e) C

Vous êtes d'accord avec le nom proposé par A et le prix proposé par B.

Vous êtes pour un autre type de campagne publicitaire.

- Nom : *Si petit Si joli*
- Prix : 2,60 euros le paquet de 28 petits cubes

Vous êtes pour :

- des affiches dans le métro et sur les bus ;
- un parrainage de fêtes d'étudiants dans les universités et les écoles de commerce ou d'ingénieurs.

Page 43, Gammes, B

Étudiant(e) A

Vous êtes réceptionniste à l'hôtel Charlotte à Bruxelles.

Jouez le dialogue avec les indications suivantes :

- Vous répondez au téléphone. Vous donnez le nom de l'hôtel.
- Vous vérifiez sur le calendrier des réservations. Réservation de deux chambres simples pour trois nuits, du mardi 21 janvier au vendredi 24 janvier : possible.

- Chambre simple : 129 euros par personne. En offre spéciale jusqu'au 28 février : seulement 65 euros.
- Oui, petit-déjeuner compris.
- Oui, parking. Tarif de 9 euros par jour.
- Non, pas restaurant.
- Règlement par carte ?
- Numéro de carte et date d'expiration ?
- Code de vérification à trois chiffres ?

Page 55, Étude de cas : Trois invités à déjeuner

Fiche A

- Votre interlocutrice, madame Zeitoun, est directrice des ressources humaines. Elle vient s'informer de vos produits et services. C'est un contact sérieux et intéressant.
- Goûts en matière de cuisine : apprécie la grande cuisine, aime bien les ambiances orientales.

Page 74, Gammes, D

Étudiant(e) A : responsable hiérarchique

Vous voulez des informations sur l'avancement du projet Alpha. Posez des questions à votre collaborateur(-trice).

Vous le/la vouvoyez.

- projet Alpha ?
- nature du problème ?
- rôle de Tania dans l'équipe ?
- la remplacer par un autre membre de l'équipe ?
- budget pour engager un consultant externe ?

Vous concluez le dialogue.

Page 10, Vocabulaire 2, C

Étudiant(e) B

Posez des questions sur :

2. Danone
4. H & M
6. Marks & Spencer
8. Benetton
10. Allianz

Répondez aux questions de l'étudiant(e) A :

1. Aidi – Allemagne
3. Lenovo – États-Unis
5. Alcan – Canada
7. Skoda – République tchèque
9. Samsung – Corée du Sud

Page 32, Point de langue 2, C

Étudiant(e) B

1. Vous allez au travail à scooter.
2. Vous finissez votre journée de travail à six heures.
3. Vous mettez une heure pour déjeuner.
4. Vous restez en famille.
5. Vous mettez le portable dans le porte-documents.

Page 63, Gammes, C

Étudiant(e) B : distributeur de navigateurs GPS

Lisez la fiche de description du produit ci-dessous. Répondez aux questions du responsable achat des boutiques « Mobilis ». Imaginez d'autres détails.

Modèle le plus demandé :	navigateur GPS pour la voiture, Poucet 400
Caractéristiques :	écran tactile ; carte de l'Europe intégrée ; autonomie de 8 heures
Public cible :	conducteurs qui détestent lire une carte routière
Couleurs proposées :	blanc, gris, bleu
Avantages du produit :	possibilité de fixer le navigateur sur le tableau de bord, de recharger la batterie sur l'allume-cigare et de planifier un voyage ; écran tactile simple à utiliser
Prix :	280 euros
Garantie :	1 an
Livraison :	1 semaine

Page 40, Point de langue 1, E

Étudiant(e) A

Votre partenaire commercial vient dans votre ville le mois prochain. Il prépare son voyage et vous demande des informations. Utilisez les informations ci-dessous pour répondre à ses questions.

- dans le centre-ville
- près du port
- B : *Mon hôtel se trouve où ?*
- à 50 kilomètres de la ville
- A : *Votre hôtel se trouve dans le centre-ville.*
- à l'hôtel, dans une salle de conférence
- dans le quartier des affaires
- à la chambre de commerce

Page 83, Gammes, D

Étudiant(e) A

Vous commencez la réunion.

Vous proposez le nom pour le fromage en petits cubes.

- Nom : *Si petit Si joli*
- Prix : 2,20 euros le paquet de 28 petits cubes
- Vous êtes pour :
- des publicités à la télévision et au cinéma ;
- des publicités sur les téléphones mobiles.

Page 104, Étude de cas : Recrutement chez marcAVista

Candidat(e) B

État civil : S. Vidal, 33 ans, célibataire

Formation : MBA en gestion des industries du luxe, diplômé(e) d'une école de commerce

Parcours professionnel :

- stage long (9 mois) comme assistant(e) marketing chez un producteur de champagne ;
- chef des ventes dans une entreprise de cosmétiques aux États-Unis, responsable de 5 vendeurs (pendant 3 ans) ;
- stage long (9 mois) dans une maison de haute couture ;
- chargé(e) de communication dans une multinationale du luxe (depuis 1 an) ;
- actuellement, salaire brut annuel de 49 000 euros ;
- loisirs : voyages, jeux vidéo, cinéma, pratique du taï chi.

Pendant votre préparation à l'entretien, pensez à : **1.** des preuves de vos compétences. Si nécessaire, imaginez des détails ; **2.** la motivation : pourquoi voulez-vous changer de travail ? **3.** des questions à poser aux recruteurs.

Au début de l'entretien, vous saluez votre interlocuteur(-trice) et vous vous présentez (nom et fonction actuelle).

Page 25, Étude de cas : Enquête au cabinet Viola

Étudiant(e) B : employé(e) du cabinet Viola

Choisissez un rôle. Utilisez les informations pour répondre aux questions de l'enquêteur(-trice).

Rôle 1 : Hôte(sse) d'accueil standardiste

- **Travail (qu'est-ce que vous faites ?) :** vous accueillez les visiteurs, répondez au téléphone, prenez les messages, planifiez les bureaux pour les employés et les salles de réunion.
- **Horaires de travail :** de neuf heures du matin à six heures du soir, du lundi au vendredi.
- **Pauses :** une pause d'un quart d'heure le matin.
- **Déjeuner :** de une heure à deux heures. Vous sandwichez d'habitude dans le centre commercial.
- **Conditions de travail :** le travail est intéressant, mais vous êtes toujours débordé(e). Le salaire n'est pas très élevé. Vous souhaitez une pause l'après-midi, une deuxième personne à l'accueil, des horaires variables et un restaurant d'entreprise.

Rôle 2 : Stagiaire

- **Travail (qu'est-ce que vous faites ?) :** vous faites un stage de fin d'études de six mois. Vous étudiez, préparez, archivez des dossiers.
- **Horaires de travail :** de neuf heures du matin à neuf heures du soir, du lundi au vendredi. En juillet et en août, c'est calme : vous quittez le travail à cinq heures.
- **Pauses :** pas de pauses à heure fixe.
- **Déjeuner :** de une heure à deux heures. Vous déjeunez d'habitude dans un restaurant rapide.
- **Conditions de travail :** le travail est passionnant, mais les conditions ne sont pas bonnes. Vous travaillez dans un espace partagé avec 20 autres personnes. Vous souhaitez un bar dans l'entreprise pour discuter avec les collègues.

Rôle 4 : Directeur(-trice) de mission

- **Travail (qu'est-ce que vous faites ?) :** vous prospectez les entreprises, vous faites une offre, vous planifiez les missions des seniors avec leurs équipes, vous faites le budget. Vous êtes manager.
- **Horaires de travail :** de septembre à mai, vous travaillez dix à douze heures par jour. Vous ne travaillez jamais le week-end.
- **Pauses :** pas de pauses à heure fixe.
- **Déjeuner :** vous déjeunez souvent avec les clients au restaurant.
- **Conditions de travail :** vous appréciez les méthodes de travail du cabinet. Vous connaissez des entreprises variées. Mais le travail est routinier. Vous souhaitez un poste à l'étranger ou un travail à temps partiel.

Rôle 4 : Directeur(-trice) de mission

- **Travail (qu'est-ce que vous faites ?) :** vous prospectez les entreprises, vous faites une offre, vous planifiez les missions des seniors avec leurs équipes, vous faites le budget. Vous êtes manager.
- **Horaires de travail :** de septembre à mai, vous travaillez dix à douze heures par jour. Vous ne travaillez jamais le week-end.
- **Pauses :** pas de pauses à heure fixe.
- **Déjeuner :** vous déjeunez souvent avec les clients au restaurant.
- **Conditions de travail :** vous appréciez les méthodes de travail du cabinet. Vous connaissez des entreprises variées. Mais le travail est routinier. Vous souhaitez un poste à l'étranger ou un travail à temps partiel.

Page 35, Étude de cas : Problèmes de qualité chez Komcheswa

Étudiant(e) A : employé(e) à l'agence Komcheswa de Genève

Vous recevez un coup de fil d'un(e) client(e) mécontent(e).

- Vous demandez des précisions et écoutez.
- Vous vous excusez.
- Vous refusez les solutions proposées par le client. Vous ne pouvez pas décider.
- Giovanna Bruni, la responsable de l'agence de Genève, est en rendez-vous à l'extérieur. Vous rappelez dans une heure environ.

Page 74, Gammes, D

Étudiant(e) B : responsable du projet Alpha

Vous répondez aux questions de votre n + 1. Vous le/la vouvoyez.

- soucis concernant les délais
- Tania malade depuis une semaine
- fait la coordination avec l'équipe indienne
- autres membres de l'équipe débordés. Nécessité d'engager un consultant externe
- pas de budget. Nécessité de livrer le produit la semaine prochaine

Page 83, Gammes, D

Étudiant(e) B

Vous n'êtes pas d'accord avec les idées et propositions de A.

- Nom : *Saveurs & Délices*
- Prix : 2,60 euros le paquet de 28 petits cubes

Vous êtes pour :

- des publicités dans des magazines et à la radio ;
- des publicités sur des sites internet, des blogues, des émissions de radio en baladodiffusion.

Page 95, Étude de cas : À vous de parler !

Fiche A

Poste : responsable de la qualité dans une unité de montage de voitures, groupe Pécégé

Profil : • vend 3,4 millions d'unités dans le monde et par an

• coopère avec des constructeurs italien, turc et japonais pour produire des pièces de voiture communes

Chiffre d'affaires : • l'année dernière : 56,9 milliards d'euros • l'année précédente : 56,4 milliards d'euros

Résultat avant charges et impôts :

- l'année dernière : 2,1 milliards d'euros
- l'année précédente : 2,4 milliards d'euros

Effectif : 207 000 employés

Projets : • vient de lancer de nouvelles marques en Chine et dans les pays du Mercosur • est sur le point de commercialiser une voiture à moteur hybride (à essence/électrique)

Responsabilités : • dirige une équipe de 20 ingénieurs et techniciens

- peut stopper la production s'il y a un problème

Fiche B

Poste : chargé(e) de communication, Électriciens du Monde

Profil : • organisation de solidarité internationale, à but non lucratif

• fournit des formations et des installations électriques dans des villages au Mali

Budget annuel : • 9 millions d'euros

• 70 % viennent des entreprises partenaires, 30 % sont des subventions de la Commission de Bruxelles

Effectif : 6 salariés, 3 stagiaires, 10 bénévoles au siège de l'organisation

Projets : • est en train d'organiser un congrès sur les énergies renouvelables

• cherche des financements auprès des compagnies pétrolières

- va créer un lycée professionnel au Mali

Responsabilités :

- publie une lettre d'informations sur Internet
- communique avec les entreprises partenaires dans le secteur de l'énergie

Fiche C

Poste : représentant(e) pour les livres avec illustrations (vie pratique, tourisme, jeunesse, etc.), groupe Ailache

Profil : • est leader dans le domaine des médias (livres, produits culturels, presse magazine, radios, chaînes de télévision)

• est présent dans 43 pays

Chiffre d'affaires : • l'année dernière : 8,9 milliards d'euros • l'année précédente : 8,5 milliards d'euros

Résultat avant charges et impôts • l'année dernière : 600 millions d'euros • l'année précédente : 640 millions d'euros

Effectif : 30 000 employés à travers le monde

Projets : • vient de lancer des livres pour la jeunesse à l'occasion de la sortie d'un film pour enfants • est sur le point de lancer des jeux éducatifs sur les téléphones mobiles

Responsabilités : • présente la production de livres aux responsables des achats des grandes surfaces • négocie avec ces responsables les quantités de livres, le matériel publicitaire, les remises

Page 55, Étude de cas : Trois invités à déjeuner

Fiche B

• Votre interlocutrice, madame Perez, est responsable de formation. Elle vient suivre une formation pour l'utilisation de vos produits et services. C'est une cliente fidèle.

• Goûts en matière de cuisine : apprécie la cuisine authentique, aime bien les restaurants qui ont du cachet.

Page 75, Étude de cas : Restructuration à la banque Bonvoisin

Étudiant(e) A : responsable du service

Vous préférez garder Erica Noussli dans le service.

Vos informations sur Erica :

- depuis six mois au service de l'organisation
- s'entend bien avec les collègues
- analyse bien les dossiers, client toujours satisfait

Vos informations sur Arthur :

- travaille beaucoup : c'est un bosseur
- parfois agressif en réunion
- parfois désagréable avec les collègues
- client pas toujours satisfait

Expressions à utiliser : oui, mais... ; c'est vrai, mais... ; par contre... ; je crois que...

Page 88, Prise de contact, A et B, Corrigé

Les réponses à l'exercice B sont les noms en gras.

- | | |
|------------------------------------------|----------------------------|
| 1. Schlumberger (Antilles néerlandaises) | 7. Ikea (Pays-Bas) |
| 2. Geox (Italie) | 8. Nestlé (Suisse) |
| 3. JC Decaux (France) | 9. Sanofi-Aventis (France) |
| 4. Air Liquide (France) | 10. Carrefour (France) |
| 5. PSA Peugeot Citroën (France) | 11. Adecco (Suisse) |
| 6. Inditex (Espagne) | 12. BenQ (Taïwan) |

Page 65, Étude de cas : Ce téléphone est fait pour vous !

B Client : responsable commercial(e) d'une petite entreprise

- Vous voyagez souvent en voiture en France, rarement à l'étranger.
- Vous êtes en déplacement. Votre mobile est cassé.
- Nouveau mobile : besoins professionnels + écoute de la musique.
- Votre budget : 400 euros maximum.

C Client : étudiant(e)

- Vous allez passer une année à l'étranger, en Chine.
- Nouveau mobile : pour garder le contact avec famille, amis, professeurs + baladeur numérique.
- Votre budget : 400 euros (cadeau d'anniversaire des grands-parents).

Page 63, Gammes, C

Étudiant(e) A : responsable achat des boutiques « Mobilis »

Vous voulez acheter des navigateurs GPS. Votre partenaire est distributeur de navigateurs. Posez des questions sur :

- le modèle le plus demandé ;
- le public intéressé ;
- les couleurs proposées ;
- les avantages du produit ;
- le prix distributeur ;
- la durée de la garantie ;
- les délais de livraison.

Page 104, Étude de cas : Recrutement chez marcAVista

Directeur(-trice) adjoint(e) chargé(e) du développement international

Vous interviewez le candidat A (E. Vittorini, 49 ans, marié(e), deux enfants), puis le candidat B (S. Vidal, 33 ans, célibataire).

Canevas de l'entretien :

- vous recevez la personne : vous saluez et vous vous présentez (nom et fonction)
- vous présentez rapidement marcAVista
- vous proposez de traiter les points suivants :
 - compétences en marketing et commerciales ;
 - aptitude à l'organisation ;
 - capacité à trouver des solutions pour les clients
- posez vos questions, prenez des notes
- posez une question sur la motivation du candidat
- le candidat a-t-il des questions ?
- vous remerciez le candidat

Votre proposition pour ce poste :

- salaire brut annuel : 75 K€ (= 75 000 euros)
- 5 semaines de congés payés par an
- prime sur objectif de chiffre d'affaires atteint

Responsable des ressources humaines

Vous interviewez le candidat B (S. Vidal, 33 ans, célibataire), puis le candidat A (E. Vittorini, 49 ans, marié(e), deux enfants).

Canevas de l'entretien :

- vous recevez la personne : vous saluez et vous vous présentez (nom et fonction)
- vous présentez rapidement le poste proposé ;
- vous proposez de traiter les points suivants :
 - aptitudes à l'encadrement ;
 - mobilité géographique ;
 - compétences en langues
- posez vos questions, prenez des notes
- posez une question sur la motivation du candidat
- le candidat a-t-il des questions ?
- vous remerciez le candidat

Votre proposition pour ce poste :

- salaire brut annuel : 75 K€ (= 75 000 euros)
- 5 semaines de congés payés par an
- prime sur objectif de chiffre d'affaires atteint

Page 33, Gammes, D

Étudiant(e) B : client(e)

- Vous vous présentez au téléphone et vous demandez le correspondant.
- Vous dites avoir des problèmes avec la commande.
- Vous donnez des précisions sur le premier problème : ramettes de papier couleur (trois couleurs à choisir) souhaitées, et non pas papier blanc.
- Vous donnez des précisions sur le second problème : 50 ramettes et non 500.
- Vous acceptez une solution proposée (nouvel envoi cette semaine).
- Vous saluez.

Page 55, Étude de cas : Trois invités à déjeuner

Fiche C

- Votre interlocuteur, monsieur Schwarzwaid, est PDG d'une petite entreprise en pleine croissance. Il vient signer un contrat important. C'est un nouveau marché pour votre société, Soluglobe.
- Goûts en matière de cuisine : apprécie une cuisine diététique car il veut maigrir. Aime bien les ambiances chics et branchées.

Page 75, Étude de cas : Restructuration à la banque Bonvoisin

Étudiant(e) B : responsable du service

Vous préférez garder Arthur Trameni dans le service.

Vos informations sur Arthur :

- depuis quatre ans au service de l'organisation
- personne passionnée par son travail
- propose des idées nouvelles, client toujours enthousiasmé

Vos informations sur Erica :

- travaille beaucoup : c'est une bosseuse
- a des difficultés d'adaptation
- personne trop discrète, n'enthousiasme pas le client
- manque d'assurance, ne se montre pas confiante

Expressions à utiliser : *oui, mais...* ; *c'est vrai, mais...* ; *par contre...* ; *je crois que...*

Page 104, Étude de cas : Recrutement chez marcAVista

Candidat(e) A

État civil : E. Vittorini, 49 ans, marié(e), deux enfants

Formation : diplômé(e) d'une école de cinéma

Parcours professionnel : • production de films (films publicitaires et 1 long métrage) après l'école ; • congé parental de 3 ans pour élever les enfants ; • gestion et programmation d'un multiplexe de 20 salles de cinéma (pendant 4 ans) ; • création et développement d'une agence de voyages en ligne : offre de circuits touristiques en Europe (pendant 8 ans) ;

- randonnées à travers l'Europe (pendant 1 an) ; • chargé(e) de communication dans un musée des médias (depuis 3 ans) ; • actuellement, salaire brut annuel de 60 000 euros ;
 - loisirs : réalisation de films numériques.
- Pendant votre préparation à l'entretien, pensez à :
1. des preuves de vos compétences. Si nécessaire, imaginez des détails ;
 2. la motivation : pourquoi voulez-vous changer de travail ?
 3. des questions à poser aux recruteurs.
- Au début de l'entretien, vous saluez votre interlocuteur(-trice) et vous vous présentez (nom et fonction actuelle).

Page 65, Étude de cas : Ce téléphone est fait pour vous !

A Vendeur/Vendeuse

- Découvrez les besoins du client : posez des questions.

Questions pour vous aider :

- quel type de matériel utilisez-vous ? fixe ou mobile ?
- pour le travail ? pour les loisirs ?
- qu'est-ce que vous faites avec le téléphone ? où ? quand ?

- Reformulez les besoins du client : *Si j'ai bien compris, vous cherchez un téléphone...*

- Proposez un produit avec options ou accessoires.

Votre objectif de vente est de réaliser un chiffre de 350 euros minimum (il y a une prime à la fin du mois !).

Page 25, Étude de cas : Enquête au cabinet Viola

Étudiant(e) A : enquêteur(-trice) RH

Vous interrogez un(e) employé(e) du cabinet Viola. Notez les informations.

- Poste : (quel poste / occuper ?)
- Travail : (qu'est-ce que / faire ?)
- Horaires de travail : (quels / être / horaires de travail ?)
- Pauses : (quand / faire / pauses ?)
- Déjeuner : (quand et où / prendre / déjeuner ?)
- Conditions de travail : (qu'est-ce que / apprécier / dans / travail ?)

Page 33, Gammes, D

Étudiant(e) A : responsable du service commercial

- Vous répondez au téléphone.
- Vous demandez des précisions.
- Vous vous excusez.
- Vous vous excusez une nouvelle fois et vous proposez des solutions.
- Vous remerciez et saluez.

Page 43, Gammes, B

Étudiant(e) B

Vous voyagez pour affaires. Vous réservez des chambres pour vous et un(e) collègue. Jouez le dialogue avec les indications suivantes :

- Vous donnez votre nom. Vous voulez réserver deux chambres simples pour trois nuits, du 21 au 24 janvier.
- Prix de la chambre ?
- Petit-déjeuner compris ?
- Parking ?
- Restaurant ?
- Oui, carte Visa.
- Numéro de carte : 1325 9786 4005 5775.
Date d'expiration : fin mars 2008.
- Code de vérification : 124

Grammaire

1 Ne... pas ; questions avec réponses oui, non, si ; présenter ; questionner

NE... PAS

- On emploie **ne... pas** devant une consonne excepté *h*.
Je suis biologiste, je ne suis pas médecin.
Elle ne s'appelle pas Céline, elle s'appelle Cécile.
- On emploie **n'... pas** devant *a, e, i, o, u, y* et *h*.
J'ai la clé du bureau, je n'ai pas la clé de la salle.
Il travaille à Madrid mais il n'habite pas à Madrid.
- Parfois, quand on parle avec des amis, on supprime **ne** ou **n'**.
Elle travaille pas à Paris, elle travaille à Lille.
Il est pas belge, il est canadien.
Je suis pas malade, je suis fatigué(e).

QUESTIONS AVEC RÉPONSES OUI, NON, SI

- Pour vérifier une information, on a trois manières de poser la question.

Conversation courante

- Vous êtes canadienne ? – Oui [, je suis canadienne].
- Vous vous appelez Céline Nadaud ? – Non, moi, c'est Cécile Nadaud.
- Est-ce que vous travaillez à Milan ? – Oui [, je travaille à Milan].
- Est-ce que vous habitez à Milan ? – Non, j'habite à Bergame.

Langue écrite ou officielle

- Êtes-vous marié(e) ? Oui. Non.
- Vos enfants regardent-ils la télévision ? Oui. Non.

- Pour vérifier une information, on pose parfois la question avec une négation.
- Vous n'avez pas la clé ? – Si, j'ai la clé du bureau mais pas la clé de la salle de réunion.
- Vous n'êtes pas belge ? – Non, je suis suisse.

PRÉSENTER QUELQU'UN

- On présente souvent une personne à une autre personne avec **voici**.
Voici Noriko Miike. Elle est japonaise et elle travaille à Paris.
- On emploie **c'est** pour une personne absente de la conversation.
C'est qui ? } Elle, c'est Birgit Figari. C'est une consultante. C'est une Allemande.
Qui est-ce que c'est ? } ou :
Qui est-ce ? } Lui, c'est Alberto Fernandez. Il est ingénieur. Il est argentin.
- On emploie souvent **voilà** pour annoncer une personne.
Voilà Gabrielle ! = Gabrielle arrive !

QUESTIONNER

Conversation courante		Langue écrite ou officielle
Votre partenaire, c'est qui ?	Qui est-ce qui est votre partenaire ?	Qui est votre partenaire ?
Elle travaille où ?	Où est-ce qu' elle travaille ?	Où travaille-t-elle ?
Où tu es ? / Tu es où ?	Où est-ce que tu es ?	Où es-tu ?
Virginie fait son stage où ?	Où est-ce que Virginie fait son stage ?	Où Virginie fait-elle son stage ?
Vous faites quoi ce soir ?	Qu'est-ce que vous faites ce soir ?	Que faites-vous ce soir ?
Vous faites quoi comme métier ?	Qu'est-ce que vous faites comme métier ?	Quel est votre métier ?
Vous vous appelez comment ?	Comment est-ce que vous vous appelez ? Quel est votre nom ?	Comment vous appelez-vous ?
Vous épelez votre nom comment ?	Comment est-ce que vous épelez votre nom ?	Comment épelez-vous votre nom ?

LA QUESTION QU'EST-CE QUI ?

Qu'est-ce qui vous plaît dans votre travail ?

Qu'est-ce qui ne marche pas / ne fonctionne pas ?

Qu'est-ce qui vous arrange comme date ?

Qu'est-ce qui est important pour vous ?

Qu'est-ce qui vous motive pour ce poste ?

Qu'est-ce qui vous ferait plaisir ?

LES EXPRESSIONS DE TEMPS ET DE FRÉQUENCE

● On place les expressions de temps au début ou à la fin de la phrase. Cela dépend du contexte.

– Qu'est-ce que tu fais comme sport ? – Je fais de la natation **deux fois par semaine**.

– Tu ne fais pas beaucoup de sport, non ? – Si. **Une fois par semaine**, je vais au club de gym.

● On place les expressions de fréquence après le verbe.

Je mange **parfois** à la cantine.

Le copieur est **rarement** en panne.

● On emploie **jamais** avec **ne** ou **n'** avant le verbe.

– Vous **ne** prenez **jamais** la voiture ? – **Non, jamais**. Je vais à pied au travail.

Il n'est jamais à l'heure pour les réunions.

3 C'est, ce sont ; il y a, il est, il fait ; les négations ; les questions

C'EST, CE SONT

● Pour **identifier** quelqu'un ou quelque chose,

on pose la question :

on répond :

– Qui est-ce ?	– C'est Werner Bach. – Ce sont des clients.
– Qu'est-ce que c'est ?	– C'est un lecteur de musique. – Ce sont des raquettes de tennis.

● Pour **confirmer** une information,

on pose la question :

on répond :

– Est-ce que c'est Anna Bach ?	– Oui, c'est elle / Non, ce n'est pas elle.
– Est-ce que ce sont des clients ?	– Non, ce ne sont pas des clients, ce sont des visiteurs.

● Pour **montrer** des endroits, on emploie également **c'est** ou **ce sont** avec **ici**, **là** ou **là-bas**.

Ici, c'est la cuisine. **Là, ce sont** les chambres. **Là-bas, c'est** le balcon.

IL Y A ; IL EST ; IL FAIT

● **Il y a** indique la **présence** de quelqu'un ou de quelque chose.

Il y a un client à la réception.

Il y a cinq personnes dans mon service.

Il y a un bureau d'information à l'entrée.

Il y a des ordinateurs dans cette salle.

● Pour **dire l'heure**, on emploie **il est**.

– **Il est** quelle heure ?

– **Quelle heure est-il** ?

– **Il est** une heure et demie de l'après-midi.

– **Il est** treize heures trente.

● Pour **dire le temps de la météo**, on emploie **il fait** ou **il y a**.

– **Il fait** quel temps chez vous ?

– **Quel temps fait-il** chez vous ?

– **Il fait** beau / mauvais.

– **Il y a** du soleil / du vent / de la neige / ...

LES NÉGATIONS

Verbes à la forme affirmative

Verbes à la forme négative

On regarde la télévision.	→ On ne regarde pas la télévision.
Elle prend toujours le métro pour aller au travail.	→ Elle ne prend pas toujours le métro.
Il prend parfois la voiture.	→ Il ne prend jamais la voiture.
Il prend souvent la voiture.	→ Il ne prend pas souvent la voiture.
Nous vendons encore cet article.	→ Nous ne vendons plus cet article.
Nous vendons toujours cet article.	
Le copieur est déjà réparé.	→ Le copieur n'est pas encore réparé. → Le copieur n'est toujours pas réparé.
Elle fait la cuisine tous les jours.	→ Elle ne fait la cuisine que le week-end. → Elle fait la cuisine seulement le week-end.



= [prière de] ne pas stationner



= [prière de] ne pas fumer

LES QUESTIONS

	Conversation courante		Langue écrite ou officielle
qui	C'est qui dans ce bureau ?	Qui est-ce qui est dans ce bureau ?	Qui est dans ce bureau ?
quoi	Il y a quoi dans cette salle ?	Qu'est-ce qu'il y a dans cette salle ?	Qu'y a-t-il dans cette salle ?
où	Vous habitez où ?	Où est-ce que vous habitez ?	Où habitez-vous ?
quand	Vous arrivez quand ?	Quand est-ce que vous arrivez ?	Quand arrivez-vous ?
comment	On prononce ce mot comment ?	Comment est-ce qu'on prononce ce mot ?	Comment prononce-t-on ce mot ?
combien	Il y a combien de personnes dans votre service ?	Combien de personnes est-ce qu'il y a dans votre service ?	Combien de personnes y a-t-il dans votre service ?
pourquoi	Vous ne travaillez pas aujourd'hui, pourquoi ?	Pourquoi est-ce que vous ne travaillez pas aujourd'hui ?	Pourquoi ne travaillez-vous pas aujourd'hui ?

4 Les possessifs et les démonstratifs ; savoir, connaître, pouvoir, vouloir

LES POSSESSIFS

Les possessifs indiquent une relation d'appartenance à une personne ou à plusieurs personnes. Ils représentent un mot de genre masculin ou féminin, au singulier ou au pluriel.

- Appartenance à **une** personne

	le train	l'avion (m.)	l'adresse (f.)	la clé	les collègues les horaires les adresses
moi	mon le mien	mon le mien	mon la mienne	ma la mienne	mes les mien(ne)s
toi	ton le tien	ton le tien	ton la tienne	ta la tienne	tes les tien(ne)s
lui/elle	son le sien	son le sien	son la sienne	sa la sienne	ses les sien(ne)s
vous	votre le vôtre	votre le vôtre	votre la vôtre	votre la vôtre	vos les vôtres

● Appartenance à des personnes

	le train		l'avion (m.)		l'adresse (f.)		la clé		les collègues les horaires les adresses	
nous	notre	le nôtre	notre	le nôtre	notre	la nôtre	notre	la nôtre	nos	les nôtres
vous	votre	le vôtre	votre	le vôtre	votre	la vôtre	votre	la vôtre	vos	les vôtres
eux/elles	leur	le leur	leur	le leur	leur	la leur	leur	la leur	leurs	les leurs

Voici **mon** adresse. Quelle est **la vôtre** ?

Son avion arrive à 18 h 45, **le mien** à 19 h 20. Et **le vôtre** ?

Quels sont **vos** horaires de travail ? **Les miens** sont du lundi au samedi, de 10 heures à 19 heures.

● LES DÉMONSTRATIFS

le train		l'avion (m.)		l'adresse (f.)		la clé		les horaires (m.pl.)		les horaires (f.pl.)	
ce	celui	cet	celui	cette	celle	cette	celle	ces	ceux	ces	celles

● On emploie les démonstratifs **ce, cet, cette, ces** pour montrer, indiquer un moment ou faire un rappel.

*Pour aller sur la place Garibaldi, vous prenez **cette** rue.*

*Je ne travaille pas **ce** matin.*

*Avec le téléphone mobile Pak XY-98-70, vous téléphonez, lisez vos courriels, prenez des photos, visionnez des films, ... **Cet** appareil est conforme aux normes de sécurité **CE**.*

● On emploie souvent **celui, celle, ceux, celles** pour préciser des relations d'appartenance.

- Vous avez les **clés** ?

- Lesquelles ?

- **Celles** de la salle de réunion.

● SAVOIR ; CONNAÎTRE ; POUVOIR ; VOULOIR (voir Conjugaison, pages 125-134)

● **savoir + verbe** indique un savoir-faire, un apprentissage.

*Elle **sait** réparer les ordinateurs.*

*Elle **sait** parler [le] polonais.*

*Il **ne sait pas** faire du pain.*

*Ils **ne savent pas** négocier.*

● **connaître + nom** indique une expérience, petite ou grande.

*Je **connais** le polonais / la comptabilité / Londres.*

● **savoir + phrase d'information** indique une certitude (ou une ignorance).

*Je **sais** où se trouve cette rue.*

*Je **ne sais pas** si Évariste est là.*

● **pouvoir + verbe** indique une possibilité ou une capacité actuelle.

*Vous **pouvez** prendre le déjeuner à l'hôtel. Nous avons un restaurant.*

*Sans billet, vous **ne pouvez pas** prendre le métro.*

*Je **ne peux pas** faire l'interprète à cette réunion. Je sais parler français mais je manque de pratique.*

● **vouloir + verbe** indique une forte motivation ou une intention.

*Elle **veut** voyager à l'étranger.*

*Il **ne veut pas** dépenser trop d'argent.*

● **je voudrais** et **pouvez-vous** introduisent une demande.

*Je **voudrais** [réserver] une chambre simple avec douche.*

***Pouvez-vous** m'indiquer le chemin ?*

On emploie parfois la formule **puis-je** à la place de **est-ce que je peux**.

On n'emploie pas **je veux** en conversation courante.

*Je **veux** parler au directeur ! (= le client n'est absolument pas content)*

LES QUANTITÉS

- On emploie pour les quantités

	comptables	non comptables
précises	<i>un, une deux, trois, quatre, ...</i>	<i>du de l'</i>
imprécises	<i>des</i>	<i>de la</i>

→ Les mots **non comptables** concernent :

– généralement des matières, des liquides, des aliments.

du papier – de la glace – du pétrole – de l'eau – du poisson – de l'huile

Mais on dit : *Je voudrais **des** bananes, des céréales, des fruits, des légumes, des oranges, des pamplemousses, des pommes de terre, ...*

– souvent des activités de loisirs, sportives ou d'apprentissage.

faire du tennis, de l'escalade, de la gym, de la musique, du français, du batik, de l'ikebana

jouer du piano, de l'harmonica, de la guitare, écouter de la musique, du rock

– souvent des éléments naturels.

Chez nous, il y a du vent / du soleil / de la pluie.

– des notions générales.

Il cherche du travail Vous avez de l'argent sur vous ? J'ai de la famille au Canada.

→ Dans certaines situations, les mots non comptables deviennent comptables.

*Je voudrais **du** jus de fruit. ≠ Je voudrais **un** jus de fruit.*

*Il y a **du** soleil ici. ≠ Il y a **un** beau soleil ici.*

*Elle cherche **du** travail. ≠ Elle a trouvé **un** travail.*

- On emploie **pas de / d'** pour indiquer une quantité zéro.

*Vous ne mangez **pas de** viande ?*

*Il n'y a **pas d'**ascenseur dans cet hôtel.*

Pour insister sur une différence, on emploie **pas du / de l' / de la**.

*D'habitude, je ne bois **pas du** café, mais du thé au petit-déjeuner.*

- Pour les petites ou grandes quantités sans indication de nombre, on emploie :

	avec des mots comptables	avec des mots non comptables
pour une petite quantité	<i>quelques – plusieurs</i>	<i>un peu de / d'</i>
pour une grande quantité	<i>beaucoup de / d'</i>	

*Il y a **quelques** personnes dans la salle.*

*Il y a **beaucoup de** gens dans la salle.*

*J'ai **plusieurs** amis dans cette région.*

*Elle gagne **beaucoup d'**argent.*

*Nous avons **quelques** magasins en Grande-Bretagne.*

*Elle n'a **pas beaucoup de** temps. Elle est très occupée.*

*Vous avez **un peu de** temps ? Visitez la ville !*

- Avec les unités de mesure, le conditionnement ou le mode de préparation, on emploie **de / d'** après l'indication de quantité pour les mots comptables et non comptables.

*deux assiettes **de** crudités*

*des flacons **de** parfum*

*trois boîtes **de** biscuits*

*un kilo **de** pommes*

*une bouteille **d'**eau*

*dix litres **d'**essence*

*une douzaine **d'**huîtres*

*un paquet **de** cigarettes*

LA FORMATION DU PASSÉ COMPOSÉ (voir *Conjugaison*, pages 125-134)

- On forme le passé composé avec les verbes auxiliaires *avoir* ou *être* et le participe passé du verbe correspondant. On forme la majorité des passés composés avec le verbe *avoir*.

J'ai été en réunion cet après-midi. Elle n'a pas eu d'augmentation de salaire.

- Les verbes au passé composé avec *être* sont : *aller, arriver, devenir, partir, rester, revenir, venir* et les verbes pronominaux comme *se connecter, se dépêcher, se lever, s'informer, s'excuser, s'installer*, etc.

Il est allé à Yaoundé. Elle n'est pas encore revenue.

Ils se sont connectés à internet. Elles se sont excusées.

- Les verbes au passé composé avec *avoir* ou *être* ont des significations différentes.

Elle est descendue à l'hôtel.

Elle est entrée dans le centre commercial.

Il est monté dans sa chambre.

Elle est passée au bureau ce matin.

Il est retourné au bureau cet après-midi.

On est sorti du bureau à cinq heures.

Elle a descendu les archives à la cave.

Elle a entré son mot de passe dans l'ordinateur.

Il a monté les archives de la cave.

Elle a passé ses vacances à la mer.

Il a retourné le gobelet (et a renversé le café).

On a sorti la voiture du parking.

6 Les emplois du passé composé ; les indicateurs de temps

LES EMPLOIS DU PASSÉ COMPOSÉ

On emploie le passé composé pour indiquer :

- la conséquence dans le moment présent d'une action passée :

J'ai perdu mes clés. = Mes clés ne sont plus là.

Il est sorti. = Il n'est pas dans son bureau.

Vous avez rédigé cette note ? = J'aimerais lire cette note.

J'ai fini mon rapport. = Je peux faire autre chose maintenant.

- avec une négation, un état de la question au moment où l'on parle :

Je n'ai jamais vu le Taj Mahal.

Je n'ai pas encore rencontré le nouveau PDG.

Vous n'avez jamais été en Norvège ?

Vous n'avez pas eu mon message ?

- avec des indicateurs de temps, un événement dans le passé :

Ce matin, j'ai perdu mes clés.

Qu'est-ce que vous avez fait le mois dernier ?

Hier, elle est partie à sept heures du soir.

Il est passé au bureau samedi après-midi.

LES INDICATEURS DE TEMPS

- Dates et périodes

la date	<i>Vous avez quitté cette entreprise quand ? / à quelle date ?</i>	<i>Le 31 août 2004. / En août 2004. / Au mois d'août 2004. / En 2004.</i>
le début et la fin d'une période	<i>Vous avez occupé ce poste de quand à quand ? de quelle date à quelle date ?</i>	<i>Du 1^{er} septembre 2004 au 31 mars 2007. De septembre 2004 à mars 2007. Du mois de septembre 2004 au mois de mars 2007. De 2004 à 2007.</i>
la fin d'une période	<i>Vous avez exercé cette fonction jusqu'à quand ? / jusqu'à quelle date ?</i>	<i>Jusqu'au 30 avril 2005. / Jusqu'en avril 2005. / Jusqu'au mois d'avril 2005. / Jusqu'en 2005.</i>
le début d'une période	<i>Vous avez rejoint cette entreprise à partir de quand ? à partir de quelle date ?</i>	<i>À partir du 1^{er} juin 2006. / À partir de juin 2006. / À partir du mois de juin 2006. / À partir de 2006.</i>

● **La durée**

- C'est une formation **qui dure combien de temps** ?
 - Vous avez été chez Axa [**pendant**] **combien de temps** ?
 - Vous êtes resté(e) **longtemps** dans ce pays ?
 - Vous avez déménagé **quand** ?
 - Vous êtes arrivé(e) **il y a longtemps** ?
 - Vous habitez ici **depuis combien de temps** ?
 - Vous attendez **depuis longtemps** ?
- C'est une formation **d'un an**.
 - [**Pendant**] **cinq ans**.
 - Je suis parti(e) **au bout de deux ans**.
 - J'ai déménagé **il y a six mois**.
 - Je suis arrivé(e) **il y a une heure**.
 - J'habite ici **depuis six mois**.
 - J'attends **depuis une heure**.

Les verbes *arriver, finir, partir, sortir, terminer, etc.*, expriment l'action et son résultat. Avec *depuis*, ils sont au passé composé.

Le client est arrivé depuis une demi-heure. Il vous attend à la réception.
(on ne peut pas dire : ~~Le client arrive depuis une demi-heure.~~)

● **La chronologie**

AVANT	APRÈS
<ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce que vous avez fait avant votre service militaire ? - Avant ? j'ai travaillé dans l'entreprise de ma mère. 	<ul style="list-style-type: none"> - Où est-ce que vous avez travaillé après vos études ? - Après ? j'ai travaillé comme ingénieur(e) chez Eurocopter à Marseille.
↓	↓
langue écrite	
<p><i>Avant de faire son service militaire, il/elle a travaillé dans l'entreprise familiale.</i></p>	<p><i>Après avoir terminé ses études d'ingénieur, il/elle est engagé(e) chez Eurocopter à Marseille.</i></p>

On place généralement les indicateurs de temps à la fin de la phrase.
Parfois, pour insister, on place les indicateurs de temps au début de la phrase.
Pendant trois ans, j'ai travaillé onze heures par jour. Et puis je suis devenu(e) manager...

7 Pronoms compléments (1) ; il faut, avoir besoin de, devoir

● **LES PRONOMS COMPLÈMENTS (représentant des personnes)**

● Les verbes comme *accueillir, aider, appeler, attendre, contacter, écouter, interroger, inviter, remercier, rencontrer, saluer, etc.*, se construisent avec des **compléments directs**. On dit : *accueillir quelqu'un, aider quelqu'un, etc.*
Dans ce cas, on emploie les pronoms compléments suivants :

me / m'
te / t'
le, l', la,
nous
vous
les

Vous m'appellez demain ?
Vous allez l'accueillir ?
Ne nous attendez pas ! Allez déjeuner !

Il vous a contacté(e) ?
Il faut les inviter au sauna.

● Les verbes comme *acheter, apporter, confirmer, dire, donner, écrire, offrir, parler, payer, répondre, téléphoner, vendre, etc.*, se construisent avec des **compléments indirects**. On dit : *acheter à quelqu'un, téléphoner à quelqu'un, etc.* Dans ce cas, on emploie les pronoms compléments suivants :

me / m'
te / t'
lui
nous
vous
leur

Vous m'avez téléphoné ?
Je vais lui téléphoner.

Il nous a dit au revoir.
On ne t'a pas donné de badge ?
Nous leur avons acheté un cadeau.

Des verbes comme *demander, envoyer, livrer* peuvent avoir un complément direct **ou** un complément indirect.

Vous pouvez nous livrer quand la marchandise ? *Vous pouvez nous livrer quand ?*
Je lui ai demandé un fax de confirmation. *On vous demande au téléphone !*

- Les verbes comme *s'acheter, s'appeler, se connecter, se débrouiller, se dépêcher, s'informer, s'inscrire, se présenter, s'occuper, se trouver, etc.*, sont des **verbes pronominaux réfléchis**. Le sujet de la phrase et le pronom complément sont identiques. Dans ce cas, on emploie les pronoms compléments suivants :

<i>je me / m'</i>	<i>Je m'achète un nouvel ordinateur.</i>
<i>tu te / t'</i>	<i>Ils se sont acheté une voiture.</i>
<i>il / elle / on se / s'</i>	<i>Nous ne nous sommes pas beaucoup reposé(e)s.</i>
<i>nous nous</i>	<i>Vous vous occupez de ce problème ?</i>
<i>vous vous</i>	<i>On s'occupe de vous ?</i>
<i>ils / elles se / s'</i>	

- Pour indiquer des **relations mutuelles**, on emploie également les pronoms compléments **nous, vous, se/s'**.
Nous nous sommes rencontré(e)s à Toronto. *On se voit quand ?*
Vous vous êtes connu(e)s où ? *Elles se téléphonent souvent.*

- Avec des verbes comme *avoir besoin de, compter sur, s'occuper de, parler de, etc.*, on emploie les pronoms toniques.

<i>moi</i>	<i>Vous avez encore besoin de moi ?</i>	<i>Ils ont parlé d'elle pendant tout le repas.</i>
<i>toi</i>		
<i>lui / elle</i>	<i>Je compte sur vous.</i>	<i>Qui est-ce qui s'occupe d'eux ?</i>
<i>nous</i>		
<i>vous</i>		
<i>eux / elles</i>		

- On emploie également le pronom tonique avec l'**impératif à la forme positive**.

Envoyez-moi un courriel ! *Repose-toi bien !*
Achetez-vous une nouvelle voiture ! *Donnez-nous de vos nouvelles !*

À l'impératif positif, on place toujours le pronom complément après le verbe.

Aidez-moi ! *Téléphonez-moi !*
Aidez-le/la ! *Posez-lui/leur la question !*

IL FAUT, AVOIR BESOIN DE, DEVOIR (voir *Conjugaison*, pages 125-134)

- **Il me faut** et **j'ai besoin de** expriment un besoin déterminé.

Qu'est-ce qu'il vous faut pour la réunion ? *De quoi avez-vous besoin pour la réunion ?*

- Construction des verbes *il me faut* et *j'ai besoin de* :

<i>Il me faut un vidéoprojecteur.</i>	=	<i>J'ai besoin d'un vidéoprojecteur.</i>
<i>Il vous faut une salle.</i>	=	<i>Vous avez besoin d'une salle.</i>
<i>Il te faut des feutres.</i>	=	<i>Tu as besoin de feutres.</i>
<i>Il lui faut 30 minutes.</i>	=	<i>Il/Elle a besoin de 30 minutes pour la présentation.</i>
<i>Il nous faut du papier.</i>	=	<i>Nous avons besoin de papier.</i>
<i>Il nous faut de l'aide.</i>	=	<i>Nous avons besoin d'aide.</i>
<i>Il leur faut la grande salle</i>	=	<i>Ils/Elles ont besoin de la grande salle.</i>
<i>Il me faut le nombre de participants.</i>	=	<i>J'ai besoin du nombre de participants.</i>
<i>Il me faut les noms des participants.</i>	=	<i>J'ai besoin des noms des participants.</i>

- **Il faut + verbe, devoir + verbe** expriment un besoin d'action.

Il faut décider maintenant. = *Nous devons décider maintenant.* (= le groupe doit décider)
Vous devez décider maintenant. (= le chef doit décider)

On place le pronom complément avant le verbe avec qui il est en relation.

Il faut lui livrer la marchandise. *Le client doit me rappeler cet après-midi.*

- **devoir + verbe** exprime également une probabilité.

Elle doit être en réunion. Elle ne répond pas au téléphone. (= Elle est probablement en réunion.)

- **devoir quelque chose à quelqu'un** indique une dette.

Dans un magasin, au chauffeur de taxi, dans un hôtel ou restaurant, on demande souvent : **Je vous dois combien ?** ou **Combien je vous dois ?** quand c'est le moment de payer.

PROJETS, PRÉVISIONS, PROGRAMMATIONS, ENGAGEMENTS

● Formation des futurs

→ Le futur composé : verbe *aller* + le verbe à l'infinitif.

Je vais partir dans cinq minutes.

Vous allez fusionner avec cette société ?

Tu vas aller courir dans le parc ?

Qui est-ce qui va diriger le service ?

Ils vont bientôt signer le contrat.

Nous allons déménager l'année prochaine.

→ Le futur simple (voir *Conjugaison*, pages 125-134)

Verbes types	Terminaisons	Exemples
changer, commencer, demander, travailler, choisir, offrir, partir, servir	je ai	<i>je commencerai, je travaillerai</i> <i>je choisirai</i>
boire, conclure, conduire, connaître, dire, écrire, éteindre, lire, mettre, plaire, prendre, suivre, vendre, vivre	tu as il/elle/on a	<i>je boirai, je connaîtrai,</i> <i>j'éteindrai, je vendrai, je vivrai</i>
acheter, espérer	nous ons vous ez	<i>j'achèterai, j'espérerai</i>
épeler	ils/elles ont	<i>j'épellerai</i>
employer, étudier		<i>j'emploierai, j'étudierai</i>

→ Les verbes suivants sont irréguliers au futur simple (voir *Conjugaison*, pages 125-134) :

accueillir, aller, s'asseoir, avoir, courir, devoir, envoyer, être, faire, il pleut, pouvoir, prévoir, recevoir, savoir, tenir, venir, voir et vouloir.

● Mode d'emploi des futurs

Le futur composé indique une continuité avec le moment actuel.

Le futur simple et le présent indiquent un voyage dans le futur.

Demain, je vais visiter des clients. Je serai chez des clients demain. Je ne suis pas au bureau.

● On emploie *dans* ou *d'ici* pour indiquer un délai.

Nous vous livrons la marchandise dans / d'ici deux semaines.

COMPARER

● On compare

→ deux qualités :

Sandra est plus méthodique qu'Oscar.

Le thé est meilleur que le café. (plus bon)

Cette voiture est moins rapide que la mienne.

Cet ordinateur est aussi rapide que l'autre.

→ deux manières d'être ou de faire :

Cette voiture roule plus vite que la tienne.

Sandra gère mieux son temps que vous. (plus bien)

Je voyage moins souvent que mes collègues.

Il travaille aussi vite que moi.

→ deux quantités :

Il y a plus de neige ici qu'au Québec.

On dépense plus à Genève qu'à Bratislava.

Cette année, nous avons moins d'argent que l'an dernier.

Je gagne moins que mes collègues.

Nous avons vendu autant d'articles que l'an dernier.

On vend autant que la concurrence.

→ avec des chiffres :

Ce parfum coûte dix euros de plus que l'autre.

Nous avons produit mille voitures de moins que l'an dernier.

Nous avons vendu cinq mille unités, c'est-à-dire / soit autant que l'an dernier.

● On emploie le superlatif quand on compare plus de deux personnes ou choses.

Oscar est le plus créatif de [toute] l'équipe.

C'est la moins mauvaise des solutions.

Nos produits sont les meilleurs [au monde].

Nos propositions sont les meilleures, je pense.

APPRÉCIER

- On emploie des mots comme **très**, **trop**, **assez** pour exprimer des degrés d'appréciation.

Un ordinateur portable avec imprimante de voyage à mille euros, ...

- | | |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> c'est très cher. | <input type="checkbox"/> c'est trop cher pour moi. |
| <input type="checkbox"/> c'est un prix normal. | <input type="checkbox"/> c'est assez cher pour moi. |
| <input type="checkbox"/> c'est très bon marché. | <input type="checkbox"/> ce n'est pas trop cher pour moi. |
| | <input type="checkbox"/> ce n'est pas assez cher pour moi. |

- On emploie **très** avec un adjectif, **beaucoup** avec un verbe.

Elle est **très occupée** en ce moment.

Elle **travaille beaucoup** en ce moment.

9 Faire le point sur un projet ; le conditionnel présent

FAIRE LE POINT SUR UN PROJET

Pour parler des aspects d'un projet, on peut :

- focaliser (= zoom avant) l'action : *Sport Extra **est en train de** se développer.*
- annoncer des réalisations : *Sport Extra **va ouvrir** dix nouveaux magasins.*
- rapporter des réalisations en cours : *Sport Extra **est sur le point d'ouvrir** dix nouveaux magasins.*
- rapporter des réalisations : *Sport Extra **vient d'ouvrir** dix nouveaux magasins.*

LE CONDITIONNEL PRÉSENT

Formation du conditionnel présent

On forme le conditionnel présent de la même manière que le futur simple (voir page 122).

Seules les terminaisons changent.

Futur simple	→	Conditionnel présent
je demanderai	→	je demanderais
tu demanderas	→	tu demanderais
il/elle/on demandera	→	il/elle/on demanderait
nous demanderons	→	nous demanderions
vous demanderez	→	vous demanderiez
ils/elles demanderont	→	ils/elles demanderaient

Emplois du conditionnel présent

→ En situation de dialogue, on emploie des verbes comme *aimer*, *avoir*, *être*, *il me faut*, *pouvoir*, *préférer*, *souhaiter*, *vouloir* au conditionnel présent pour formuler une **demande**.

*J'**aimerais** visiter l'usine. Est-ce que c'est possible ?*

*Vous **auriez** de la monnaie pour cent euros ?*

*J'**aurais** besoin d'un rétroprojecteur. Vous savez où je peux en trouver ?*

*Vous **pourriez** m'envoyer une documentation ?*

*Je vous **serais** reconnaissant(e) de m'envoyer une documentation. (langue écrite)*

*Il me **faudrait** des feutres pour écrire au tableau blanc.*

*Je **préfèrerais** prendre l'avion de 18 h 40.*

*Je **souhaiterais** parler à Gustav Meyrink, s'il vous plaît.*

*Nous **voudrions** deux places pour le concert. C'est possible ?*

→ En situation de dialogue, on emploie souvent des verbes comme *devoir*, *il faut*, *pouvoir* au conditionnel présent pour formuler un **conseil** ou une **suggestion**.

*Vous **devriez** prendre de l'aspirine.*

*On **devrait** fixer la date de la prochaine réunion maintenant.*

*Il **faudrait** prendre une décision assez rapidement.*

*On **pourrait** faire une pause maintenant, non ?*

*Il est tard. On **devrait** peut-être arrêter la réunion.*

→ On emploie souvent des verbes comme *devoir* ou *pouvoir* au conditionnel présent pour exprimer une **probabilité** ou une **éventualité**.

*Vendre cette activité déficitaire **devrait** diminuer nos pertes.*

*La population mondiale **pourrait** baisser en 2050.*

10 L'imparfait ; pronoms compléments (2)

L'IMPARFAIT

● Formation de l'imparfait (voir *Conjugaison*, pages 125-134)

→ On forme l'imparfait à partir de la première personne du pluriel du verbe au présent.
On ajoute les terminaisons de l'imparfait.

Présent		Imparfait
(nous) demand (ons)	→	je demandais
(nous) appel (ons)	→	tu appelais
(nous) commenc (ons)	→	Il/elle/on commençait
(nous) choisiss (ons)	→	nous choisissions
(nous) av (ons)	→	vous aviez
(nous) change (ons)	→	ils/elles changeaient

→ On applique ce principe à tous les verbes excepté l'imparfait du verbe *être*.

j'étais	
tu étais	
il/elle/on était	c'était
nous étions	
vous étiez	
ils/elles étaient	c'étaient

● Emplois de l'imparfait.

On emploie l'imparfait pour...

→ comparer avant et maintenant :

– *Qu'est-ce que tu faisais hier à la même heure ?*

– *Hier à la même heure ? je dormais sur la plage.* (la personne qui répond est au bureau aujourd'hui)

→ parler d'habitudes passées :

J'interviewais des chefs d'entreprise. Et avec ces interviews, je montais des émissions de radio de deux, trois minutes. (la personne qui parle ne fait plus ces actions)

→ donner des précisions, des détails dans une suite d'événements, dans un parcours :

J'ai été commercial(e) dans une radio privée. Je vendais des espaces publicitaires à des entreprises de la région. C'étaient surtout des grandes surfaces. Puis j'ai travaillé dans une agence de publicité...

C'est une question de point de vue. On peut aussi dire :

J'ai vendu des espaces publicitaires pour une radio privée. Puis j'ai travaillé dans une agence de publicité...

Le point de vue est différent : c'est une énumération d'actions, il n'y a pas de détail.

LES PRONOMS COMPLÉMENTS (représentant des personnes, des choses, des idées)

● On emploie le pronom complément **en** :

→ dans un contexte de quantité :

– *Il y a un vidéoprojecteur dans la salle ?*

– *Oui, il y en a un. / Non, il n'y en a pas.*

– *Vous avez des prospectus ?*

– *Oui, j'en ai dans ma valise. / Non, je n'en ai pas.*

– *Je voudrais des oranges.*

– *Vous en voulez combien ?*

– *Vous avez des enfants ?*

– *Oui, j'en ai deux.*

– *Vous avez fait du français au lycée ?*

– *Oui, j'en ai fait pendant deux ans.*

– *Vous avez de la famille ici ?*

– *Non, je n'en ai pas.*

– *Vous avez visité tous les stands ?*

– *Non, j'en ai visité quelques-uns seulement.*

→ avec des verbes comme *avoir besoin de*, *se charger de*, *s'occuper de*, *parler de*, *se servir de* :

– *Vous avez besoin de cet ordinateur ?*

– *Oui, j'en ai besoin. / Non, je n'en ai pas besoin.*

– *Vous en avez parlé à votre manager, de ce problème de délai ?*

Avec ces verbes normalement, on n'emploie pas **en** pour les personnes.

On s'occupe de vous ?

Vous avez besoin d'elle ?

On parle beaucoup de lui comme futur PDG.

● On emploie le pronom complément direct **le, l', la, les** pour représenter des personnes, des choses, des idées définies. (voir pages 120-121 pour la représentation de personnes)

– *Vous avez la facture ?* – *Oui, je l'ai. Tenez, la voici.*

● On place le pronom complément avant le verbe avec qui il est en relation. À l'impératif positif, on le place après.

Je l'envoie ce matin.

Je ne l'ai pas envoyé hier.

Ne l'envoie pas aujourd'hui.

Je vais l'envoyer.

Je ne peux pas l'envoyer aujourd'hui.

Envoie-le demain.

Conjugaison

Les verbes types sont sur fond jaune foncé. Pour les autres verbes, la mention « voir ... » indique sur quel modèle ces verbes se conjuguent. Les verbes avec quelques formes spéciales sont écrits en orange.

verbes	présent	passé composé	futur	imparfait
A				
aborder accélérer accepter accompagner accorder accrocher	voir demander			
accueillir	j'accueille tu accueilles il/elle/on accueille nous accueillons vous accueillez ils/elles accueillent	j'ai accueilli tu as accueilli il/elle/on a accueilli nous avons accueilli vous avez accueilli ils/elles ont accueilli	j'accueillerai tu accueilleras il/elle/on accueillera nous accueillerons vous accueillerez ils/elles accueilleront	j'accueillais tu accueillais il/elle/on accueillait nous accueillions vous accueilliez ils/elles accueilliaient
acheter	j'achète tu achètes il/elle/on achète nous achetons vous achetez ils/elles achètent	j'ai acheté tu as acheté il/elle/on a acheté nous avons acheté vous avez acheté ils/elles ont acheté	j'achèterai tu achèteras il/elle/on achètera nous achèterons vous achèterez ils/elles achèteront	j'achetais tu achetais il/elle/on achetait nous achetions vous achetiez ils/elles achetaient
adresser afficher agir (s') agrandir aider aimer ajouter	voir demander			
aller	je vais tu vas il/elle/on va nous allons vous allez ils/elles vont	je suis allé(e) tu es allé(e) il/elle/on est allé(e) nous sommes allé(e)s vous êtes allé(e)s ils/elles sont allé(e)s	j'irai tu iras il/elle/on ira nous irons vous irez ils/elles iront	j'allais tu allais il/elle/on allait nous allions vous alliez ils/elles allaient
allumer améliorer aménager animer annoncer apparaître appartenir appeler (s') apporter apprécier apprendre approuver appuyer archiver argumenter arriver arrondir	voir demander voir demander voir changer voir demander voir commencer voir connaître voir tenir voir épeler et dépêcher (se) voir demander voir étudier voir prendre voir demander voir employer voir demander voir demander voir demander voir choisir	je suis arrivé(e)		
asseoir (s')	je m'assieds tu t'assieds il/elle/on s'assied nous nous asseyons vous vous asseyez ils/elles s'asseyent	je me suis assis(e) tu t'es assis(e) il/elle/on s'est assis(e) nous nous sommes assis(e)s vous vous êtes assis(e)s ils/elles se sont assis(e)s	je m'assiérai tu t'assiéras il/elle/on s'assiéra nous nous assiérons vous vous assiérez ils/elles s'assiéront	je m'asseyais tu t'asseyais il/elle/on s'asseyait nous nous asseyions vous vous asseyiez ils/elles s'asseyaient

verbes

présent

passé composé

futur

imparfait

assister	<i>voir demander</i>			
associer	<i>voir étudier</i>			
assurer	<i>voir demander</i>			
attacher	<i>voir demander</i>			
atteindre	<i>voir éteindre</i>			
attendre	<i>voir vendre</i>			
attirer	<i>voir demander</i>			
attribuer	<i>voir étudier</i>			
	<i>j'ai</i>	<i>j'ai eu</i>	<i>j'aurai</i>	<i>j'avais</i>
	<i>tu as</i>	<i>tu as eu</i>	<i>tu auras</i>	<i>tu avais</i>
	<i>il/elle/on a</i>	<i>il/elle/on a eu</i>	<i>il/elle/on aura</i>	<i>il/elle/on avait</i>
avoir	<i>nous avons</i>	<i>nous avons eu</i>	<i>nous aurons</i>	<i>nous avions</i>
	<i>vous avez</i>	<i>vous avez eu</i>	<i>vous aurez</i>	<i>vous aviez</i>
	<i>ils/elles ont</i>	<i>ils/elles ont eu</i>	<i>ils/elles auront</i>	<i>ils/elles avaient</i>
avoir	<i>voir il y a</i>			

B, C

baisser	<i>voir demander</i>			
barrer	<i>voir demander</i>			
	<i>je bois</i>	<i>j'ai bu</i>	<i>je boirai</i>	<i>je buvais</i>
	<i>tu bois</i>	<i>tu as bu</i>	<i>tu boiras</i>	<i>tu buvais</i>
	<i>il/elle/on boit</i>	<i>il/elle/on a bu</i>	<i>il/elle/on boira</i>	<i>il/elle/on buvait</i>
boire	<i>nous buvons</i>	<i>nous avons bu</i>	<i>nous boirons</i>	<i>nous buvions</i>
	<i>vous buvez</i>	<i>vous avez bu</i>	<i>vous boirez</i>	<i>vous buviez</i>
	<i>ils/elles boivent</i>	<i>ils/elles ont bu</i>	<i>ils/elles boiront</i>	<i>ils/elles buvaient</i>
briller	<i>voir travailler</i>			
caractériser	<i>voir demander</i>			
centraliser	<i>voir demander</i>			
certifier	<i>voir étudier</i>			
	<i>je change</i>	<i>j'ai changé</i>	<i>je changerai</i>	<i>je changeais</i>
	<i>tu changes</i>	<i>tu as changé</i>	<i>tu changeras</i>	<i>tu changeais</i>
	<i>il/elle/on change</i>	<i>il/elle/on a changé</i>	<i>il/elle/on changera</i>	<i>il/elle/on changeait</i>
changer	<i>nous changeons</i>	<i>nous avons changé</i>	<i>nous changerons</i>	<i>nous changions</i>
	<i>vous changez</i>	<i>vous avez changé</i>	<i>vous changerez</i>	<i>vous changiez</i>
	<i>ils/elles changent</i>	<i>ils/elles ont changé</i>	<i>ils/elles changeront</i>	<i>ils/elles changeaient</i>
charger	<i>voir changer</i>			
chercher	<i>voir demander</i>			
	<i>je choisis</i>	<i>j'ai choisi</i>	<i>je choisirai</i>	<i>je choisissais</i>
	<i>tu choisis</i>	<i>tu as choisi</i>	<i>tu choisiras</i>	<i>tu choisissais</i>
	<i>il/elle/on choisit</i>	<i>il/elle a choisi</i>	<i>il/elle/on choisira</i>	<i>il/elle/on choisissait</i>
choisir	<i>nous choisissons</i>	<i>nous avons choisi</i>	<i>nous choisirons</i>	<i>nous choisissions</i>
	<i>vous choisissez</i>	<i>vous avez choisi</i>	<i>vous choisirez</i>	<i>vous choisissiez</i>
	<i>ils/elles choisissent</i>	<i>ils/elles ont choisi</i>	<i>ils/elles choisiront</i>	<i>ils/elles choisissaient</i>
cibler	<i>voir demander</i>			
circuler	<i>voir demander</i>			
citer	<i>voir demander</i>			
classer	<i>voir demander</i>			
cliquer	<i>voir demander</i>			
cocher	<i>voir demander</i>			
combiner	<i>voir demander</i>			
	<i>je commence</i>	<i>j'ai commencé</i>	<i>je commencerai</i>	<i>je commençais</i>
	<i>tu commences</i>	<i>tu as commencé</i>	<i>tu commenceras</i>	<i>tu commençais</i>
	<i>il/elle/on commence</i>	<i>il/elle/on a commencé</i>	<i>il/elle/on commencera</i>	<i>il/elle/on commençait</i>
commencer	<i>nous commençons</i>	<i>nous avons commencé</i>	<i>nous commencerons</i>	<i>nous commençons</i>
	<i>vous commencez</i>	<i>vous avez commencé</i>	<i>vous commencerez</i>	<i>vous commenciez</i>
	<i>ils/elles commencent</i>	<i>ils/elles ont commencé</i>	<i>ils/elles commenceront</i>	<i>ils/elles commençaient</i>
commercialiser	<i>voir demander</i>			
comparer	<i>voir demander</i>			
compléter	<i>voir espérer</i>			
comporter	<i>voir demander</i>			
comprendre	<i>voir prendre</i>			
compter	<i>voir demander</i>			
concentrer	<i>voir demander</i>			
concerner	<i>voir demander</i>			
concevoir	<i>voir recevoir</i>			

verbes	présent	passé composé	futur	imparfait
conclure	je conclus tu conclus il/elle/on conclut nous concluons vous concluez ils/elles concluent	j'ai conclu tu as conclu il/elle/on a conclu nous avons conclu vous avez conclu ils/elles ont conclu	je conclurai tu concluras il/elle/on conclura nous conclurons vous conclurez ils/elles concluront	je concluais tu concluais il/elle/on concluait nous concluions vous concluez ils/elles concluaient
conditionner	<i>voir demander</i>			
conduire	je conduis tu conduis il/elle/on conduit nous conduisons vous conduisez ils/elles conduisent	j'ai conduit tu as conduit il/elle/on a conduit nous avons conduit vous avez conduit ils/elles ont conduit	je conduirai tu conduiras il/elle/on conduira nous conduirons vous conduirez ils/elles conduiront	je conduisais tu conduisais il/elle/on conduisait nous conduisions vous conduisiez ils/elles conduisaient
confirmer	<i>voir demander</i>			
connaître	je connais tu connais il/elle/on connaît nous connaissons vous connaissez ils/elles connaissent	j'ai connu tu as connu il/elle/on a connu nous avons connu vous avez connu ils/elles ont connu	je connaîtrai tu connaîtras il/elle/on connaîtra nous connaîtrons vous connaîtrez ils/elles connaîtront	je connaissais tu connaissais il/elle/on connaissait nous connaissions vous connaissiez ils/elles connaissaient
connecter (se)	<i>voir demander et dépêcher (se)</i>			
conseiller	<i>voir travailler</i>			
conserver	<i>voir demander</i>			
consister	<i>voir demander</i>			
consolider	<i>voir demander</i>			
consommer	<i>voir demander</i>			
constater	<i>voir demander</i>			
constituer	<i>voir étudier</i>			
construire	<i>voir conduire</i>			
consulter	<i>voir demander</i>			
contacter	<i>voir demander</i>			
convenir	<i>voir tenir</i>			
coopérer	<i>voir espérer</i>			
coordonner	<i>voir demander</i>			
copier	<i>voir étudier</i>			
correspondre	<i>voir vendre</i>			
corriger	<i>voir changer</i>			
côtoyer	<i>voir employer</i>			
coucher (se)	<i>voir demander et dépêcher (se)</i>			
couper	<i>voir demander</i>			
courir	je cours tu cours il/elle/on court nous courons vous courez ils/elles courent	j'ai couru tu as couru il/elle/on a couru nous avons couru vous avez couru ils/elles ont couru	je courrai tu courras il/elle/on courra nous courrons vous courrez ils/elles courront	je courais tu courais il/elle/on courait nous courions vous couriez ils/elles couraient
coûter	<i>voir demander</i>			
créer	<i>voir étudier</i>			
cuire	<i>voir conduire</i>			

D

débarrasser	<i>voir demander</i>			
débrouiller (se)	<i>voir travailler et dépêcher (se)</i>			
débuter	<i>voir demander</i>			
décider	<i>voir demander</i>			
découvrir	<i>voir offrir</i>			
déjeuner	<i>voir demander</i>			
demander	je demande tu demandes il/elle/on demande nous demandons vous demandez ils/elles demandent	j'ai demandé tu as demandé il/elle/on a demandé nous avons demandé vous avez demandé ils/elles ont demandé	je demanderai tu demanderas il/elle/on demandera nous demanderons vous demanderez ils/elles demanderont	je demandais tu demandais il/elle/on demandait nous demandions vous demandiez ils/elles demandaient
démarrer	<i>voir demander</i>			
déménager	<i>voir changer</i>			
démissionner	<i>voir demander</i>			

verbes

présent

passé composé

futur

imparfait

dépêcher (se)	je me dépêche tu te dépêches il/elle/on se dépêche nous nous dépêchons vous vous dépêchez ils/elles se dépêchent	je me suis dépêché(e) tu t'es dépêché(e) il/elle/on s'est dépêché(e) nous nous sommes dépêché(e)s vous vous êtes dépêché(e)s ils/elles se sont dépêché(e)s	je me dépêcherai tu te dépêcheras il/elle/on se dépêchera nous nous dépêcherons vous vous dépêcherez ils/elles se dépêcheront	je me dépêchais tu te dépêchais il/elle/on se dépêchait nous nous dépêchions vous vous dépêchiez ils/elles se dépêchaient
dépenser déplacer (se) déplaire déposer déranger descendre désigner désirer déstresser détecter détendre (se) détenir développer devenir	<i>voir</i> demander <i>voir</i> commencer et dépêcher (se) <i>voir</i> plaire <i>voir</i> demander <i>voir</i> changer <i>voir</i> entendre <i>voir</i> demander <i>voir</i> demander <i>voir</i> demander <i>voir</i> vendre et dépêcher (se) <i>voir</i> venir <i>voir</i> demander <i>voir</i> venir	j'ai descendu / je suis descendu(e)		
devoir	je dois tu dois il/elle/on doit nous devons vous devez ils/elles doivent	j'ai dû tu as dû il/elle a dû nous avons dû vous avez dû ils/elles ont dû	je devrai tu devras il/elle/on devra nous devons vous devrez ils/elles devront	je devais tu devais il/elle/on devait nous devions vous deviez ils/elles devaient
diffuser diminuer dîner	<i>voir</i> demander <i>voir</i> étudier <i>voir</i> demander			
dire	je dis tu dis il/elle/on dit nous disons vous dites ils/elles disent	j'ai dit tu as dit il/elle/on a dit nous avons dit vous avez dit ils/elles ont dit	je dirai tu diras il/elle/on dira nous dirons vous direz ils/elles diront	je disais tu disais il/elle/on disait nous disions vous disiez ils/elles disaient
diriger discuter disposer distribuer donner dormir doubler durer	<i>voir</i> changer <i>voir</i> demander <i>voir</i> demander <i>voir</i> étudier <i>voir</i> demander <i>voir</i> servir <i>voir</i> demander <i>voir</i> demander			

E

échanger économiser écouter	<i>voir</i> changer <i>voir</i> demander <i>voir</i> demander			
écrire	j'écris tu écris il/elle/on écrit nous écrivons vous écrivez ils/elles écrivent	j'ai écrit tu as écrit il/elle/on a écrit nous avons écrit vous avez écrit ils/elles ont écrit	j'écrirai tu écriras il/elle/on écrira nous écrirons vous écrirez ils/elles écriront	j'écrivais tu écrivais il/elle/on écrivait nous écrivions vous écriviez ils/elles écrivaient
effectuer élever (s') éloigner (s') emballer embaucher emmener	<i>voir</i> étudier <i>voir</i> acheter et dépêcher (se) <i>voir</i> demander et dépêcher (se) <i>voir</i> demander <i>voir</i> acheter			
employer	j'emploie tu emploies il/elle/on emploie nous employons vous employez ils/elles emploient	j'ai employé tu as employé il/elle/on a employé nous avons employé vous avez employé ils/elles ont employé	j'emploierai tu emploieras il/elle/on emploiera nous emploierons vous emploierez ils/elles emploieront	j'employais tu employais il/elle/on employait nous employions vous employiez ils/elles employaient

verbes	présent	passé composé	futur	imparfait
emporter	voir demander			
emprunter	voir demander			
encadrer	voir demander			
encaisser	voir demander			
engager (s')	voir changer et dépêcher (se)			
enlever	voir acheter			
enregistrer (s')	voir demander et dépêcher (se)			
entendre (s')	voir vendre et dépêcher (se)			
enthousiasmer	voir demander			
entrer	voir demander	j'ai entré / je suis entré(e)		
entretenir	voir tenir			
envoyer	voir employer			
épeler	j'épelle tu épelles il/elle/on épelle nous épelons vous épelez ils/elles épellent	j'ai épelé tu as épelé il/elle/on a épelé nous avons épelé vous avez épelé ils/elles ont épelé	j'épellerai tu épelleras il/elle/on épellera nous épellerons vous épellerez ils/elles épelleront	j'épelais tu épelais il/elle/on épelait nous épelions vous épeliez ils/elles épelaient
espérer	j'espère tu espères il/elle/on espère nous espérons vous espérez ils/elles espèrent	j'ai espéré tu as espéré il/elle/on a espéré nous avons espéré vous avez espéré ils/elles ont espéré	j'espérerai tu espèreras il/elle/on espèrera nous espèrerons vous espèrerez ils/elles espèreront	j'espérais tu espérais il/elle/on espérait nous espérions vous espériez ils/elles espéraient
essayer	voir employer			
éteindre	j'éteins tu éteins il/elle/on éteint nous éteignons vous éteignez ils/elles éteignent	j'ai éteint tu as éteint il/elle/on a éteint nous avons éteint vous avez éteint ils/elles ont éteint	j'éteindrai tu éteindras il/elle/on éteindra nous éteindrons vous éteindrez ils/elles éteindront	j'éteignais tu éteignais il/elle/on éteignait nous éteignions vous éteigniez ils/elles éteignaient
être	je suis tu es il/elle/on est nous sommes vous êtes ils/elles sont	j'ai été tu as été il/elle/on a été nous avons été vous avez été ils/elles ont été	je serai tu seras il/elle/on sera nous serons vous serez ils/elles seront	j'étais tu étais il/elle/on était nous étions vous étiez ils/elles étaient
étudier	j'étudie tu étudies il/elle/on étudie nous étudions vous étudiez ils/elles étudient	j'ai étudié tu as étudié il/elle/on a étudié nous avons étudié vous avez étudié ils/elles ont étudié	j'étudierai tu étudieras il/elle/on étudiera nous étudierons vous étudierez ils/elles étudieront	j'étudiais tu étudiais il/elle/on étudiait nous étudions vous étudiez ils/elles étudiaient
éviter	voir demander			
évoluer	voir étudier			
examiner	voir demander			
excuser (s')	voir demander et dépêcher (se)			
exercer (s')	voir demander et dépêcher (se)			
exister	voir demander			
expédier	voir étudier			
expirer	voir demander			
exporter	voir demander			
exposer	voir demander			

F, G, H

fabriquer	voir demander			
faire	je fais tu fais il/elle/on fait nous faisons vous faites ils/elles font	j'ai fait tu as fait il/elle/on a fait nous avons fait vous avez fait ils/elles ont fait	je ferai tu feras il/elle/on fera nous ferons vous ferez ils/elles feront	je faisais tu faisais il/elle/on faisait nous faisions vous faisiez ils/elles faisaient

verbes

présent

passé composé

futur

imparfait

falloir	<i>voir</i> il faut
favoriser	<i>voir</i> demander
fêter	<i>voir</i> demander
financer	<i>voir</i> commencer
finir	<i>voir</i> choisir
fixer	<i>voir</i> demander
focaliser	<i>voir</i> demander
fonctionner	<i>voir</i> demander
former (se)	<i>voir</i> demander et dépêcher (se)
formuler	<i>voir</i> demander
fournir	<i>voir</i> choisir
fusionner	<i>voir</i> demander
gagner	<i>voir</i> demander
garder	<i>voir</i> demander
générer	<i>voir</i> espérer
gérer	<i>voir</i> espérer
goûter	<i>voir</i> demander
habiter	<i>voir</i> demander
habituer (s')	<i>voir</i> étudier et dépêcher (se)

I, J

identifier	<i>voir</i> étudier			
il faut	il faut	il a fallu	il faudra	il fallait
il s'agit	il s'agit	il s'est agi	il s'agira	il s'agissait
il y a	il y a	il y a eu	il y aura	il y avait
imaginer	<i>voir</i> demander			
imprimer	<i>voir</i> demander			
indiquer	<i>voir</i> demander			
informer (s')	<i>voir</i> demander et dépêcher (se)			
inscrire (s')	<i>voir</i> écrire et dépêcher (se)			
insérer	<i>voir</i> espérer			
insister	<i>voir</i> demander			
installer (s')	<i>voir</i> demander et dépêcher (se)			
intégrer	<i>voir</i> espérer			
intéresser (s')	<i>voir</i> demander et dépêcher (se)			
interroger	<i>voir</i> changer			
interviewer	<i>voir</i> demander			
introduire	<i>voir</i> conduire			
investir (s')	<i>voir</i> choisir et dépêcher (se)			
inviter	<i>voir</i> demander			
joindre	<i>voir</i> éteindre			
jouer	<i>voir</i> étudier			
juger	<i>voir</i> changer			
justifier	<i>voir</i> étudier			

L, M, N, O

lancer	<i>voir</i> commencer			
lever (se)	<i>voir</i> acheter et dépêcher (se)			
licencier	<i>voir</i> étudier			
lire	je lis tu lis il/elle/on lit nous lisons vous lisez ils/elles lisent	j'ai lu tu as lu il/elle/on a lu nous avons lu vous avez lu ils/elles ont lu	je lirai tu liras il/elle/on lira nous lirons vous lirez ils/elles liront	je lisais tu lisais il/elle/on lisait nous lisions vous lisiez ils/elles lisaient
lister	<i>voir</i> demander			
louer	<i>voir</i> étudier			
maîtriser	<i>voir</i> demander			
manager	<i>voir</i> changer			
manger	<i>voir</i> changer			
manquer	<i>voir</i> demander			
marcher	<i>voir</i> demander			
mélanger	<i>voir</i> changer			
mentionner	<i>voir</i> demander			
mesurer	<i>voir</i> demander			

fait

verbes	présent	passé composé	futur	imparfait
mettre	je mets tu mets il/elle/on met nous mettons vous mettez ils/elles mettent	j'ai mis tu as mis il/elle/on a mis nous avons mis vous avez mis ils/elles ont mis	je mettrai tu mettras il/elle/on mettra nous mettrons vous mettrez ils/elles mettront	je mettais tu mettais il/elle/on mettait nous mettions vous mettiez ils/elles mettaient
modifier monter	<i>voir</i> étudier <i>voir</i> demander	j'ai monté / je suis monté(e)		
motiver naviguer négocier	<i>voir</i> demander <i>voir</i> demander <i>voir</i> étudier			
neiger	il neige	il a neigé	il neigera	il neigeait
nettoyer noter numéroter observer obtenir occuper (s')	<i>voir</i> employer <i>voir</i> demander <i>voir</i> demander <i>voir</i> demander <i>voir</i> tenir <i>voir</i> demander et dépêcher (se)			
offrir	j'offre tu offres il/elle/on offre nous offrons vous offrez ils/elles offrent	j'ai offert tu as offert il/elle/on a offert nous avons offert vous avez offert ils/elles ont offert	j'offrirai tu offriras il/elle/on offrira nous offrirons vous offrirez ils/elles offriront	j'offrais tu offrais il/elle/on offrait nous offrions vous offriez ils/elles offraient
opter optimiser organiser (s') oublier ouvrir (s')	<i>voir</i> demander <i>voir</i> demander <i>voir</i> demander et dépêcher (se) <i>voir</i> étudier <i>voir</i> offrir et dépêcher (se)			

P, Q

parler partager participer	<i>voir</i> demander <i>voir</i> changer <i>voir</i> demander			
partir	je pars tu pars il/elle/on part nous partons vous partez ils/elles partent	je suis parti(e) tu es parti(e) il/elle/on est parti(e) nous sommes parti(e)s vous êtes parti(e)(s) ils/elles sont parti(e)s	je partirai tu partiras il/elle/on partira nous partirons vous partirez ils/elles partiront	je partais tu partais il/elle/on partait nous partions vous partiez ils/elles partaient
passer	<i>voir</i> demander	j'ai passé / je suis passé(e)		
payer pénétrer percevoir perdre permettre personnaliser peser piloter placer	<i>voir</i> employer <i>voir</i> espérer <i>voir</i> recevoir <i>voir</i> vendre <i>voir</i> mettre <i>voir</i> demander <i>voir</i> acheter <i>voir</i> demander <i>voir</i> commencer			
plaire	ça me plaît	ça m'a plu	ça me plaira	ça me plaisait
planifier planter	<i>voir</i> étudier <i>voir</i> demander			
pleuvoir	il pleut	il a plu	il pleuvra	il pleuvait
porter poser posséder postuler poursuivre	<i>voir</i> demander <i>voir</i> demander <i>voir</i> espérer <i>voir</i> demander <i>voir</i> suivre			

verbes

présent

passé composé

futur

imparfait

pouvoir	je peux (puis-je ?) tu peux il/elle/on peut nous pouvons vous pouvez ils/elles peuvent	j'ai pu tu as pu il/elle/on a pu nous avons pu vous avez pu ils/elles ont pu	je pourrai tu pourras il/elle/on pourra nous pourrons vous pourrez ils/elles pourront	je pouvais tu pouvais il/elle/on pouvait nous pouvions vous pouviez ils/elles pouvaient
pratiquer préciser préférer	<i>voir demander</i> <i>voir demander</i> <i>voir espérer</i>			
prendre	je prends tu prends il/elle/on prend nous prenons vous prenez ils/elles prennent	j'ai pris tu as pris il/elle/on a pris nous avons pris vous avez pris ils/elles ont pris	je prendrai tu prendras il/elle/on prendra nous prendrons vous prendrez ils/elles prendront	je prenais tu prenais il/elle/on prenait nous prenions vous preniez ils/elles prenaient
préoccuper (se) préparer présenter (se) prévenir prévoir prier procéder produire programmer prononcer proposer prospector protéger publier questionner quitter	<i>voir demander et dépêcher (se)</i> <i>voir demander</i> <i>voir demander et dépêcher (se)</i> <i>voir venir</i> voir voir <i>voir étudier</i> <i>voir espérer</i> <i>voir conduire</i> <i>voir demander</i> <i>voir commencer</i> <i>voir demander</i> <i>voir demander</i> <i>voir changer et espérer</i> <i>voir étudier</i> <i>voir demander</i> <i>voir demander</i>		je prévoirai	

R

racheter raconter rappeler raser (se) rassembler	<i>voir acheter</i> <i>voir demander</i> <i>voir épeler</i> <i>voir demander et dépêcher (se)</i> <i>voir demander</i>			
recevoir	je reçois tu reçois il/elle/on reçoit nous recevons vous recevez ils/elles reçoivent	j'ai reçu tu as reçu il/elle/on a reçu nous avons reçu vous avez reçu ils/elles ont reçu	je recevrai tu recevras il/elle/on recevra nous recevrons vous recevrez ils/elles recevront	je recevais tu recevais il/elle/on recevait nous recevions vous receviez ils/elles recevaient
rechercher reconnaître récupérer redéfinir redémarrer rédiger réduire réécouter réfléchir reformuler refuser regarder régler regretter rejoindre relever relire rembourser remercier remplacer remplir rencontrer rendre	<i>voir demander</i> <i>voir connaître</i> <i>voir espérer</i> <i>voir choisir</i> <i>voir demander</i> <i>voir changer</i> <i>voir conduire</i> <i>voir demander</i> <i>voir choisir</i> <i>voir demander</i> <i>voir demander</i> <i>voir demander</i> <i>voir espérer</i> <i>voir demander</i> <i>voir éteindre</i> <i>voir acheter</i> <i>voir lire</i> <i>voir demander</i> <i>voir étudier</i> <i>voir commencer</i> <i>voir choisir</i> <i>voir demander</i> <i>voir vendre</i>			

verbes	présent	passé composé	futur	imparfait
renforcer	<i>voir commencer</i>			
renouveler	<i>voir épeler</i>			
renseigner (se)	<i>voir demander et dépêcher (se)</i>			
rentrer	voir demander	j'ai rentré / je suis rentré(e)		
renverser	<i>voir demander</i>			
répéter	<i>voir espérer</i>			
répondre	<i>voir vendre</i>			
reporter	<i>voir demander</i>			
reposer (se)	<i>voir demander et dépêcher (se)</i>			
reprandre	<i>voir prendre</i>			
représenter	<i>voir demander</i>			
réserver	<i>voir demander</i>			
respecter	<i>voir demander</i>			
réserver	<i>voir demander</i>			
respirer	<i>voir demander</i>			
rester	voir demander	je suis resté(e)		
retourner	voir demander	j'ai retourné / je suis retourné(e)		
retrouver	<i>voir demander</i>			
réunir (se)	<i>voir choisir et dépêcher (se)</i>			
réussir	<i>voir choisir</i>			
revenir	<i>voir venir</i>			

S, T, U

saisir	<i>voir choisir</i>			
saluer	<i>voir étudier</i>			
sandwicher	<i>voir demander</i>			
satisfaire	<i>voir faire</i>			
savoir	je sais tu sais il/elle/on sait nous savons vous savez ils/elles savent	j'ai su tu as su il/elle/on a su nous avons su vous avez su ils/elles ont su	je saurai tu sauras il/elle/on saura nous saurons vous saurez ils/elles sauront	je savais tu savais il/elle/on savait nous savions vous saviez ils/elles savaient
séduire	<i>voir conduire</i>			
séjourner	<i>voir demander</i>			
sélectionner	<i>voir demander</i>			
séparer	<i>voir demander</i>			
servir	je sers tu sers il/elle/on sert nous servons vous servez ils/elles servent	j'ai servi tu as servi il/elle/on a servi nous avons servi vous avez servi ils/elles ont servi	je servirai tu serviras il/elle/on servira nous servirons vous servirez ils/elles serviront	je servais tu servais il/elle/on servait nous servions vous serviez ils/elles servaient
signer	<i>voir demander</i>			
sortir	voir servir	j'ai sorti / je suis sorti(e)		
souhaiter	<i>voir demander</i>			
souigner	<i>voir demander</i>			
stationner	<i>voir demander</i>			
stopper	<i>voir demander</i>			
suggérer	<i>voir espérer</i>			
suivre	je suis tu suis il/elle/on suit nous suivons vous suivez ils/elles suivent	j'ai suivi tu as suivi il/elle/on a suivi nous avons suivi vous avez suivi ils/elles ont suivi	je suivrai tu suivras il/elle/on suivra nous suivrons vous suivrez ils/elles suivront	je suivais tu suivais il/elle/on suivait nous suivions vous suiviez ils/elles suivaient
superviser	<i>voir demander</i>			
supposer	<i>voir demander</i>			
surfer	<i>voir demander</i>			
sympathiser	<i>voir demander</i>			
tabler	<i>voir demander</i>			
taper	<i>voir demander</i>			
télécharger	<i>voir changer</i>			
tendre	<i>voir vendre</i>			

verbes

présent

passé composé

futur

imparfait

tenir	je tiens tu tiens il/elle/on tient nous tenons vous tenez ils/elles tiennent	j'ai tenu tu as tenu il/elle/on a tenu vous avez tenu nous avons tenu ils/elles ont tenu	je tiendrai tu tiendras il/elle/on tiendra nous tiendrons vous tiendrez ils/elles tiendront	je tenais tu tenais il/elle/on tenait nous tenions vous teniez ils/elles tenaient
terminer tester tolérer toucher tourner tracer traduire traiter transférer transmettre	<i>voir demander</i> <i>voir demander</i> <i>voir espérer</i> <i>voir demander</i> <i>voir demander</i> <i>voir commencer</i> <i>voir conduire</i> <i>voir demander</i> <i>voir espérer</i> <i>voir mettre</i>			
travailler	je travaille tu travailles il/elle/on travaille nous travaillons vous travaillez ils/elles travaillent	j'ai travaillé tu as travaillé il/elle/on a travaillé nous avons travaillé vous avez travaillé ils/elles ont travaillé	je travaillerai tu travailleras il/elle/on travaillera nous travaillerons vous travaillerez ils/elles travailleront	je travaillais tu travaillais il/elle/on travaillait nous travaillions vous travailliez ils/elles travaillaient
trouver (se) tutoyer utiliser	<i>voir demander et dépêcher (se)</i> <i>voir employer</i> <i>voir demander</i>			

V

varier veiller	<i>voir étudier</i> <i>voir travailler</i>			
vendre	je vends tu vends il/elle/on vend nous vendons vous vendez ils/elles vendent	j'ai vendu tu as vendu il/elle/on a vendu nous avons vendu vous avez vendu ils/elles ont vendu	je vendrai tu vendras il/elle/on vendra nous vendrons vous vendrez ils/elles vendront	je vendais tu vendais il/elle/on vendait nous vendions vous vendiez ils/elles vendaient
venir	je viens tu viens il/elle/on vient nous venons vous venez ils/elles viennent	je suis venu(e) tu es venu(e) il/elle/on est venu(e) nous sommes venu(e)s vous êtes venu(e)s ils/elles sont venu(e)s	je viendrai tu viendras il/elle/on viendra nous viendrons vous viendrez ils/elles viendront	je venais tu venais il/elle/on venait nous venions vous veniez ils/elles venaient
vérifier visiter	<i>voir étudier</i> <i>voir demander</i>			
vivre	je vis tu vis il/elle/on vit nous vivons vous vivez ils/elles vivent	j'ai vécu tu as vécu il/elle/on a vécu nous avons vécu vous avez vécu ils/elles ont vécu	je vivrai tu vivras il/elle/on vivra nous vivrons vous vivrez ils/elles vivront	je vivais tu vivais il/elle/on vivait nous vivions vous viviez ils/elles vivaient
voir	je vois tu vois il/elle/on voit nous voyons vous voyez ils/elles voient	j'ai vu tu as vu il/elle/on a vu nous avons vu vous avez vu ils/elles ont vu	je verrai tu verras il/elle/on verra nous verrons vous verrez ils/elles verront	je voyais tu voyais il/elle/on voyait nous voyions vous voyiez ils/elles voyaient
vouloir	je veux tu veux il/elle/on veut nous voulons vous voulez ils/elles veulent	j'ai voulu tu as voulu il/elle/on a voulu nous avons voulu vous avez voulu ils/elles ont voulu	je voudrai tu voudras il/elle/on voudra nous voudrions vous voudrez ils/elles voudront	je voulais tu voulais il/elle/on voulait nous voulions vous vouliez ils/elles voulaient
vouvoyer voyager	<i>voir employer</i> <i>voir changer</i>			

Les co
L'envi
l'ambia
la boîte
le bouli
le burea
la cantin
le, la co
la crech
le distri
l'empla
l'espace
l'espace
la fonta
l'horair
la journ
le lieu
les lieu
la mach
la paus
le park
le plan
la routi
le resta
le pot
de dépe
la salle
la sieste
le stress
Le stag
la conv
l'entrep
l'établis
la grati
le rappo
le tuteu
Le conti
les avan
les cong
le cong
le cong
la demi
l'emba
l'empla
l'entrée
le fixe,
les frais
m.pl., 6
l'borair
l'indem
le licenc
le plein
la prime
la prom
la rému
le salair
le temp
les vaca
la voitu



Lexique thématique plurilingue

Les chiffres après les mots indiquent dans quelle unité ces mots apparaissent pour la première fois.
Les mots sans chiffre sont utiles pour les activités concernant le thème.

français	anglais	espagnol	portugais	allemand	néerlandais
Les conditions de travail	Working conditions	Condiciones de trabajo	As condições de trabalho	Arbeitsbedingungen	De arbeidsvoorwaarden
<i>L'environnement de travail, m.</i>	<i>The working environment</i>	<i>Entorno laboral</i>	<i>Ambiente de trabalho</i>	<i>Arbeitsumgebung</i>	<i>Werkomgeving</i>
<i>l'ambiance, f., 2</i>	atmosphere	ambiente	ambiente	Stimmung	sfeer
<i>la boîte, 1</i>	company	empresa	firma	Firma	bedrijf
<i>le boulot, 2</i>	work	trabajo	trabalho	Arbeit	werk
<i>le bureau paysager, 3</i>	open-plan office	oficina abierta	escritório "open space"	Großraumbüro	kantoorruimte
<i>la cantine, 2</i>	canteen	refectorio	refeitório	Kantine	kantine
<i>le, la, collègue, 2</i>	colleague	colega, la colega	colega	Kollege, die Kollegin	collega
<i>la crèche d'entreprise, 3</i>	company day nursery	guardería infantil de empresa	creche da empresa	Unternehmenskrippe	bedrijfs-crèche
<i>le distributeur de boissons</i>	drinks dispenser	distribuidor de bebidas	máquina de bebidas	Getränkeautomat	drankenautomat
<i>l'emploi du temps, m., 9</i>	timetable	programa de trabajo	agenda	Zeitplan	rooster
<i>l'espace fumeurs, m., 3</i>	smoking area	espacio fumadores	espaco para fumadores	Raucherlokal	rook ruimte
<i>l'espace partagé, m., 2</i>	common / shared space	espacio compartido	espaco partilhado	der geteilte Raum	gemeenschappelijke ruimte
<i>la fontaine d'eau, 3</i>	water dispenser	fuelle de agua	bica de água	Wasserbehälter	waterfontein
<i>l'horaire de travail, m., 2</i>	working hours	horario de trabajo	horário de trabalho	Arbeitszeit	werkuren
<i>la journée de travail, 3</i>	workday	jornada de trabajo	jornada de trabalho	Arbeitsstag	werkdag
<i>le lieu de travail,</i>	workplace,	lugar de trabajo, lugares	local de trabalho, locais	Arbeitsstätte,	werk
<i>les lieux de travail, 2</i>	workplaces	de trabajo	de trabalho	Arbeitsstätten	koffiemachine
<i>la machine à café, 3</i>	coffee machine	máquina de café	máquina de café	Kaffeemaschine	(lunch) pauze
<i>la pause (déjeuner), 2</i>	(lunch) break	descanso (almuerzo)	pausa (para almoço)	Mittagspause	parkeerterrein
<i>le parking, 3</i>	parking	parking	estacionamento	Parkplatz	schema
<i>le planning, 3</i>	schedule	planning	cronograma	Zeitplan	routine
<i>la routine, 2</i>	routine	rutina	rotina	Routine	bedrijfstestaurant
<i>le restaurant d'entreprise, 2</i>	staff canteen	restaurante de empresa	restaurante da empresa	Kantine	(verjaardag / vertrek)
<i>le pot (d'anniversaire / de départ), 7</i>	drink (birthday / farewell party)	copa de cumpleaños, de despedida	feira (de aniversário / de despedida)	Feier (Geburtstags-, Abschieds-)	borrel
<i>la salle de détente, 3</i>	relaxation room	sala de relajación	sala de repouso	Entspannungsraum	ontspanningruimte
<i>la salle de sports, 3</i>	sports room	sala de deportes	sala de desportos	Sporthalle	sportruimte
<i>la sieste, 2</i>	siesta	siesta	siesta	Mittagsschlaf	siesta
<i>le stress, 2</i>	stress	estrés	stresse	Stress	stress
Le stage [en entreprise], 1	The training period (placement)	Cursillo (en empresa)	Estágio (em empresa)	Praktikum (in einem Unternehmen)	Stage (in een bedrijf)
<i>la convention de stage</i>	training period contract	convenio de cursillo	convenção de estágio	Praktikumsvereinbarung	stagecontract
<i>l'entreprise d'accueil, f.</i>	training company	empresa de acogida	empresa acolhedora	Aufnahmeunternehmen	stagegever
<i>l'établissement de formation, m.</i>	schooling institution	establecimiento de formación	estabelecimento de formação	Ausbildungsanstalt	school
<i>la gratification</i>	bonus	gratificación	gratificação	Gratifikation	bonus
<i>le rapport de stage</i>	training course report	informe de cursillo	relatório de estágio	Praktikumsbericht	stage verslag
<i>le tuteur, la tutrice de stage</i>	training course tutor	tutor, tutora de prácticas	tutor, tutora do estágio	Praktikumstutor, Praktikumsmentor	stage docent
Le contrat de travail	The work contract	Contrato de trabajo	Contrato de trabalho	Arbeitsvertrag	Arbeidsovereenkomst
<i>les avantages sociaux, m.pl., 10</i>	social benefits	beneficios sociales	vantagens sociais	Sozialleistungen	sociale voordelen
<i>les congés [payés], 2</i>	(paid) holidays	vacaciones (pagadas)	ferias remuneradas	der (bezahlte) Urlaub	jaarlijkse vakantie
<i>le congé maternité, 6</i>	maternity leave	licencia por maternidad	licença por maternidade	Mutterschaftsurlaub	zwangerschapsverlof
<i>le congé parental, 10</i>	parental leave	licencia por maternidad / paternidad	licença parental	Vaterschaftsurlaub	ouderschapsverlof
<i>la démission</i>	resignation	dimisión	demissão	Kündigung	ontslag
<i>l'embauche, f.</i>	hiring	contratación	contratação	Einstellung	in dienst nemen
<i>l'employeur, l'employeuse</i>	employer	empleador, empleadora	empregador, empregadora	Arbeitgeber, Arbeitgeberin	werkgever, werkgeefster
<i>l'entrée en fonction, f., 10</i>	assumption of duties	entrada en función	entrada em função	Antritt	functie aanvaarding
<i>le fixe, 6</i>	basic salary	fijo	fixo	Festgehalt	vaste inkomen
<i>les frais (de déplacement), m.pl., 6</i>	(travel) expenses	gastos (de desplazamiento)	despesas (de deslocação)	Fahrtkosten	(reis) kosten
<i>l'horaire variable, f., 2</i>	flexible working hours	horario variable	horário variável	gleitende Arbeitszeit	glijdende werktijden
<i>l'indemnité, f.</i>	compensation	indemnización	indenização	Entschädigung	vergoeding
<i>le licenciement</i>	redundancy/dismissal	despido	despedimento	Entlassung	ontslag
<i>le plein temps</i>	full time	plena dedicación	tempo completo	Ganztagsarbeit	volledige baan
<i>la prime, 6</i>	bonus	prima	bónus	Prämie	premie
<i>la promotion, 2</i>	promotion	promoción	promoção	Beförderung	promotie
<i>la rémunération fixe / variable</i>	fixed / flexible wages	remuneración fija, variable	retribuição fixa / variável	feste / variable Vergütung	vaste / glijdende loon
<i>le salaire (brut / net), 2</i>	wages (gross / net)	salario (bruto / neto)	salário (bruto / líquido)	Lohn (Brutto-, Netto-)	bruto / netto salaris
<i>le temps partiel, 2</i>	part-time job	dedicación parcial	tempo parcial	Teilzeit	deeltijdbaan
<i>les vacances, f.pl.</i>	holidays	vacaciones	ferias	Ferien	vakantie
<i>la voiture de fonction, 6</i>	company car	coche de empresa	viatura de função	Dienstwagen	dienstauto

Le bureau
l'agenda (électronique), *m.*, 2

l'ascenseur, *m.*, 3
le badge, 7
le bureau, les bureaux, 2
la calculette, 6
la carte de visite, 7
la cartouche d'encre, 6
le classeur
la climatisation, 3
le copieur, 3
la corbeille, 9
l'encre, *f.*, 8
le fauteuil, 3
la fenêtre, 3
la feuille A3 / A4, 8
les fournitures de bureau, *f.pl.*, 6
l'imprimante, *f.*, 3
le mur, 3
l'ordinateur (de bureau / portable), *m.*, 1
la réparation (d'un appareil), 3
le papier, 3
la photocopieuse, 3
la porte, 3
le porte-documents,
les porte-documents, 3
la ramette de papier, 3
le ruban correcteur, 9
le stylo (à bille), 6
le toner, 3

Les écrits
le carnet d'adresses
la copie, 8
le courriel, 7
le descriptif (de produit), 8
la documentation, 7
le dossier, 2
le double, 10
l'exemplaire, *m.*, 9
le fax, 4
la fiche (d'appel) téléphonique
le formulaire, 10
le guide de l'utilisateur, 3
la lettre d'engagement, 10
la liste de tâches, 6
la note, 9
l'original, *m.*, 10
le planning, 10
le rapport, 3
la télécopie, 4

Les télécommunications
l'appel téléphonique, *m.*, 3
appeler quelqu'un
l'annuaire, *m.*
la batterie, 3
la boîte vocale, 3
la carte de téléphone, 6
le chargeur de batterie
les coordonnées, *f.pl.*, 4
le correspondant,
la correspondante, 3
le coup de fil, 2
 décrocher / raccrocher
la ligne directe, 4
la messagerie vocale, 2
le mode vibration
le numéro de téléphone, 3
le mobile, 6
le poste (téléphonique), 3
répondre à quelqu'un
la sonnerie, 6
le téléphone fixe, 6

The office
diary (organizer)

lift
badge
office, offices
pocket calculator
business card
ink cartridge
file
air conditioning
copier
basket
ink
armchair
window
sheet
stationery
printer
wall
computer (desktop/laptop)
repair (of a device)
paper
photocopier
door
document case
ream of paper
cover-up tape
pen (ball-point)
toner

Written documents
address book
copy
e-mail
description (of product)
documentation
file
copy
copy
fax
phone call index card
form
user guide
engagement letter
task list
note
original
work planning
report
fax

Telecommunications
phone call
to call somebody
phone book
battery
voice mail
phone card
battery charger
contact information
caller
phone call
to pick up / hang up
direct line
voice messaging
buzzing mode
phone number
mobile
telephone
to answer somebody
ring tone
fixed telephone

Oficina
agenda (electrónica)

ascensor
chapa distintiva
oficina, oficinas
calculadora
tarjeta de visita
cartucho de tinta
carpeta
climatización
copiadora
papelera
tinta
sillón
ventana
hoja A3/A4
artículos de escritorio
impresora
pared
ordenador (de mesa / portátil)
reparación de un aparato
papel
fotocopiadora
puerta
cartera, carteras
resmilla de papel
cinta correctora
bolígrafo
toner

Escritos
libreta de direcciones
copia
e-mail/carreo electrónico
descriptivo (de producto)
documentación
dossier
duplicado
ejemplar
fax
ficha telefónica
formulario
guía del usuario
carta de contratación
lista de tareas
nota
original
planning
informe
fax

Telecomunicaciones
llamada telefónica
llamar a alguien
guía telefónica
batería
buzón de voz
tarjeta telefónica
cargador de batería
datos
corresponsal
llamada telefónica
descolgar / colgar
línea directa
mensajería vocal
modo vibración
número de teléfono
celular
puesto
contestar a alguien
timbre
teléfono fijo

O escritório
agenda [electrónica]

elevador
insignia
escritório, escritórios
calculadora
cartão-de-visita
tinteiro
classificador
climatização
copiador
cesto
tinta
poltrona
janela
folha A3 / A4
material de escritório
impressora
parede
computador (de secretaria / portátil)
reparação (de um aparelho)
papel
fotocopiador
porta
capa catálogo, capas
catálogo
resma de papel
fita correctora
caneta [esferográfica]
toner

Os escritos
livro de moradas
cópia
email
descrição (de produto)
documentação
dossier
cópia
exemplar
telefax
ficha (de chamada) telefónica
formulário
guia do utilizador
carta de compromisso
lista de tarefas
nota
original
cronograma
relatório
telefax

As telecomunicações
chamada telefónica
chamar alguém
lista
bateria
caixa de voz
cartão de telefone
carregador de bateria
dados
correspondente
telefonema
atender / desligar
linha directa
voice mail
modo vibrador
número de telefone
telemóvel
extensão [telefónica]
atender alguém
toques
telefone fixo

Das Büro
der [elektronische]
Taschenkalender

Aufzug
Magnetkarte
Büro, Büros
Taschenrechner
Visitenkarte
Tintenkartusche
Ordner
Klimaanlage
Kopiergerät
Papierkorb
Tinte
Sessel
Fenster
Blatt
Bürobedarf
Drucker
Wand
Computer (Desktop / Laptop)
Reparatur (eines Geräts)
Papier
Fotokopierer
Tür
Aktentasche,
Aktentaschen
Papierpaket
Korrekturband
Kugelschreiber
Toner

Schriftliche Unterlagen
Adressheft
Kopie
E-Mails
(Produkt-)Beschreibung
Dokumentation
Akte
Durchschlag
Exemplar
Fax
Telefonnotiz
Formular
Bedienungsanleitung
Einstellungsschreiben
Aufgabenliste
Notiz
Original
Zeitplan
Bericht
Fax

Telekom
Anruf
jemanden anrufen
Telefonbuch
Batterie
Anrufbeantworter
Telefonkarte
Batterieladegerät
Kontaktaten
Korrespondent,
Korrespondentin
Anruf
abnehmen / auflegen
Direktanschluss
Nachrichtendienst
Betriebsart Vibration
Telefonnummer
Mobiltelefon
Telefon
jemandem antworten
Tonzeichen
Festtelefon

Het kantoor
(elektronische) agenda

lift
badge
kantoor, kantoren
zakrekenmachientje
visitekaartje
inktpatroon
ordner
air-conditioning
kopieermachine
prullenmand
inkt
leunstoel
blad A3/ A4
kantoor benodigheden
printer
muur
computer / shootcomputer
reparatie (van een apparaat)
papier
kopieerapparaat
deureur
aktenas,
aktenassen
riem papier
correctieroller
vulpen (ballpen)
toner

De geschriften
adresboek
kopie
e-mail
beschrijving (van product)
documentatie
dossier
kopie
exemplaar
fax
steekkaart
formulier
gebruiksaanwijzing
engagement letter
opdracht list
aantekening
origineel
werkplanning
verslag
fax

De telecomunicaties
telefonische oproep
iemand opbellen
gids
batterij
voicemail
telefoonkaart
batterij oplader
personalia
correspondent,
correspondente
telefoonij
opnemen / ophangen
directe verbinding
voice messaging
triller modus
telefoonnummer
mobieltelefoon
telefoon
antwoorden
bel
draadtelefoon

dais

français

anglais

espagnol

portugais

allemand

néerlandais

le téléphone mobile / portable, 2
téléphoner à quelqu'un
le texto, le SMS, 6
la touche dièse (#)
la touche étoile (*)
la vidéoconférence
le visiophone

L'état civil, la famille

l'adresse, f., 1
l'âge, m., 1
l'ami, l'amie, 1
l'anniversaire, m., 6
le couple
le cousin
la cousine
la date de naissance
les enfants, m.pl., 10
l'état civil, m., 10
la famille, 1
la femme, 1
la fille, 5
le fils, 1
le frère, 1
la grand-mère
le grand-père
les grands-parents, m.pl., 6
le jumeau, les jumeaux, 1
la jumelle
le mari, 1
la mère, 4
le neveu
la nièce
le nom (de famille), 1
l'oncle, m.
les parents, m.pl., 1
le pays de naissance, 1
le père
le prénom, 1
la sœur
le surnom, 1
la tante

Le logement

Situation
la banlieue, 8
la campagne, 3
la mer, 3
la montagne, 2
le village, 4
la ville, 4

Types de logement

l'appartement, m.
la cave
la chambre meublée
le déménagement, 7
l'étage, m., 4
l'immeuble, m., 3
la maison, 1
le rez-de-chaussée, 4

Types de pièces

la chambre à coucher
la cuisine
la pièce
la salle à manger
la salle de bain(s), 3
le salon
les toilettes, f.pl., 3
le confort, 4

Équipements

la baignoire, 4
le barbecue, 3
le chauffage central, 3
la douche, 4

mobile phone
to give someone a call
texte message, SMS
pound key
star key
videoconference
videophone

Civil status, family

address
age
friend
birthday
couple
cousin
cousin
date of birth
children
civil status
family
wife
daughter
son
brother
grandmother
grandfather
grandparents
twin, twins
husband
mother
nephew
niece
name (family name)
uncle
parents
country of birth
father
first name
sister
nickname
aunt

Housing

Location
suburb
country
sea
mountain
village
city

Types of housing

apartment
cellar
furnished room
move
floor
building
house
ground floor

Types of rooms

bedroom
kitchen
room
dining room
bathroom
lounge
toilet
comfort

Facilities

bathtub
barbecue
central heating
shower

telefono celular / portátil
telefonar a alguien
texto, SMS
tecla almohadilla
tecla estrella
videoconferencia
videofono

Estado civil, la familia

dirección
edad
amigo, amiga
cumpleaños
pareja
primo
prima
fecha de nacimiento
hijos
estado civil
familia
mujer
hija
hijo
hermano
abuela
abuelo
abuelos
melliza, mellizos
marido
madre
sobrino
sobrina
apellido
tío
padres
país de nacimiento
padre
nombre
hermana
apodo
tía

Vivienda

Ubicación
suburbios
campo
mar
montaña
pueblo
ciudad

Tipos de vivienda

apartamento
cuarto trastero
habitación amueblada
mudanza
piso
edificio
casa
planta baja

Tipos de habitaciones

dormitorio
cocina
habitación
comedor
cuarto de baño
estancia
servicios
confort

Equipos

bañera
barbacoa
calefacción central
ducha

telemóvel / celular
telefonar para alguém
SMS
tecla sustenido
tecla asterisco
videoconferência
videofone

O estado civil, a família

morada
idade
amigo, amiga
aniversário
casal
primo
prima
data de nascimento
filhos
estado civil
família
mulher
filha
filho
irmão
avô
avô
avós
gêmeo, gêmeos
gêmea
marido
mãe
sobrinho
sobrinha
apelido (de família)
tio
pais
país de nascimento
pai
prenome
irmã
alunha
tia

A habitação

Situação
subúrbio
campo
mar
montanha
aldeia
cidade

Tipos de habitação

apartamento
cave
quarto guarnecido
mudança
andar
imóvel
casa
rés-do-chão

Tipos de aposentos

quarto
cozinha
apartamento
sala de jantar
casa de banho
sala
lavabos
conforto

Equipamentos

banheira
grelhador
aquecimento central
duche

Mobiltelefon / Handy
jemanden anrufen
Texto, SMS
Kreuz-Taste
Stern-Taste
Videokonferenz
Visiophon

Personenstand, Familie

Anschrift
Alter
Freund, Freundin
Geburtsstag
Paar
Vetter
Cousine
Geburtsdatum
Kinder
Personenstand
Familie
Frau
Tochter
Sohn
Bruder
Großmutter
Großvater
Großeltern
Zwillingsbruder, Zwillinge
Zwillingschwester
Gatte
Ehemann
Mutter
Neffe
Nichte
Onkel
Eltern
Geburtsland
Vater
Vorname
Schwester
Spitzname
Tante

Wohnung

Lage
Vorstadt
Land
Meer
Gebirge
Dorf
Stadt

Wohnungsformen

Wohnung
Keller
möbliertes Zimmer
Umzug
Stock
Wohnhaus
Haus
Erdgeschoß

Zimmertypen

Schlafzimmer
Küche
Zimmer
Esszimmer
Bad
Wohnzimmer
Toilette
Komfort

Ausstattung

Badewanne
Barbecue
Zentralheizung
Dusche

mobiltelefon
opbellen
text message, SMS
kruistoets
sterttoets
videovergadering
videofone

Burgerlijke stand, familie

adres
leeftijd
vriend, vriendin
verjaardag
echtbaar
neef
niet
geboortedatum
kinderen
burgerlijke stand
familie
vrouw
dochter
zoon
broer
grootmoeder
grootvader
grootouders
tweeling, tweelingen
tweeling
echtgenoot
moeder
neef
niet
naam (achternaam)
oom
ouders
land van geboorte
vader
voornaam
zuster
bijnaam
tante

De Woning

Lokatie
voorstad
platteland
zee
berg
dorp
stad

Woning soorten

appartement
kelder
gemeubileerde kamer
verhuizing
verdieping
flatgebouw
huis
benedenverdieping

Kamer soorten

slaapkamer
keuken
kamer
eetkamer
badkamer
salon
toilet
comfort

Voorzieningen

badkuip
barbecue
centrale verwarming
douche

le jardin, 3	garden	jardín	jardim	Garten	tuin
le lave-linge, 3	washer	lavadora	maquina de lavar a roupa	Waschmaschine	wasmachine
le lit, 3	bed	cama	cama	Bett	bed
le sèche-linge, 3	tumble-dryer	secadora	maquina de secar a roupa	Wäschetrockner	droogtrommel
la television satellite, 3	satellite television	television satélite	televisão por satélite	Satellitenfernsehen	satellietelevisie
Les entreprises	Companies	Empresas	As empresas	Unternehmen	Ondernemingen
<i>Le secteur d'activité, la branche</i>	<i>The line of business</i>	<i>Sector de actividad, ramo</i>	<i>O sector de actividade, o ramo</i>	<i>Aktivitätsbereich, Branche</i>	<i>Activiteit sector</i>
l'aéronautique, f.	aeronautics	aeronáutica	aeronautica	Luffahrt	luchtvaartkunde
l'agroalimentaire, m., 6	food-processing industry	agroalimentario	agroalimentar	Nahrungsmittelindustrie	agro-alimentaire sector
l'audiovisuel, m., 10	broadcasting	audiovisual	audiovisual	Audiovisuelle Unternehmen	audiovisuele sector
l'automobile, f., 9	motor industry	automóvil	automóvel	Fahrzeug	auto-industrie
la banque, 7	banking	banco	banca	Bank	bank
les biotechnologies, f.pl., 9	biotechnologies	biotecnologias	biotecnologias	Biotechnologien	biotechnologieën
la chimie, 6	chemistry	química	química	Chemie	scheikunde
le conseil aux entreprises, 8	consulting	asesoria a las empresas	consultoria empresarial	Unternehmensberatung	raadgeving en advies
l'électroménager, m., 6	electrical goods industry	electrodoméstico	electrodoméstico	Elektrische Haushaltsgeräte	elektrische huishoudapparatuur
l'électronique, m., 6	electronics industry	electrónica	electrónica	Elektronik	elektronika
l'énergie, f., 9	energy industry	energía	energia	Energie	energie
la finance, 8	finance	finanzas	finança	Finanzen	financiën
l'industrie culturelle, f., 10	culture	industria cultural	industria cultural	Kultur	culturele industrie
l'industrie du luxe, f., 10	luxury goods industry	industria del lujo	industria do luxo	Luxusindustrie	luxeindustrie
l'informatique, f., 6	computer industry	informática	informática	Datenverarbeitung	informatica
le luxe, 1	luxury	lujo	luxe	Luxus	luxe
la mode, 10	fashion	moda	moda	Mode	mode
la papeterie, 9	paper industry	papelaría	papelaria	Papierwaren	papierfabricage
la presse magazine, 9	magazine industry	prensa revistas	imprensa de revistas	Zeitschriftenpresse	magazinepers
la production de films, 10	film producing	producción de películas	produção de filmes	Filmproduktion	film productie
la restauration, 6	catering	restauración	restauração	Gastronomie	catering
les technologies de l'information, f.pl., 10	information technologies	tecnologías de la información	tecnologias da informação	Informationstechnologie	informatietechnologieën
la téléphonie mobile, 9	mobile telephony	telefonía móvil	telefonía móvel	Mobilfunk	mobiele telefonie
le textile, 10	textile industry	textil	têxtil	Textilien	textiel
le tourisme, 5	tourism industry	turismo	turismo	Fremdenverkehr	toerisme
<i>Ejemplos d'entreprises</i>	<i>Types of companies</i>	<i>Ejemplos de empresas</i>	<i>Ejemplos de empresas</i>	<i>Unternehmensbeispiele</i>	<i>Voorbeelden van ondernemingen</i>
l'agence de presse, f., 10	news agency	agencia de prensa	agência de imprensa	Presseagentur	nieuwsagentschap
l'agence de voyages, f., 10	travel agency	agencia de viajes	agência de viagens	Reisebüro	reisagentschap
l'agence immobilière, f., 3	real estate agency	agencia inmobiliaria	agência imobiliária	Immobilienagentur	makelaar
la boulangerie, 6	bakery	panadería	padaria	Bäckerei	bakkerij
le cabinet de recrutement, 6	recruitment agency	gabinete de contratación	gabinete de recrutamento	Arbeitsvermittlung	rekruteringskabinet
le cabinet d'avocats, 1	law firm	bufete de abogados	gabinete de advogados	Anwaltskanzlei	advocatenpraktijk
le cabinet de consultants, 1	consulting firm	oficina de consultores	gabinete de consultoria	Consulting-Büro	consultancypraktijk
le centre d'appels, 3	call center	centro de llamadas	centro de chamadas	Call-Center	callcenter
le centre de recherche(s), 2	research center	centro de investigación	centro de investigação(ões)	Forschungszentrum	onderzoekscentrum
la chaîne d'hypermarchés, 6	chain of superstores	cadena de hipermercados	cadeia de hipermercados	Hypermarkt-Kette	grote supermarktketen
le cigarettier, 2	cigarette manufacturer	fabricante de cigarras	cigarreiro	Zigarettenhersteller	sigarettenfabrikant
la compagnie d'assurances, 10	insurance company	compañía de seguros	companhia de seguros	Versicherungsgesellschaft	verzekeringsmaatschappij
la compagnie pétrolière, 9	oil company	compañía petrolera	companhia petrolera	Mineralölkonzern	oliemaatschappij
le constructeur de voitures, 9	car manufacturer	fabricante de coches	construtor de automóveis	Fahrzeughersteller	autofabrikan
l'entreprise agroalimentaire, f., 8	food-processing company	empresa agroalimentaria	empresa agroalimentar	Unternehmen der Nahrungsmittelindustrie	voedingsmiddelenonderneming
l'entreprise automobile, f., 1	motor company	empresa automotora	empresa automóvel	Fahrzeugfirma	automobilonderneming
le fabricant (de jouets / montres / ...), 6	manufacturer (of toys / watches...)	fabricante (de juguetes / de relojes...)	fabricante (de brinquedos / de relógios...)	Spielzeughersteller, Uhrenhersteller	(speelgoed / horloge ...)
la jeune entreprise internet, 8	internet start-up, start-up	empresa joven internet, empresa recién nacida	jovem empresa internet, start-up	Internet-Firma, Ableger	internet start-up, start-up
le laboratoire pharmaceutique, f., 6	pharmaceutical company	laboratorio farmacéutico	laboratório farmacêutico	Pharmalabor	farmaceutische laboratorium
la maison de (haute) couture, 1	fashion house	casa de alta costura	firma de (alta) costura	Modehaus	modehuis
le parc de loisirs, 9	leisure park	parque de recreo	parque de diversões	Freizeitpark	recreatiepark
le producteur de champagne, 10	champagne grower	producteur de champña	produtor de champagne	Sektellerei	champagne producent
le salon de coiffure, 4	hairdressing salon	peluquería	salão de cabeleireiro	Frisiersalon	kapsalon
la société de services informatiques, 7	service firm	sociedad de servicios informáticos	sociedade de serviços informáticos	Softwarehaus	informatica dienstv
la station-service, 5	petrol station, petrol stations	gasolinera, gasolineras	bomba de gasolina, bombas de gasolina	Tankstelle, Tankstellen	erlenend bedrijf benzinestation
<i>Les entreprises selon : la taille</i>	<i>Companies according to: their size</i>	<i>Empresas según: tamaño</i>	<i>As empresas consoante : tamanho</i>	<i>die Unternehmen nach : Größe</i>	<i>Ondernemingen volgens : de maat</i>
le chiffre d'affaires, 6	turnover	volumen de negocio	volume de negócios	Umsatz	omzet
l'effectif, m., 9	staff	plantilla	peçoal	Belegschaft	personeelsbestand
l'entreprise moyenne, f., 10	medium-sized firm	empresa media	empresa média	Mittelsändisches Unternehmen	middenbedrijf
la grande entreprise	big company	gran empresa	grande empresa	Großunternehmen	grootbedrijf
la petite entreprise	small firm	pequeña empresa	pequena empresa	Kleinbetrieb	kleinbedrijf
la multinationale, 10	multinational	multinacional	multinacional	Multinationales Unternehmen	multinational
la PME, 6	small and medium-sized firm	PYME	PME	KMU	MKB
la société multinationale, 8	multinational company	sociedad multinacional	sociedade multinacional	Multinationale Gesellschaft	multinationale vennootschap

les relations juridiques
 le capital social, 9
 la dénomination sociale, 8
 la filiale, 9
 le groupe, 6
 la maison, la société mère, 9
 le siège (social), 1
 la société, 7
 la société anonyme (SA), 8
 le sous-traitant, 8

les lieux de travail
 l'aire de stockage, f., 9
 l'atelier, m., 9
 le centre de production
 l'entrepôt, m., 4
 l'établissement, m., 5
 l'implantation, f., 9
 le parc d'entreprises, 5
 la plateforme logistique, 9
 le site de production, 8
 l'unité de montage, f., 9
 l'usine, f., 4

L'internet
 l'accès à internet, m., 3
 l'achat en ligne, m., 3
 l'adresse électronique, f., 4
 allumer
 l'application, f.
 la baladodiffusion, 8
 la base de données, 8
 le blog(ue), 7
 la boîte à lettres, 8
 le cédérom, 6
 le clavier
 la clé USB, 3
 le clic (de souris), 8
 se connecter
 la connexion, 3
 le courriel, 7
 la déconnexion, 8
 le disque dur
 les données, f.pl., 6
 l'écran, m., 8
 éteindre
 la fenêtre, 8
 le fichier, 8
 le fil d'actualité, 8
 la formation à distance, 8
 le forum (sur) internet, 8
 le fournisseur d'accès à internet (FAI), 8
 le haut débit, 3
 l'icône, f., 8
 l'internaute, m.f., 8
 l'internet, m., 3
 l'intranet, m., 2
 le logiciel, 2
 le matériel informatique
 le message (électronique), 2
 la messagerie, 3
 la mise à jour, 6
 le mot clé, 8
 le mot de passe, 8
 le moteur de recherche, 8
 le navigateur (internet), 8
 naviguer, surfer
 numériser, scanner
 le nom d'utilisateur, 8
 le numérique, 8
 l'onglet, m., 8
 l'ordinateur, m., 1
 les outils bureautiques, m.pl., 6
 la page d'accueil, 8
 la page web, 6

the legal relations
 authorized capital
 corporate name
 subsidiary
 group
 parent company
 head office
 company
 limited company
 subcontractor

workplaces
 stock point
 workshop
 fabric
 store
 establishment
 establishment
 business park
 logistics platform
 production site
 assembly unit
 factory

Internet
 internet access
 on-line purchase
 e-mail address
 to switch on
 application software
 podcasting
 data base
 blog
 mailbox
 CD-ROM
 keyboard
 USB memory key
 (mouse) click
 to connect
 connection
 e-mail
 disconnection
 hard disk
 data
 screen
 to switch off
 window
 file
 current events thread
 distance learning
 internet forum
 internet service provider
 broadband connection
 icon
 internet user
 internet
 intranet
 software
 hardware
 e-mail
 electronic messaging
 update
 keyword
 password
 search engine
 web browser
 to browse, to surf
 to digitize, to scan
 username
 digital technologies
 tab
 computer
 office automation tools
 homepage
 web page

relaciones jurídicas
 capital social
 denominación social
 filial
 grupo
 casa, la sociedad matriz
 domicilio social
 sociedad
 sociedad anónima
 subcontratante

lugares de trabajo
 área de almacenamiento
 taller
 centro de producción
 depósito
 establecimiento
 implantación
 parque de empresas
 plataforma logística
 planta de producción
 unidad de montaje
 fábrica

Internet
 acceso a Internet
 compra en línea
 dirección electrónica
 encender
 aplicación
 baladodifusión
 base de datos
 blog
 buzón
 CD rom
 teclado
 llave USB
 clic
 conectarse
 conexión
 desconexión
 disco duro
 datos
 pantalla
 apagar
 ventana
 archivo
 hilo de la actualidad
 formación a distancia
 forum en internet
 suministrador de acceso
 a internet
 alto débito
 icono
 internauta
 internet
 intranet
 software
 equipo informático
 mensaje (electrónico)
 mensajería
 puesta al día
 palabra clave
 contraseña
 motor de búsqueda
 navegador (internet)
 navegar
 digitalizar
 nombre del usuario
 digital
 uñero
 ordenador
 herramientas ofimáticas
 página de acogida
 página web

as relações jurídicas
 capital social
 razão social
 filial
 grupo
 instituição, sociedade-mãe
 sede (social)
 sociedade
 sociedade anônima (SA)
 subcontratado

os locais de trabalho
 área de armazenamento
 oficina
 centro de produção
 armazém
 estabelecimento
 implantação
 parque de empresas
 plataforma logística
 sítio de produção
 unidade de montagem
 fábrica

Internet
 acesso à internet
 compras on-line
 endereço eletrônico
 ligar
 aplicação
 podcasting
 base de dados
 blog
 caixa de correio
 CD-Rom
 teclado
 USB pen drive
 clique (de rato)
 iniciar sessão
 início de sessão
 email
 encerramento de sessão
 disco rígido
 dados
 ecrã
 desligar
 janela
 ficheiro
 fio das notícias
 formação à distância
 fórum (na) internet
 fornecedor de acesso
 à internet (FAI)
 banda larga
 ícone
 internauta
 internet
 intranet
 software
 material de informática
 mensagem (electrónica)
 mensageiro
 actualização
 palavra-chave
 palavra-passe
 motor de busca
 navegador (internet)
 surfar
 digitalizar, scanner
 nome de utilizador
 digital
 separador
 computador
 ferramentas de burótica
 página inicial
 página Web

Rechtliche Beziehungen
 Stammkapital
 Unternehmensbezeichnung
 Tochtergesellschaft
 Gruppe
 Muttergesellschaft
 Firmensitz
 Gesellschaft
 Aktiengesellschaft
 Zulieferer

Arbeitsstätten
 Lagerfläche
 Werkstatt
 Produktionsstätte
 Lager
 Betrieb
 Niederlassung
 Unternehmenspark
 Logistikplattform
 Produktionsstätte
 Montagewerk
 Werk

Das Internet
 Zugriff zum Internet
 On-line-Kauf
 E-Mail-Adresse
 einschalten
 die Anwendung
 Musikverbreitung
 Datenbasis
 Blog
 Mail-Box
 CD-Rom
 Tastatur
 USB-Schlüssel
 (Maus-)Klick
 sich anschließen
 Anschluss
 E-Schreiben
 Logout
 Festspeicherplatte
 Daten
 Bildschirm
 ausschalten
 Fenster
 Datei
 Aktuelles
 Fern-Schulung
 Internet-Forum
 Internet-Ambieter
 Breitband
 Ikon
 Internaut
 Internet
 Intranet
 Software
 EDV-Hardware
 (elektronische) Mitteilung
 Mailbox
 Update
 Schlüsselwort
 Passwort
 Suchmotor
 Browser
 surfen
 digitalisieren, scannen
 Benutzername
 digitale Technologien
 Tab/Reiter
 Computer
 Informatikanwendung
 Empfangsseite
 Web-Seite

de juridische betrekkingen
 aandelenkapitaal
 sociale benaming
 dochtermaatschappij
 groep
 moedermaatschappij
 hoofdkantoor
 maatschappij
 naamloze vennootschap
 toeleverancier

arbeidsplaatsen
 opslagplaats
 werkplaats
 productiecentrum
 opslagplaats
 instelling
 vestiging
 bedrijvenpark
 logistieke platform
 productieplaats
 montageunit
 fabriek

Internet
 internet toegang
 online aankoop
 e-mailadres
 aansteken
 applicatie programmatuur
 podcasting
 database
 blog
 brievenbus
 CD-rom
 klavier
 USB sleutel
 (muis) klik
 zich aansluiten
 aansluiten
 e-mail
 uitschakelen
 harde schijf
 data
 scherm
 uitdoem
 venster
 bestand
 nieuwsdraad
 afstandsvorming
 internet forum
 internet provider
 breedband connectie
 icon
 internet gebruiker
 internet
 intranet
 software
 hardware
 e-mail
 besteldienst
 opwaarderen
 trefwoord
 wachtwoord
 zoekmachine
 bladeraar
 surfen
 digitaliseren
 gebruikersnaam
 digitale technologie
 tab
 computer
 kantoorautomatisering
 hulpmiddelen
 hoofdpagina
 webpagina

la publication assistée par ordinateur (PAO), 10
le portail, 8
le progiciel de gestion intégré (PGI), 9
le serveur (informatique), 3
le site (web), 1
le site favori, 8
la souris
taper
les technologies de l'information et de la communication (TIC), f.pl., 8
le téléchargement, 3
la toile, 8
l'utilisateur, l'utilisatrice, 3
le virus

La nourriture et les boissons*Les types de repas*

le buffet, 4
la collation, 5
le déjeuner
le diner, 2
le petit(-)déjeuner, 4
le plateau-repas
le repas de midi, 5

Le repas au restaurant, 5

la carte, 5
la formule déjeuner, 5
le menu, 5
le plat du jour, 5

Les parties d'un repas

l'apéritif, m.
le dessert, 5
l'entrée, f., 5
le fromage, 5
le plat principal, 5

Les lieux

l'auberge, f., 5
le bar, 2
le bistro(t)
la brasserie, 5
le café, 5
l'épicerie fine, f., 8
le grand restaurant, 5
la pâtisserie, 5
la pizzeria, 9
le restaurant, 2
le restaurant rapide, 2
le salon de thé, 5
la sandwicherie, 8
le traiteur, 8

Les personnes à table

le, la convive, 5
l'hôte, l'hôtesse, 9
l'invité, l'invitée, 5

La nourriture

l'arachide, f., 5
la banane, 5
le fruit, 5
les fruits de mer, m.pl., 5
l'huile d'olive, f., 5
le légume, 5
le maïs, 5
l'œuf, m., 5
le pain, 5
le pamplemousse, 5
les pâtes, f.pl., 5
le poisson, 5
le poivre, 5
la pomme de terre, 5
le riz, 5
la salade, 2

desktop publishing
portal
Enterprise Resource Planning (ERP)
server
web site
bookmarks
mouse
to type
new information and communication technologies
download
user
virus

Food and drinks*Types of meal*

buffet
snack
lunch
dinner
breakfast
lunch-tray
lunch

At the restaurant

menu
lunch menu
menu
today's special

Stages of a meal

drink
dessert
starter
cheese
main course

Places

inn
bar
bistro
brasserie
café
delicatessen
continental restaurant
cake shop
pizzeria
restaurant
fast-food restaurant
tearoom
sandwich shop
caterer

At the table

guest
host, hostess
guest

The food

peanut
banana
fruit
seafood
olive oil
vegetable
corn
egg
bread
grapefruit
pasta
fish
pepper
potato
rice
salad

publicación asistida (PAO)
por ordenador
portal
software de gestión integrada (ERP)
servidor informático
sitio
sitio favorito
ratón
teclear
tecnologías de la información y de la comunicación
telecargamento
tela
usuario, usuaria
virus

Comida y bebidas*Tipos de comidas*

bufet
tentempié
almuerzo
cena
desayuno
bandeja de comida
almuerzo

Comida en el restaurante

carta
fórmula almuerzo
menú
plato del día

Partes de la comida

aperitivo
postre
entrada
queso
plato principal

Lugares

fonda
bar
taberna
cervecería
café
ultramarcos de calidad
gran restaurante
pastelería
pizzeria
restaurante
restaurante rápido
salón de té
sandwichería
casa de comidas de encargo

Personas en la mesa

comensal
hospedero, hospedera
huésped, huésped

Comida

mani
plátano
fruta
mariscos
aceite de oliva
verdura
maíz
huevo
pan
pimiento
pastas
pescado
pimienta
patata
arroz
ensalada

publicação assistida (DTP)
por computador
portal
Sistema de Gestão Integrado (ERP)
servidor (informática)
sitio (Web)
sitio favorito
rato
digitar
tecnologias da informação e da comunicação (TIC)
telecargamento
tela
utilizador, utilizadora
virus

A comida e as bebidas*Os tipos de refeições*

bufete
merenda
almoco
jantar
pequeno-almoço
bandeja de refeição pronta
refeição do meio-dia

Refeição no restaurante

ementa
fórmula de almoço
menu
prato do dia

As partes de uma refeição

aperitivo
sobremesa
entrada
queijo
prato principal

Os lugares

pousada
bar
tasca
cervejaria
café
mercearia fina
grande restaurante
pastelaria
pizzaria
restaurante
restaurante rápido
salão de chá
casa de sandes
buffet

As pessoas à mesa

conviva
hospedeira, hospedeiro
convidado, convidada

A comida

amendoim
banana
fruta
frutas do mar
azeite de oliva
legume
milho
ovo
pão
toranja
massas
peixe
pimento
batata
arroz
salada

Computergestütztes
Publizieren
Portal
Integrierte Verwaltungssoftware
Server
Web-Site
Lieblings-Site
Maus
tippen
Informations- und Kommunikationstechnologien
Herunterladen
Web
Benutzer, Benutzerin
Virus

Nahrung und Getränke*Mahlzeittypen*

Buffet
Erfrischung
Mittagessen
Abendessen
Frühstück
Essenstablent
Mittagsmahlzeit

Mahlzeit im Restaurant

die Speisekarte
Menü
Karte
Tagesgericht

Teile einer Mahlzeit

Aperitif
Nachspeise
Vorspeise
Käse
Hauptgericht

Orte

Gasthof
Bar
Bistro
Gaststätte
Café
Delikatessengeschäft
Feines Restaurant
Konditorei
Pizzeria
Restaurant
Schnellrestaurant
Teesalon
Sandwich-Laden
Feinkostgeschäft

Personen bei Tisch

Gast
Gastgeber, Gastgeberin
Gast

Die Nahrung

Erdnuss
Banane
Obst
Meeresfrüchte
Olivenöl
Gemüse
Mais
Ei
Brot
Grapefruit
Teigwaren
Fisch
Pfeffer
Kartoffel
Reis
Salat

electronisch publiceren
portaal
geïntegreerde ERP
automatiseringsoplossing
hoofdcomputer
webpagina
favorieten
muis
typen
nieuwe informatie en communicatietechnologie
download
internet
gebruiker, gebruikster
virus

Eten en drinken*Maaltijden*

buffet
lichte maaltijd
lunch
avondmaal
ontbijt
maaltijdblad
middagmaaltijd

Maaltijd in het restaurant

spijskaart
ontbijt formule
menu
dagschotel

Maaltijd gedeelten

aperitief
nagerecht
voorgerecht
kaas
hoofdschotel

Eetplaatsen

herberg
bar
kroeg
café-restaurant
café
delicatessenwinkel
toprestaurant
banketbakkerij
pizzeria
restaurant
fast-food restaurant
tearoom
sandwich restaurant
traiteur

Mensen aan tafel

tafelgenoot, tafelgenote
gastheer, gastvrouw
gast, gaste

Het voedsel

aardnoot
banaan
vrucht
schaal- en schelpdieren
olijfolie
groente
maïs
ei
brood
grapefruit
deegwaren
vis
peper
aardappel
rijst
sla

français anglais espagnol portugais allemand néerlandais

le sucre, 5 la vanille, 5 la viande	sugar vanilla meat	azúcar vainilla carne	açúcar baunilha carne	Zucker Vanille Fleisch	suiker vanille vlees
<i>Le cadre du restaurant, 5</i> le cachet, 5 le décor, 5	<i>The restaurant setting</i> stamp decoration	<i>Ambiente del restaurante</i> clase decorado	<i>O quadro do restaurante</i> estampilha decoração	<i>Der Rahmen des Restaurants</i> Atmosphäre Dekor	<i>Het restaurant omgeving</i> kenmerk, indruk decor
<i>La boisson, 3</i> l'alcool, m., 2 la bière, 5 le cacao, 5 le café, 5 le champagne, 10 le chocolat, 5 l'eau gazeuse, f., 5 l'eau plate, f., 8 le jus de fruit le lait, 5 le soda, 5 le thé, 1 le vin blanc / rouge, 3	<i>The drinks</i> alcohol beer cocoa coffee champagne chocolate sparkling water plain water fruit juice milk soft drink tea white / red wine	<i>Bebida</i> alcohol cerveza cacao café champaña chocolate agua gaseosa agua sin gas zuma de fruta leche soda té vino blanco / tinto	<i>A bebida</i> álcool cerveja cacau café champagne chocolate água com gás água sem gás sumo de fruta leite refrigerante chá vinho branco / tinto	<i>Getränk</i> Schnaps Bier Kakao Kaffee Champagner, Sekt Schokolade Mineralwasser (sprudelnd) Wasser Fruchtsaft Milch Soda Tee Weißwein / Rotwein	<i>De dranken</i> alkohol bier cacao koffie champagne chocolade spuitwater tafelwater zonder prik sap melk gazeuse thee wit / rood wijn
<i>Le couvert, 8</i> l'assiette, f. les baguettes, f.pl. la bouteille, 5 le couteau la cuillère la fourchette, 8 le verre, 5	<i>Place setting</i> plate chopsticks bottle knife spoon fork glass	<i>Cubierto</i> plato palillos botella cuchillo cuchara tenedor vaso	<i>Os talheres</i> prato baguetes garrafa faca colher garfo copo	<i>Gedek</i> Teller Stäbchen Flasche Messer Löffel Gabel Glas	<i>Het couvert</i> bord stokjes fles mes lepel vork glas
Les vêtements et accessoires la chaussette la chaussure, 9 le casque la chemise, 4 la chemisette la cravate, 5 enlever l'habit, m. les lunettes, f.pl., 9 le manteau, 1 mettre la montre, 10 le parapluie la poche, 3 porter le sac, 3 la tenue, 7 l'uniforme, m., 7 la veste, 3 le vêtement, 6	Clothes and accessories sock shoe helmet shirt short-sleeved shirt / blouse tie to take off dress glasses coat to put on watch umbrella pocket to wear bag outfit / dress uniform jacket garment	Ropa y accesorios calcetín zapato casco camisa camiseta corbata retirar traje gafas abrigo poner reloj paraguas bolsillo llevar bolsa vestimenta uniforme chaqueta ropa	As roupas e acessórios meia calçado capacete camisa camisola gravata tirar fato óculos casaco por relógio guarda-chuva bolsa vestir bolsa vestuário uniforme jaqueta roupa	Kleidung und Zubehör Socke Schuh Helm Hemd Kurzärmeliges Hemd Krawatte ausziehen Anzug Brille Mantel anziehen Uhr Regenschirm Tasche tragen Tasche Kleidung Uniform Jackett Kleidungsstück	Kleren en toebehoren sok schoen helm hemd overhemd, blousje das uittrekken kleding brillen jas aantrekken horloge paraplu zak dragen tas kleding uniform jasj kleding
<i>La tenue stricte</i> le costume (cravate) la jupe le pantalon le tailleur, 2	<i>Formal clothing</i> suit (tie) skirt trousers (lady's) suit	<i>Vestimenta estricta</i> traje (corbata) falda pantalón traje de chaqueta para señora	<i>O vestuário formal</i> fato (gravata) saia calças tailleur	<i>Strenge Kleidung</i> Anzug (Krawatte) Rock Hose Kostüm	<i>Formele kleding</i> kostuum rok broek mantelpak
<i>La tenue décontractée</i> les baskets, f.pl. le jean / les jeans le pull le tee-shirt	<i>Casual wear</i> trainers jeans pullover T-shirt	<i>Vestimenta relajada</i> playeros vaquero / vaqueros jersey niqui	<i>O vestuário informal</i> tênis jeans pullover tee-shirt	<i>Lockere Kleidung</i> Turnschuhe Jean, Jeans Pullover T-Shirt	<i>Vrijtijdskleding</i> sportschoenen jean / jeans pullover T-shirt
Le paiement, le prix, la monnaie <i>Les moyens de paiement</i> l'argent, m., 2 le billet la carte de paiement, 4 le centime d'euro les espèces, f.pl., 5 le liquide, l'argent liquide, m., 5 la monnaie, 5 la pièce, 9	Payment, price, change <i>Payment facilities</i> money note credit card euro cent cash cash, ready money change coin	Pago, precio, moneda <i>Medios de pago</i> dinero billete tarjeta de pago / crédito centimo de euro efectivo metálico, dinero efectivo cambio moneda	O pagamento, o preço, a moeda <i>Os meios de pagamento</i> dinheiro dinheiro nota cartão de pagamento centimo de euro numeração dinheiro, dinheiro liquido moeda toura	Zahlung, Preis, Geld <i>Zahlungsmittel</i> Geld Banknote Bankkarte Cent Bargeld Bargeld Kleingeld Münze	Betaling, prijs, wissel <i>Betalingsmiddelen</i> geld biljet betalingskaart euro cent contanten contant, contant geld kleingeld munt
<i>Le règlement par carte</i> le code de vérification à 3 chiffres, 4	<i>Credit card payment</i> digit control number	<i>Pago con tarjeta</i> código de verificación de 3 cifras	<i>Pagamento por cartão</i> código de verificação a 3 dígitos	<i>Zahlung mit der Bankkarte</i> 3/4-stelliger Code	<i>Kaart betaling</i> controle nummer (3 cijfers)

français

anglais

español

portugais

allemand

néerlandais

le code secret / confidentiel, 5
la date d'expiration, 4
la facturette, 5
le pourboire, 5

Les documents

l'addition, f., 5
la facture, 3
la note, 4
le reçu, 4
la taxe à la valeur ajoutée (TVA)

Les devises, f.pl.

le bureau de change
coûter
le distributeur de billets
la facture
la monnaie
le prix
le reçu
le ticket de caisse
TTC (=toutes taxes comprises)

**La réunion,
la présentation**

l'auditoire, m., 9
la conférence, 4
la démonstration, la démo
le diagramme, 9
l'écran
l'exposé, m., 9
le graphique
l'intervention, f., 9
l'ordre du jour, m., 7
le plan, 9
le rendez-vous, 2
le rétroprojecteur
le séminaire, 4
la sonorisation, 4
le sujet, 9
le tableau blanc
le tableau de conférence, 4
le tableau de papier
le transparent
le vidéoprojecteur, 4
le visuel

Les produits et services

l'appareil (de) photo, m., 6
l'article de bureau, m., 6
l'article de papeterie, m., 9
l'article de sport, m., 9
le baladeur, 6
le briquet, 9
le câble, 6
la cafetière, 6
la calculatrice, 6
le cinéma à domicile, 8
le circuit touristique, 10
la console de jeu, 8
les cosmétiques, m.pl., 10
les écouteurs, m.pl., 6
l'écran plat, m., 8
l'enregistreur (vidéo / audio), m., 6
l'étui, m., 6
le four de cuisine, 6
le jeu, les jeux, 6
le jouet
le lecteur de DVD, 3
le livre pour la jeunesse, 9
la location (de spectacles), 8

le logiciel, 8
les lunettes (salaires), f.pl., 9

personal identification number
expiry date
credit card slip
tip

Documents

bill
invoice
bill
receipt
value added tax (VAT)

Currencies

foreign exchange office
to cost
cash dispenser
invoice
small change
price
receipt
Sales slip
Taxes included

**The meeting,
the presentation**

public
conference
demonstration, demo
diagram
screen
presentation
graph
speech
agenda
meeting
overhead projector
seminar
sound system
subject
marker board
flip chart
flip chart, paper board
transparency
video projector
display, visual

Goods and services

camera
office supplies
stationeries
sportswear
walkman
lighter
cable
coffee maker
calculator
home theater
organized tour
game console
cosmetics
headphones
flat screen
video / sound recorder

case
kitchen oven
game, games
toy
DVD player
children's book
reservation / booking

software
(sun)glasses

código secreto / confidencial
fecha de vencimiento
recibo de tarjeta de crédito
propina

Documentos

cuenta
factura
nota
recibo
impuestos sobre el valor
añadido (IVA)

Divisas

oficina de cambio
costar
cajero automático
factura
moneda
precio
recibo
tiquete de caja
con IVA incluido

Reunión, presentación

auditorio
conferencia
demonstración, demo
diagrama
pantalla
exposición
grafico
intervención
orden del día
plan
cita
retro-proyector
seminario
sonorización
tema
pizarra blanca
pizarra de conferencia
pizarra de papel
transparente
video-proyector
visual

Productos y servicios

cámara fotográfica
artículo de escritorio
artículo de papelería
artículo de deporte
walkman
encendedor
cable
cafetera
calculadora
cine a domicilio
circuito turístico
consola de juego
cosméticos
auriculares
pantalla plana
grabadora (video / audio)

estuche
horno de cocina
juego, juegos
juguete
lector de DVD
libro para la juventud
alquiler (de espectáculos)

software
gafas de sol

código secreto / confidencial
data de vencimento
talão
gorjeta

Os documentos

conta
fatura
nota
recibo
imposto sobre o valor
acrescentado (IVA)

As divisas

casa de câmbio
Custar
máquina ATM
fatura
moeda
preço
recibo
talão de caixa
c/IVA (=com IVA)

**A reunião,
a apresentação**

auditorio
conferência
demonstração, demo
diagrama
ecra
exposição
grafico
intervenção
ordem dos trabalhos
plano
encontro
retroprojetor
seminário
sonorização
assunto
quadro branco
quadro de conferência
quadro de papel
acetato
Videoprojetor
visual

Os produtos e serviços

máquina fotográfica
artigo de escritório
artigo de papeleria
artigo de desporto
walkman
isqueiro
cabo
cafeteira
calculadora
cinema a domicilio
circuito turístico
consola de jogos
cosméticos
auscultadores
ecra plano
gravador (video / audio)

estajo
forno de cozinha
jogo, jogos
brinquedo
leitora de DVD
livro para a juventude
aluguer (de espetáculos)

software
óculos (escuros)

Geheimer / vertraulicher Code
Ablaufdatum
Beleg
Trinkgeld

Unterlagen

Rechnung
Rechnung
Rechnung
Quittung
Mehrwertsteuer

Devisen

Wechselbüro
kosten
der Bargeldschalter
Rechnung
Währung / Kleingeld
Preis
Beleg
Kassenticket
inkl. MwSt

**Die Besprechung,
die Vorstellung**

die Zuhörer
Konferenz
Demonstration
Diagramm
Bildschirm
Referat
Grafik
Beitrag
Tagesordnung
Plan
Termin
Retroprojektor
Seminar
Beschallung
Thema
weiße Tafel
Konferenztafel
Paperboard
Folie
Videoprojektor
Schaubild

**Produkte
und Dienstleistungen**

Fotoapparat
Büroartikel
Papierwaren
Sportartikel
Walkman
Feuerzeug
Kabel
Kaffeekanne
Rechner
Heimkino
Rundfahrt
Spielkonsole
Kosmetika
Hörer
Flachbildschirm
Aufzeichnungsgerät
(Video-, Audio-)
Etui
Herd
Spiel, Spiele
Spielzeug
DVD-Gerät
Jugendbuch
Kartenverkauf

Software
(Sonnen-) Brille

pincode
vervaldatum
aankoopbewijs
fooi

Documenten

rekening
factuur
rekening
ontvangsbewijs
BTW

Valuta

wisselkantoor
kosten
geldautomaat
rekening
kleingeld
prijs
ontvangsbewijs
kassa bon
belasting inbegrepen

**De vergadering,
de presentatie**

publiek
conferentie
demonstratie
diagram
scherm
viteenzetting
grafiek
woorden
agenda
plan
afpraak
overheadprojector
seminar
geluidsinstallatie
onderwerp
witbord
flip-over
papierbord
transparant
videoprojector
beeldscherm

De producten en diensten

fotoapparaat
kantoorbenodigdheden
kantoorboekhandel artikel
sportartikel
walkman
aansteker
kabel
koffiepot
rekenmachine
thuisbioscoop
toeristische rondrit
spelconsole
cosmetica
koptelefoon
vlakke scherm
(video / audio)
registreerapparaat
etui
keukenoven
spel, spelen
speelgoed
DVD speeler
jeugd boek
plaatsbespreking (voor een
voorstelling)
software
(zonne) brillen

la machine à expresso, 9	espresso coffee machine	máquina de expresso	máquina de expresso	Espresso-Maschine	espresso Koffiemachine
le matériel, 6	equipment	equipo	material	Material	materiaal
le médicament, 8	medicine	medicamento	medicamento	Arzneimittel	geneesmiddel
le minifour, 6	mini oven	minihorno	miniforno	Miniofen	minioven
le mobilier (urbain), 9	(street) furniture	mobiliario urbano	móbilario (urbano)	(Stadt-) Mobiliar	stadsmeubilair
la montre (de luxe), 7	luxury watch	reloj (de lujo)	relógio (de luxo)	(Luxus-) Uhr	(luxe) horloge
le navigateur GPS, 6	personal navigation assistant	navegador GPS	navegador GPS	GPS-Navigator	GPS Navigator
le parfum, 8	perfume	perfume	perfume	Parfüm	parfum
le produit alimentaire, 5	food product	producto alimentario	produto alimentar	Nahrungsmittel	voedselproduct
le produit biologique	organic product	producto biológico	produto biológico	Biologisches Produkt	biologische product
le produit culturel, 9	cultural product	producto cultural	produto cultural	Kulturelles Produkt	culturele product
le produit d'entretien, 6	cleaning product	producto de limpieza	produto de limpeza	Pflegemittel	onderhoudproduct
le produit de beauté, 6	cosmetic product	producto de belleza	produto de beleza	Schönheitsmittel	schoonheidsproduct
le produit de marque, 10	brand good	producto de marca	produto de marca	Markenzeugnis	product van merk
le produit électronique	electronic leisure good	producto electrónico	produto electrónico	Elektronisches (Freizeit-) Produkt	elektronische product
(de loisir), 8		(recreo)	(de lazer)		(vrijelijds)
le produit frais, 6	fresh product	producto fresco	produto fresco	Frisches Produkt	versproduct
le produit laitier, 6	dairy product	producto lechero	produto de laticínio	Milchprodukt	zuivelproduct
le téléviseur	television	televisor	televisor	Fernseher	televisie
le véhicule, 9	vehicle	vehículo	veículo	Fahrzeug	voertuig
<i>Les matières, l'énergie, f.</i>	<i>Materials, energy</i>	<i>Materias, energia</i>	<i>As matérias, a energia</i>	<i>Materien, Energie</i>	<i>Grondstof en energie</i>
l'aluminium, m., 6	aluminium	aluminio	aluminio	Aluminium	aluminium
le composant, 6	component	componente	componente	Bestandteil	component
le cuir, 6	leather	cuero	couro	Leder	leer
le gaz, 5	gas	gas	gás	Gas	gas
l'inox, m., 6	stainless steel	acero inoxidable	inox	Edelstahl	roestvrij
le matériau, les matériaux, 9	material, materials	material, materiales	material, materiais	Werkstoff, Werkstoffe	materiaal, materialen
le matériau composite, 6	composite material	material compuesto	material composto	Verbundmaterial	samengesteld materiaal
la matière première, 9	raw material	materia prima	materia-prima	Rohstoff	grondstof
le métal, 8	metal	metal	metal	Metall	metaal
le pétrole, 5	petroleum	petróleo	petróleo	Erdöl	aardolie
le plastique, 8	plastic	plástico	plástico	Kunststoff	plastic
le verre, 8	glass	vidrio	vidro	Glas	glas
<i>La présentation</i>	<i>Presentation</i>	<i>Presentación</i>	<i>A apresentação</i>	<i>Die Vorstellung</i>	<i>Presentatie</i>
la canette, 8	can	lata	lata	Flasche	pijpe
le carton, 9	cardboard box	cartón	cartão	Karton	karton
la composition	contents	composición	composição	Zusammensetzung	saamenstelling
le conditionnement, 5	packaging	condicionamiento	condicionamento	Verpackung	verpakking
le descriptif, 8	description	descriptivo	descricção	Beschreibung	werktekening
l'emballage, m., 8	packaging	embalaje	embalagem	Verpackung	verpakking
l'étiquette, f.	label	etiqueta	etiqueta	Etikett	etiket
le flacon, 8	flask	frasco	frasco	Flakon	flesje
le kit, 6	kit	kit	kit	Bausatz	kit
le mode d'emploi, 3	directions for use	modo de empleo	modo de uso	Gebrauchsanweisung	gebruiksaanwijzing
le paquet, 3	package	paquete	pacote	Paket	pak
<i>La protection juridique, la sécurité</i>	<i>Legal protection, safety</i>	<i>Protección jurídica, seguridad</i>	<i>A protecção jurídica, a segurança</i>	<i>Rechtsschutz, Sicherheit</i>	<i>Rechtsbescherming, veiligheid</i>
le brevet (d'invention), 9	patent	patente (de invención)	patente (de invenção)	(Erfindungs-) Patent	octrooi
la contrefaçon, 8	counterfeit article	imitación fraudulenta	contrafacção	Imitation	vervalsing
la copie, 8	copy	copia	cópia	Kopie	kopie
le dessin, 9	drawing	dibujo	desenho	Design	tekening
la licence (d'exploitation), 8	license (to manufacture)	licencia (de explotación)	licença (de exploração)	Lizenz	(gebruiks) vergunning
la marque, 6	brand	marca	marca	Marke	merk
le modèle, 9	model	modelo	modelo	Modell	model
la norme, 9	standard	norma	norma	Norm	norm
l'original, m., 8	original	original	original	Original	origineel
la santé (du consommateur)	health (of the consumer)	salud (del consumidor)	saúde (do consumidor)	Gesundheit (des Verbrauchers)	gezondheid (van verbruikers)
La commercialisation des produits et des services	Marketing of goods and services	Comercialización de los productos y servicios	A comercialização dos produtos e dos serviços	Kommerzialisierung von Produkten und Dienstleistungen	Produkten en diensten op de markt brengen
<i>L'étude de marché, f., 10</i>	<i>Market research</i>	<i>Estudio de mercado</i>	<i>O estudo de mercado</i>	<i>Die Marktstudie</i>	<i>Marktonderzoek</i>
l'analyse des besoins, f., 6	requirement analysis	análisis de las necesidades	análise das necessidades	Bedarfsanalyse	behoefte analyse
la cible, 6	target	meta	alvo	Zielgruppe	doelwit
la clientèle, 8	customer	clientela	clientela	Kundschaft	cliënte
le consommateur,	consumer	consumidor, consumidora	consumidor, consumidora	Verbraucher, Verbraucherin	consument, consument
la consommatrice, 8					
les consommateurs potentiels, m.pl., 8	potential consumers	consumidores potenciales	consumidores potenciais	potentielle Verbraucher	potentieel kopers
la consommation, 10	consumption	consumo	consumo	Konsum	consumptie
l'échantillon de population, m.pl., 8	sample of population	muestra de población	amostra de população	Bevölkerungsmuster	bevolking steekproef
l'enquêteur,	investigator	investigador,	investigador,	Meinungsforscher,	onderzoeker
l'enquêtrice, 2		investigadora	investigadora	Meinungsforscherin	
la fréquence d'achat, 6	purchase rate	frecuencia de compra	frequência de compra	Kaufhäufigkeit	aankoopfrequentie

le marché, 8	market	mercado	mercado	Markt	markt
le marché de masse, 8	mass-market	mercado de masa	mercado de massa	Massenmarkt	massamarkt
le marché de niche, 8	niche market	mercado de nicho	mercado de niche	Nischenmarkt	nichemarkt
le public cible, 6	target public	mercado de nicho público meta	mercado de nicho público-alvo	Zielpublikum	doelpubliek
le questionnaire, 8	questionnaire	cuestionario	questionário	Fragebogen	vragenlijst
le sondage, 5	survey	sondeo	a sondagem	Umfrage	peiling
les sondés, <i>m.pl.</i> , 8	polled people	sondeados	os sondados	Befragte	gepeilde
la tendance, 9	trend	tendencia	tendência	Trend	tendens
la tranche d'âge, 8	age group	grupo de edad	faixa etária	Altersgruppe	leeftijdscategorie
<i>La politique de produit</i>	<i>Product policy</i>	<i>Política de producto</i>	<i>A política de produto</i>	<i>Die Produktpolitik</i>	<i>Produkt politiek</i>
la collection de lunettes, 9	glasses collection	coleccion de gafas	colecção de óculos	Brillenkollektion	brillen collectie
le design, 6	design	diseño	design	Design	design
la gamme de produits, 6	product line	gama de productos	gama de produtos	Produktpalette	productreeks
l'image de marque, <i>f.</i> , 5	brand image	imagen de marca	imagem de marca	Markenimage	merkimage
le lancement (du produit), 8	launch (of product)	lanzamiento (de un producto)	lançamento (do produto)	(Produkt-) Einführung	(produkt) lancering
la ligne de vêtements, 9	line of clothes	línea de ropa	linha de roupas	Bekleidungsline	kledinglijn
le portefeuille de marques, 9	brand portfolio	cartera de marcas	carteira de marcas	Markenportfolio	merken portefeuille
le positionnement, 8	positioning	posicionamiento	posicionamento	Positionierung	produkt definiering
le produit bas de gamme, 9	bottom-end product	producto bajo de gama	produto baixo da gama	Basisprodukt	goedkoopste reeks
le produit de consommation courante, 9	convenience good	producto de consumo corriente	produto de consumo corrente	Konsumartikel	produkt voor dagelijks gebruik
le produit grand public, 6	convenience good	producto gran publico	produto para o público em geral	Konsumprodukt	produkt voor het grote publiek
le produit haut de gamme, 6	upscale product	producto alto de gama	produto do topo da gama	Produkt der Oberklasse	hoge reeks produkt
le style, 9	style	estilo	estilo	Stil	stijl
<i>La politique de prix, 8</i>	<i>Pricing policy</i>	<i>Política de precios</i>	<i>A política de preço</i>	<i>Preispolitik</i>	<i>Prijspolitiek</i>
à bas prix, 6	cheap	de precio bajo	a baixo preço	billig	lage prijzen
à prix compétitif, 8	at competitive price	con precio competitivo	a preço competitivo	wettbewerbsfähiger Preis	concurrerende prijs
à prix élevé, 6	at high price	de precio alto	a preço elevado	hoher Preis	hoge prijs
<i>La stratégie de communication, 10</i>	<i>Communication strategy</i>	<i>La estrategia de comunicación</i>	<i>A estratégia de comunicação</i>	<i>Kommunikationsstrategie</i>	<i>Communicatie strategie</i>
l'affichage, <i>m.</i> , 8	billposting	fijación de carteles	afixação	Plakate	display
l'agence de publicité, <i>f.</i> , 10	advertising agency	agencia de publicidad	agência de publicidade	Werbeagentur	reclamebureau
l'annonce, <i>f.</i> , 6	announcement	anuncio	anúncio	Anzeige	aankondiging
l'annonceur, l'annonceuse, 10	advertiser	anunciador, anunciadora	anunciante	Anzeigenkunde, Anzeigenkundin	advertiseerder
le bouche à oreille, 8	word of mouth influence	de boca en boca	ouvir falar	Flüsterpropaganda	mond tot mond
la brochure, 8	brochure	folleto	brochura	Broschüre	brochure
la campagne publicitaire, 8	advertising campaign	campaña publicitaria	campanha publicitária	Werbekampagne	publiciteitscampagne
le cinéma	cinema	cine	cinema	Kino	bioscoop
la communication (interne / externe), 8	inter and intra company correspondence	comunicación (interna / externa)	comunicação (interna / externa)	(interne / externe) Kommunikation	(interne / externe) communicatie
le communiqué de presse, 9	press release	comunicado de prensa	comunicado de imprensa	Pressemittteilung	persbericht
le concept (publicitaire), 8	advertising concept	concepto (publicitario)	conceito (publicitário), 8	(Werbe-)Konzept	(reclame) concept
l'émission de radio, <i>f.</i> , 8	radio broadcast	emisión de radio	emissão de rádio	Rundfunksendung	radio uitzending
l'événement, <i>m.</i> , 10	event	evento	acontecimento	Ereignis	gebeurtenis
le film publicitaire, 10	commercial	película publicitaria	filme publicitário	Werbefilm	reclame
la lettre d'informations, 9	newsletter	carta de información	boletim informativo	Informationsschreiben	informatie brief
le matériel publicitaire, 6	promotional material	material publicitario	material publicitário	Werbematerial	publicitaire materiaal
le média (de masse), 8	(mass) media	medio de comunicación (de masa)	mídia (de massa)	Medium (Massen-)	massa media
le message publicitaire, 8	spot	mensaje publicitario	mensagem publicitária	Werbemeldung	reclamespot
le parrainage, 8	sponsoring	padrinazgo	patrocinamento	Patenschaft	sponsoring
le plan de communication, 10	communication plan	plan de comunicación	plano de comunicação	Kommunikationsplan	communicatie plan
la plaquette (de présentation), 3	(presentation) brochure	librillo (de presentación)	folheto (de apresentação)	(Einführungs-)Prospekt	(presentatie) plaat
le présentoir, 8	display	expositor	mostrador	Display	verkoopstandaard
la presse, 9	press	prensa	imprensa	Presse	pers
le prospectus, 5	leaflet	prospecto	prospecto	Prospekt	folders
la publicité, 8	advertisement	publicidad	publicidade	Werbung	reclame
la publicité hors médias, 8	non-media advertising	publicidad fuera de los medios de comunicación	publicidade fora das mídias de comunicação	Werbung außerhalb der Medien	buitenmedia reclame
la radio, 8	radio	radio	rádio	Rundfunk	radio
le support de communication, 8	communication media	soporte de comunicación	suporte de comunicação	Kommunikationsträger	communicatiesupport
la television, 8	television	televisión	televisão	Fernsehen	televisie
Les postes, les fonctions et l'organisation de l'entreprise	Positions, job contents, and organization of a company	Puestos, cargos y organización de la empresa	Os postos, as funções e a organização da empresa	Stellung, Funktionen und Unternehmensorganisation	Posten, functies, en bedrijf organisatie
<i>Le poste</i>	<i>The position</i>	<i>El puesto</i>	<i>O posto</i>	<i>Die Stellung</i>	<i>De post</i>
l'acheteur, l'acheteuse, 6	purchaser	comprador, compradora	comprador, compradora	Einkäufer, Einkäuferin	koper
l'adjoint, l'adjointe, 7	assistant	adjunto, adjunta	adjunto, adjunta	Stellvertreter, Stellvertreterin	assistent
l'assistant, l'assistante (de...), 1	assistant (of)	asistente, asistente (de...)	assistente (de...)	Assistent, Assistentin	assistent
l'attaché commercial, l'attachée commerciale, 6	commercial attaché	agregado comercial, agregada comercial	adido comercial, adida comercial	Verkaufsbeauftragte(r)	commerciële attach
le cadre (supérieur), 7	(senior) manager	ejecutivo (alto cargo)	quadro (superior)	leitender Angestellter	staffid
le charge, la chargée (de...), 1	in charge (of)	encargado, encargada (de...)	encarregado, encarregada (de...)	Beauftragte(r)	verantwoordelijk
le, la chef de produit, 1	product manager	jefe de producto	chefe de produto	Produktchef(in)	hoofd van product

le, la chef de projet, 7 le, la chef de rayon, 6 le, la chef de service, 1 le, la chef des ventes, 6 le collaborateur, la collaboratrice, 2 le commercial, la commerciale, 1 le coordinateur, la coordinatrice, 7 le directeur, la directrice, 1 le dirigeant, la dirigeante, 2 l'équipe, f., 3 le gérant, la gérante, 6	project manager department manager department head sales manager associate marketing man / woman coordinator manager, manageress leader team manager	jefe de proyecto jefe de departamento jefe de servicio jefe de ventas colaborador, colaboradora comercial coordinador, coordinadora director, directora directivo, directiva equipo gerente, la gerente	chefe de projeto chefe de departamento chefe de serviço chefe das vendas colaborador, colaboradora comercial coordenador, coordenadora director, directora dirigente equipa gerente	Projektleiter(in) Abteilungsleiter(in) Abteilungsleiter(in) Verkaufsleiter(in) Mitarbeiter(in) Kaufmann(-frau) Kordinator, Koordinatorin Direktor, Direktorin Leiter, Leiterin Team Geschäftsführer, Geschäftsführerin Hierarchie Titel des Postens Junior(in), Senior(in) Manager(in) Manager(in) n + 1 Chef, Chefin Vorstandsvorsitzender	projectleider hoofd van straat afdelingschef hoofd van verkoop medewerker, medewerkster verkoper, verkoopster coördinator directeur, directrice leider team zaakvoerder hiërarchie opschrift van post junior / senior manager manager manager hoger stafflid werkgever algemeen directeur
la hiérarchie, 7 l'intitulé de poste, m., 1 le, la junior / senior, 2 le, la manager le manager, la manageuse, 2 le, la n + 1, 7 le patron, la patronne, 4 le, la PDG (président-directeur général), 1 le personnel de vente, 6 le président, la présidente, 8 le, la responsable (de...), 1 le, la responsable de compte, 7 le, la responsable des finances, 7	hierarchy job title junior / senior manager manager manager immediate superior boss president and chief executive officer (CEO) sales staff manager in charge (of) key account owner finance manager	jerarquia titulado de puesto junior, señor manager director, directora n + 1 dueño, dueña presidente director general personal de venta presidente, presidenta encargado (de...) responsable de cuenta responsable de finanzas	hierarquia denominação de posto junior / senior manager manager manager n + 1 patrão, patroa PDG (presidente director geral) pessoal de vendas presidente, presidenta responsável (de...) responsável de conta responsável das finanças	Hierarchie Titel des Postens Junior(in), Senior(in) Manager(in) Manager(in) n + 1 Chef, Chefin Vorstandsvorsitzender Verkaufspersonal Präsident, Präsidentin Verantwortliche(r) Buchhalter(in) Finanzmanager(in)	hiërarchie opschrift van post junior / senior manager manager manager hoger stafflid werkgever algemeen directeur verkoopspersoneel president verantwoordelijk verantwoordelijke voor rekening verantwoordelijke voor de financiën hiërarchische verantwoordelijke stagiaire standardiste hoger (hiërarchisch)
le, la responsable hiérarchique, 7 le, la stagiaire, 1 le, la standardiste, 1 le supérieur, la supérieure (hiérarchique), 3	line man trainee switchboard operator supervisor	responsable jerárquico cursillista telefonista superior, superiora (jerárquico)	responsável hierárquico estagiário, estagiária telefonista superior, superiora (hierárquico)	Vorgesetzte(r) Praktikant, Praktikantin Telefonist(in) hierarchische(r) Vorgesetzte(r)	hiërarchische verantwoordelijke stagiaire standardiste hoger (hiërarchisch)
<i>La fonction</i> les achats, m.pl., 1 l'administration, f., 1 la direction, 1 les finances, f.pl., 1 le marketing, 1 la production, 5 la recherche et le développement (R & D), 1 les ressources humaines (RH), f.pl., 1 le système d'information (SI), 1 la vente, 1	<i>The job content</i> purchasing administration management finances marketing production research and development human resources information system sales	<i>Función</i> compras administración dirección finanzas marketing producción investigación y desarrollo (I & D) recursos humanos (rh)	<i>A função</i> compras administração direção finanças marketing produção investigação e desenvolvimento (I & D) recursos humanos (RH)	<i>Die Funktion</i> Einkauf Verwaltung Direktion Finanzabteilung Marketing Produktion Forschung und Entwicklung Personalabteilung	<i>De functie</i> aankopen bestuur directie financiën marketing productie onderzoek en ontwikkeling personeel
le système d'information (SI), 1 la vente, 1	information system sales	sistema de información (si) venta	sistema de informação venda	Informationssystem Verkauf	informatiesysteem verkoop
<i>L'organisation, f</i> l'accueil, m., 2 le bureau d'études, 9	<i>The organization</i> reception engineering and design department accounting department communications department computer development division training account management inventory management engineering logistics maintenance marketing and commercial development organization chart staff secretariat service after-sales service finance department structure	<i>Organización</i> recepción departamento de estudios contabilidad comunicación departamento desarrollo informático division capacitación gestión contable gestión de existencias ingeniería logística mantenimiento marketing y desarrollo comercial organigrama personal secretaria departamento departamento posventa departamento financiero estructura	<i>A organização</i> recepção gabinete de estudos contabilidade comunicação departamento desenvolvimento de informática divisão formação gestão contabilística gestão dos stocks engenharia logística manutenção marketing e desenvolvimento comercial organigrama pessoal secretariado serviço serviço pós-venda (SPV) serviço financeiro estrutura	<i>Organisation</i> Empfang Entwicklungsabteilung Buchhaltung Kommunikation Abteilung Informatik-Entwicklung Geschäftsbereich Schulung Buchhaltung Lagerverwaltung Engineering Logistik Wartung Marketing und kaufmännische Entwicklung Organigramm Personal Sekretariat Service Kundendienst Finanzdienstleistung Struktur	<i>De organisatie</i> ontvangst studiebureau boekhouding communicatie departement informaticaontwikkeling verdeling vorming boekhoudbeleid voorraadbeheer engineering logistiek onderhoud marketing en commerciële ontwikkeling organisatieschema personeel secretariaat dienst service-afdeling financiële dienst structuur
la comptabilité la communication, 8 le département, 1 le développement informatique, 7 la division, 9 la formation, 1 la gestion comptable, 9 la gestion des stocks, 9 l'ingénierie, f., 1 la logistique, 6 la maintenance, 3 le marketing et développement commercial, 7 l'organigramme, m., 3 le personnel, 9 le secrétariat, 4 le service, 1 le service après-vente (SAV), 7 le service financier, 1 la structure, 9	<i>The training period</i> apprentice learning school	<i>Capacitación</i> aprendiz, aprendiz aprendizaje colegio	<i>A formação</i> aprendiz aprendizagem colégio	<i>Die Schulung</i> Auszubildende Lehre Mittelstufenschule	<i>Opleiding</i> leerling scholing college
<i>La formation</i> l'apprenti, l'apprentie, 10 l'apprentissage, m. le collège, 1	<i>The training period</i> apprentice learning school	<i>Capacitación</i> aprendiz, aprendiz aprendizaje colegio	<i>A formação</i> aprendiz aprendizagem colégio	<i>Die Schulung</i> Auszubildende Lehre Mittelstufenschule	<i>Opleiding</i> leerling scholing college

le cours du soir, 10	evening class	closes de noche	curso nocturno	Abendkurs	avondles
le diplôme, 6	diploma	diploma	diploma	Diplom	diploma
le doctorat, 10	doctoral degree	doctorado	doutorado	Doktorittel	doctoraat
les études (supérieures), <i>f.pl.</i> , 10	graduate studies	estudios (superiores)	estudos (superiores)	(Hochschul-)Studium	studies
la formation continue / en alternance	continuing / co-operative vocational education	formación continua / a tiempo parcial	formação continua / em alternância	Fortbildung / im dualen System	permanente opleiding / afwisseling
la licence, 10	degree	diplomatura	licença	Diplom	vergunning
le lycée, 1	secondary school	colegio de segunda enseñanza	liceu	Gymnasium	middelbare school
le master professionnel / de recherche, 10	master	master profesional / de investigación	mestrado profissional / de investigação	Master	master (onderzoek)
le niveau, 10	level	nivel	nível	Niveau	niveau
le stage (de formation), 10	vocational training session	prácticas (de capacitación)	estágio (de formação)	(Ausbildungs-)Seminar	stage
les travaux de recherche, <i>m.pl.</i> , 10	research	trabajos de investigación	trabalhos de investigação	Forschungsarbeiten	wetenschappelijk onderzoek
l'université, <i>f.</i> , 6	university	universidad	universidade	Universität	universiteit
La profession, le métier	The occupation, the job	Profesión, oficio	A profissão, o ofício	Der Beruf, das Handwerk	Het beroep
l'agent immobilier, <i>m.</i> , 10	estate agent	agente inmobiliario	agente imobiliário	Immobilienagent	makelaar
l'analyste, <i>m.f.</i> , 1	analyst	analista	analista	Analyst	analist
l'architecte, <i>m.f.</i> , 9	architect	arquitecto	arquitecto	Architekt	architect
l'auditeur, l'auditrice, 1	auditor	auditor, auditora	auditor, auditora	Betriebsprüfer(in)	luisteraar
l'avocat, l'avocate, 1	lawyer	abogado, abogada	advogado, advogada	Rechtsanwalt, Rechtsanwältin	advocaat
le banquier, la banquière, 9	banker	banquero, banquera	banqueiro, banqueira	Bankier(in)	bankier
le, la bénévole, 9	voluntary worker	benévolo	voluntário, voluntária	Freiwilliger(r)	vrijwilliger
le, la biologiste, 1	biologist	biólogo	biólogo, bióloga	Biologe, Biologin	bioloog
le chauffeur, la chauffeure (de taxi), 5	(taxi) driver	chofer, la chofer (de taxi)	motorista	Taxifahrer, Taxifahrerin	(taxi) chauffeur
le chercheur, la chercheuse, 7	researcher	investigador, investigadora	investigador, investigadora	Forscher, Forscherin	onderzoeker
le, la chimiste, 1	chemist	químico	químico, química	Chemiker, Chemikerin	scheikundige
le coiffeur, la coiffeuse, 5	hairdresser	peluquero, peluquera	cabeleireiro, cabeleireira	Friseur, Friseurin	kapper, kapster
le, la comptable, 1	accountant	contable	contabilista	Buchhalter, Buchhalterin	boekhouder
le concepteur, la conceptrice de jeux video, 1	game designer	diseñador, diseñadora de juegos video	projecista de jogos de video	Entwickler(in) von Videospiele	ontwerper (van spelen)
le consultant, la consultante (en...), 1	consultant	consultor, consultora (de...)	consultar, consultora (em...)	Consultant	adviseur
le contrôleur, la contrôleuse (de gestion), 1	controller	interventor, interventora (de gestión)	controlador, controladora (de gestão)	{Buchhaltungs-} Prüfer(in)	controleur
le coursier, la coursière, 10	delivery boy, delivery girl	recadero, recadera	mensageiro, mensageira	Kurier	loopjongen
le cuisinier, la cuisinière, 5	cook	cocinero, cocinera	cozinheiro, cozinheira	Koch, Köchin	kok
le, la designer, 9	designer	diseñador, diseñadora	designer	Designer, Designerin	designer
le développeur, la développeuse, 1	developer	desarrollador, desarrolladora	desenvolvedor, desenvolvedora	Entwickler, Entwicklerin	ontwikkelaar
l'éditeur, l'éditrice (de...), 1	editor	editor, editora	editor, editora (de...)	Verleger, Verlegerin	uitgever
l'électricien, l'électricienne, 9	electrician	electricista	electricista	Elektriker, Elektrikerin	elektricien
le facteur, la factrice, 10	postman, postwoman	cartero, mujer cartero	carteiro, carteira	Briefträger, Briefträgerin	postbode
la femme au foyer, 1	housewife	ama de casa	dona de casa	Hausfrau	huisvrouw
la femme de chambre, 5	chambermaid	camarera	arrumadeira	Zimmermädchen	kamermeisje
le, la fleuriste, 10	florist	florista	florista	Blumenverkäufer(in)	bloemist
le, la fonctionnaire, 1	civil servant	funcionario, funcionaria	funcionário	Beamter, Beamtin	ambtenaar
le formateur, la formatrice, 1	trainer	formador, formadora	instrutor, instrutora	Ausbilder(in)	opleider, opleidster
le garçon (de café), 5	waiter	camarero	empregado (de mesa)	Kellner(in)	ober
le gardien, la gardienne d'immeuble, 10	caretaker	portero, portera de edificio	porteiro, porteira de prédio	Hausmeister(in)	bewaker, bewaakster
le, la (médecin) généraliste, 10	general practitioner (GP)	médico internista	(médico) clínico geral	Praktischer Arzt	arts (huisarts)
l'homme, la femme de ménage, 10	char worker, cleaning lady	asistente, asistenta de casa	faxina	Reinigungstechniker(in)	werkster
l'hôte, l'hôtesse d'accueil, 2	welcoming receptionist	repcionista, azafata	recepionista	Empfangsherr, Empfangsdame	gastheer, gastvrouw
l'informaticien, l'informaticienne, 1	computer specialist	informático, informática	informático, informática	Informtiker(in)	informaticspecialist
l'ingénieur, l'ingénieure, 1	engineer	ingeniero, ingeniera	engenheiro, engenheira	Ingenieur(in)	ingenieur
l'installateur, l'installatrice (d'appareil), 6	fitter	instalador, instaladora (de aparato)	instalador, instaladora (de aparelho)	Installateur(in)	installateur, installatrice (van apparaat)
l'interprète, <i>m.f.</i> , 1	interpreter	interprete	interprete	Dolmetscher(in)	talk
le, la journaliste, 1	journalist	periodista	jornalista	Journalist(in)	journalist
le, la juriste, 1	jurist	jurista	jurista	Jurist(in)	rechtsgeleerde
le, la libraire, 10	bookseller	librero, librero	livreiro, livreira	Buchhändler(in)	boekhandelaar
le livreur, la livreuse (de pizzas), 9	(pizza) deliveryman, delivery lady	repartidor, repartidora (de pizzas)	entregador, entregadora (de pizzas)	(Pizza-)Lieferant(in)	pizza bezorger
le marchand, la marchande de journaux, 6	news dealer	vendedor, vendedora de periódicos	vendedor, vendedora de jornais	Zeitungsverkäufer(in)	kranterverkooper
le médecin, 1	doctor	médico	médico, médica	Arzt	arts
la nourrice, 10	wet nurse	ama de cria	ama	Tagesmutter	kinderoppas
l'opticien, l'opticienne, 9	optician	óptico, óptica	óptico, óptica	Optiker(in)	opticien, opticienne
le pharmacien, la pharmacienne, 10	pharmacist	farmacéutico, farmacéutica	farmacêutico, farmacêutica	Apotheker(in)	apotheker, apothekeres
le physicien, la physicienne, 1	physicist	físico, física	físico, física	Physiker(in)	fysicus

français anglais espagnol portugais allemand néerlandais

le, la pilote d'avion, 1 le plombier, 10 le, la pompiste, 5	airplane pilot plumber petrol pump attendant	piloto de avión plomero encargado de gasolinera	piloto de avião canalizador encarregado de bomba de gasolina preparador, preparadora (de encomendas) produtor, produtora (de películas) profissional	Flugzeugpilot(in) Klempner(in) Tankwart	piloot loodgieter pompebediende
le préparateur, la préparatrice (de commandes), 9 le producteur, la productrice (de films), 10 le professionnel, la professionnelle, 10 le, la réceptionniste, 4 le serveur, la serveuse, 5 le, la spécialiste (de / en...), 9 le sportif, la sportive, 9 le, la styliste (de mode), 1 le technicien, la technicienne, 1 le traducteur, la traductrice, 1 le vendeur, la vendeuse, 1 le, la vidéaste, 1 le visiteur médical, la visiteuse médicale, 9	(order) assistant producer professional receptionist waiter, waitress specialist (in...) sportsman, sportswoman (fashion) designer technician translator salesman, saleswoman video director pharmaceutical sales representative	preparador, preparadora (de pedidos) productor, productora (de películas) profesional, la profesional repcionista camarero, camarera especialista (de / en...) deportista estilista (de moda) técnico, técnica traductor, traductora vendedor, vendedora videasta visitador médico, visitadora médica	preparador, preparadora (de encomendas) produtor, produtora (de filmes) profissional repcionista servidor, servidora especialista (de / em...) desportista estilista (de moda) técnico, técnica tradutor, tradutora vendedor, vendedora videasta delegado de informação médica, delegada de informação médica	Vorbereiter(in) [von Bestellungen] (Film-)Produzent(in) Fachmann, Fachfrau Empfangsherr, Empfangsdame Kellner, Kellnerin Fachmann, Fachfrau (in...) Sportler(in) Stylist(in) Techniker(in) Übersetzer(in) Verkäufer(in) Videofilmer(in) Arztbesucher(in)	amanuensis film producent professioneel receptionnist, receptioniste ober specialist (van / in...) sportman, sportvrouw designer (mode) technicus vertaler, vertaalster verkoper, verkoopster videast geneeskundige bezoeker
Qualifier quelqu'un agressif, agressive, 7 bosseur, bosseuse, 7 concentré, concentrée, 7 concret, concrète, 7 constructif, constructive, 7 coopératif, coopérative, 7 créatif, creative, 7 critique, 7 deborde, débordée, 2 démotivé, démotivée, 3 détendu, détendue, 7 direct, directe, 7 discipliné, disciplinée, 7 discret, discrète, 7 disponible, 7 dynamique, 9 efficace, 3 exigeant, exigeante, 7 factuel, factuelle, 7 fiable, 7 franc, franche, 7 gentil, gentille, 7 mécontent, mécontente, 3 méthodique, 7 modeste, 7 motivé, motivée, 7 organisé, organisée, 7 patient, patiente, 7 ponctuel, ponctuelle, 7 positif, positive, 7 pragmatique, 10 prudent, prudente, 7 réaliste, 7 rigoureux, rigoureuse, 10 sérieux, sérieuse, 5 sociable, 7 souple, 7 stressé, stressée, 7 structuré, structurée, 7 sympa[thique], 2	Qualify someone aggressive slogger concentrated concrete constructive cooperative creative critic overwhelmed demotivated relaxed direct disciplined discreet receptive dynamic effective demanding factual reliable frank kind dissatisfied methodical modest motivated organized patient punctual positive pragmatic careful realist rigorous serious sociable flexible under stress structured nice	Calificar a alguien agresivo, agresiva trabajador, trabajadora concentrado, concentrada concreto, concreta constructivo, constructiva cooperativo, cooperativa creativo, creativa critico agobiado, agobiada desmotivado, desmotivada relajado, relajada directo, directa disciplinado, disciplinada discreto, discreta disponible dinámico eficiente exigente factual fiable franco, franca gentil descontento, descontenta metódico modesto motivado, motivada organizado, organizada paciente puntual positivo, positiva pragmático prudente realista riguroso, rigurosa serio, seria sociable flexible estresado, estresada estructurado, estructurada simpático	Qualificar alguém agressivo, agressiva trabalhador, trabalhadora concentrado, concentrada concreto, concreta construtivo, construtiva cooperativo, cooperativa criativo, criativa critico, critica sobrecarregado, sobrecarregada desmotivado, desmotivada descontraído, descontraída directo, directa disciplinado, disciplinada discreto, discreta disponível dinâmico eficaz exigente factual fiável franco, franca gentil descontente metódico, metódica modesto, modesta motivado, motivada organizado, organizada paciente puntual positivo, positiva pragmático, pragmático prudente realista rigoroso, rigoroso serio, seria sociável flexível stressado, stressada estruturado, estruturada simpático, simpática	Jemanden qualifizieren als agressiv fleißig konzentriert konkret konstruktiv kooperativ kreativ kritisch überarbeitet entmutigt entspannt direkt diszipliniert diskret verfügbar dynamisch effizient anspruchsvoll sachlich zuverlässig offen freundlich unzufrieden methodisch bescheiden motiviert organisiert geduldig pünktlich positiv pragmatisch vorsichtig realistisch streng ernsthaft gesellig nachgiebig gestresst strukturiert sympathisch	Lemand beschrijven agressief hardwerker geconcentreerd concreet constructief behulpzaam creatief kritiek overgelopen gedemotiveerd ontspannen rechtstreeks gedisciplineerd discreet beschikbaar dynamisch efficiënt eisend feitelijk betrouwbaar oprecht aardig ontvreeden systematisch bescheiden gemotiveerd georganiseerd geduldig specifiek positief pragmatisch voorzichtig realistisch streng ernstig gezellig soepel onder stress gestructureerd sympathiek
La vente L'objet de la vente les accessoires, m.pl., 6 l'appareil, m., 10 l'article, m., 3 l'avantage, m., 6 les caractéristiques, f.pl., 6 l'échange, m., 6 l'échantillon, m., 5 l'équipement, m., 6 la fonction, 6 l'installation, f., 1	The sale The sale's purpose accessories device article advantage characteristics exchange sample equipment function installation	Venta Objeto de la venta accesorios aparato artículo ventaja características intercambio muestra equipo función instalación	A venda O objecto da venda acessórios aparelho artigo vantagem características troca amostra equipamento função instalação	Der Verkauf Gegenstand des Verkaufs Zubehör Apparat Artikel Vorteil Merkmale, Kenndaten Austausch Muster Ausrüstung Funktion Installation	De verkoop De verkoop onderwerp toebehoren apparaat artikel voordeel kenmerken uitwisseling steekproef uitrusting functie installatie

la machine, 3	machine	máquina	máquina	Maschine	machine
la marchandise, 2	commodity	mercancia	mercadoria	Ware	goederen
le montant, 3	amount	importe	montante	Betrag	bedrag
l'option, f., 6	option	opción	opção	Option	optie
le produit, 3	product	producto	produto	Produkt	produkt
le prix, 5	price	precio	preço	Preis	prijs
le rapport qualité-prix, 6	value for money	relación calidad-precio	relação qualidade/preço	Preis-/Leistungsverhältnis	prijs-kwaliteit verhouding
le remboursement, 3	refund	reembolso	reembolso	Rückzahlung	vergoeding
la remise, 9	discount	rebaja	desconto	Ermäßigung	overhandiging
le service, 2	service	servicio	servico	Service	dienst
<i>Les lieux de vente</i>	<i>Retail outlets</i>	<i>Los lugares de venta</i>	<i>Os lugares de venda</i>	<i>Verkaufsorte</i>	<i>Verkoop plaatsen</i>
la boutique (en ligne), 6	(on-line) shop	negocio (en línea)	venda (em linha)	Boutique (on-line)	online winkel
le centre commercial, 2	shopping center	centro comercial	centro comercial	Einkaufszentrum	winkelcentrum
l'épicerie de quartier, f., 1	grocery shop	tienda de ultramarinos de barrio	mercearia de bairro	Tante-Emma-Laden	kruidentierswinkel
le grand magasin, 9	department store	gran almacén	grande loja	Kaufhaus	warenhuis
la grande surface, 6	superstore	gran superficie	grande superfície	Einkaufszentrum	supermarkt
l'hypermarché, m., 6	hypermarket	hipermercado	hipermercado	Hypermarkt	supermarkt
le libre-service, 5	self-service store	libre servicio	auto-serviço	Selbstbedienungsladen	zelfbediening
le magasin, 4	shop	tienda	loja	Geschäft	winkel
le supermarché, 3	supermarket	supermercado	supermercado	Supermarkt	supermarkt
<i>Les manifestations commerciales</i>	<i>Commercial events</i>	<i>Eventos comerciales</i>	<i>As manifestações comerciais</i>	<i>Kaufmännische Veranstaltungen</i>	<i>Commerciële manifestaties</i>
le centre de congrès	convention centre	centro de congresos	centro de congressos	Kongresszentrum	congresgebouw
l'exportation, f.	export	exportación	exportação	Export	uitvoer
l'exposant, l'exposante, 8	exhibitor	expositor, expositora	expositor, expositora	Aussteller(in)	inzender
l'exposition, f., 1	exhibition	exposición	exposição	Ausstellung	tentoonstelling
la foire, 8	fair	feria	feira	Jahrmak, Messe	jaarbeurs
l'importation, f.	import	importación	importação	Import	invoer
le palais des congrès, 1	conference centre	palacio de congresos	palácio dos congressos	Kongresszentrum	congresgebouw
le parc des expositions, 4	exhibition centre	parque de exposiciones	parque das exposições	Ausstellungspark	park van de tentoonstellingen
le salon, 6	trade show	salón	salão	Fachmesse	salon
le stand, 8	stand	stand	stand	Stand	stand
<i>Les acteurs de la vente</i>	<i>The sales jobs</i>	<i>Los actores de la venta</i>	<i>Os intervenientes da venda</i>	<i>Die am Verkauf Beteiligten</i>	<i>De verkoop actoren</i>
l'agent (commercial), m., 6	(sales) representative	agente comercial	agente (comercial)	der (Handels-) Agent	agent (verkoper)
le bureau de représentation, 9	liaison office	oficina de representación	escritório de representação	das Vertretungsbüro	kantoor van vertegenwoordiging
le client, la cliente, 2	customer	cliente, clienta	cliente	der Kunde, die Kundin	klant, client
la concurrence, 9, les concurrents, m.pl., 8	competition, competitors	competencia, competidores	concorrência, concorrentes	Wettbewerb, Wettbewerber	concurrentie, concurrenten
le détaillant, la détaillante, 9	retailer	detalista	retalista	Einzelhändler	kleinhandelaar
le distributeur, la distributrice, 6	distributor	distribuidor, distribuidora	distribuidor, distribuidora	Vertriebsfirma	tussenhandelaar
le fournisseur, 1	supplier	proveedor	fornecedor	Lieferant	leverancier
la grande distribution, 8	supermarket distribution	gran distribución	grande distribuição	Großvertrieb	grote verdeling
le, la grossiste, 9	wholesaler	mayorista	grossista	Großhändler	groothandelaar
le prospect, 8	potential customer	cliente potencial	prospecto	zu besuchender eventueller (Handels-) Vertreter	Kunde prospect
le représentant, la représentante (de commerce), 6	representative	representante (de comercio)	representante (de comércio)		vertegenwoordiger
le réseau, les réseaux de vente, 9	network, sales network	red, redes de venta	rede, redes de venda	Vertriebsnetz(e)	netwerk, verkoop netwerk
<i>Les moments de la vente</i>	<i>The steps of a sale</i>	<i>Momentos de la venta</i>	<i>Os momentos da venda</i>	<i>Die Augenblicke des Verkaufs</i>	<i>Verkoop fasen</i>
la commande, 3	order	pedido	encomenda	Bestellung	bestelling
les délais de livraison, m.pl., 6	delivery time	plazos de entrega	prazos de entrega	Lieferfristen	levertijden
la demande d'informations	information demand	solicitud de información	pedido de informações	Informationsanfrage	informatieverzoek
l'envoi, m., 3	dispatching	envío	envio	Sendung	zending
l'expédition, f., 6	shipping	expedición	expedição	Versand	verzending
les frais de transport, m.pl., 6	freight charges	gastos de transporte	despesas de transporte	Transportkosten	vervoerkosten
la livraison, 5	delivery	entrega	entrega	Lieferung	leverantie
la négociation, 6,	negotiation	negociación	negociação	Verhandlung	onderhandeling
l'offre, m., 2	offer	oferta	oferta	Angebot	aanbod
la prestation (de service), 3	provision (of a service)	prestación (de servicio)	prestação (de serviço)	(Dienst-) Leistung	dienstverlening
la prise de commande, 9	order taking	toma de pedido	tomada de encomenda	Annahme der Bestellung	bestellen
la proposition, 6	proposition	propuesta	proposta	Vorschlag	voorstel
<i>Les documents de la vente</i>	<i>Sale related documents</i>	<i>Documentos de la venta</i>	<i>Os documentos da venda</i>	<i>Die Verkaufsunterlagen</i>	<i>Verkoop documenten</i>
le bon de commande, 5	purchase order	vale de pedido	nota de encomenda	Bestellschein	bestellingsbon
le catalogue, 5	catalog	catálogo	catálogo	Katalog	catalogus
les conditions (générales) de vente (CGV), f.pl., 6	general terms of sale	condiciones (generales) de venta	condições (gerais) de gerais (CGV)	(allgemeine) Verkaufsbedingungen	algemene verkoopvoorwaarden
le contrat (de vente / de location / de prestation de service)	contract	contrato (de venta / alquiler / prestación de servicio)	contrato (de venda / de arrendamento / de prestação de serviço)	(Verkaufs-, Miet-, Dienstleistungs-) Vertrag	(verkoop / verhuur / dienstverlening) contract
la garantie, 6	guarantee	garantía	garantia	Garantie	garantie
la référence (de l'article), 3	reference number (of product)	referencia (del artículo),	referência (do artigo),	Bestellnummer,	(koopwaar) referentie,
le tarif, 4	cost	tarifa	tarifa	Tarif	tarief

anglais

français

anglais

español

portugais

allemand

néerlandais

Les transports et les voyages

l'aéroport, *m.*, 3
l'aller retour, *m.*, 4
l'aller simple, *m.*, 4
l'arrivée, *f.*, 3
l'autoroute, *f.*, 3
l'avion, *m.*, 1
le bagage à main, 4
les bagages, *m.pl.*, 4
le billet, 4
le bus, 10
la cabine, 4
la carte d'embarquement, 4
la ceinture (de sécurité), 4
la circulation, 3
la classe affaires, 4
la classe économique, 4
le contrôle de sécurité, 4
la correspondance
le couloir, 4
le coupon d'embarquement, 4
le départ, 4
le déplacement (professionnel), 4
la destination, 2
le distributeur de billets, 4
l'embarquement, *m.*, 4
l'enregistrement, *m.*, 4
l'escale, *f.*
la gare, 4
le guichet, 4
l'horaire, *m.*, 4
la location de voiture, 4
la navette, 4
les papiers, *m.pl.*, 4
le passeport, 1
la piste, 3
la place, 4
la police aux frontières, 4
la provenance, 3
le quai, 4
la réservation, 4
la salle d'embarquement, 4
le scooter, 3
le siège, 4
la station de taxis, 4
le taxi, 4
le terminal (d'aéroport), 4
le train, 2
le train à grande vitesse (TGV), 4
le tram, 2
les transports en commun, *m.pl.*, 3
la valise, 3
le visa, 4
la voie, 4
la voiture, 2
le vol, 3
le voyage d'affaires, 2
L'hôtel, m., 2
l'accueil, *m.*, 4
l'ascenseur, *m.*, 3
la chambre d'hôtel, 4
la chambre fumeur / non-fumeur, 4
la chambre simple / double, 4
le coffre-fort, 4
les commodités, *f.pl.*, 4
la date d'arrivée / de départ, 4
le garage, 4
le minibar, 4
le parking privé, 4
la réception, 4

Transport and journeys

airport
roundtrip
one-way
arrival
motorway
plane
hand luggage
luggage
ticket
bus
cabin
boarding card
(safety) belt
traffic
business class
economy class
security check
connection
aisle
boarding pass
departure
business trip
destination
cash dispenser
boarding
check-in
stop (over)
station
ticket office
timetable
car rental
shuttle
papers
passport
track
seat
border police
origin
platform
booking
departure lounge
scooter
seat
taxi station
taxi
(airport) terminal
train
high-speed train
tramway
public transports
suitcase
visa
lane
car
flight
business trip
The hotel
reception
lift
hotel room
smoking / non-smoking room
single / double bedroom
safe
sanitary facilities
date of arrival / departure
garage
minibar
private parking
reception

Transportes y viajes

aeropuerto
ida y vuelta
ida simple
llegada
autopista
avión
equipaje de mano
equipaje
pasaje
autobús
cabina
tarjeta de embarque
cinturón (de seguridad)
tráfico
clase negocios
clase económica
control de seguridad
correspondencia
pasillo
cupón de embarque
salida
desplazamiento (profesional)
destino
distribuidor de pasajes
embarque
facturación
escala
estación de ferrocarril
taquilla
horario
alquiler de coche
puente aéreo
documentación
pasaporte
pista
asiento
policía de fronteras
procedencia
andén
reserva
sala de embarque
scooter
asiento
estación de taxis
taxi
terminal (de aeropuerto)
tren
tren de alta velocidad (TAV)
tranvía
transportes públicos
maleta
visado
via
coche
vuelo
viaje de negocios
Hotel
recepción
ascensor
habitación de hotel
habitación fumador / no fumador
habitación simple / doble
caja fuerte
comodidades
fecha de llegada / salida
garaje
minibar
aparcamiento privado
recepción

Os transportes e as viagens

aeroporto
ida e volta
só ida
chegada
auto-estrada
avião
bagagem de mão
bagagens
bilhete
autocarro
cabina
cartão de embarque
cinto (de segurança)
tráfego
classe executiva
classe económica
controlo de segurança
transferência
corredor
talão de embarque
saída
deslocação (profissional)
destino
máquina ATM
embarque
check-in
escala
estação
bilheteira
horário
rent-a-car
vaivém
documentos
passaporte
pista
lugar
policia das fronteiras
proveniência
cais
reserva
sala de embarque
scooter
assento
estação de táxi
táxi
terminal (de aeroporto)
comboio
comboio à grande velocidade (TGV)
eléctrico
transportes colectivos
mala
visto
via
viatura
voo
viagem de negócios
O hotel
recepção
elevador
quarto de hotel
o quarto fumador / não fumador
quarto simples / duplo
cofre-forte
comodidades
data de chegada / de partida
garagem
minibar
estacionamento privativo
recepção

Transport und Reisen

Flughafen
Hin und Zurück
Einfache Fahrt
Ankunft
Autobahn
Flugzeug
Handgepäck
Gepäck
Fahrkarte
Bus
Kabine
Boardingpass
(Sicherheits-)Gürtel
Verkehr
Business Class
Economy Class
Sicherheitskontrolle
Umsteigen
Gang / Flur
Boarding-Coupon
Abfahrt, Abflug
(Geschäfts-)Reise
Ziel
Fahrkartenautomat
Einsteigen
Eintragung
Zwischenlandung
Bahnhof
Schalter
Fahrplan
Fahrzeugvermietung
Pendeldienst
Papiere
Reisepass
Piste
Platz
Grenzpolizei
Herkunft
Bahnsteig
Reservierung
Boarding-Saal
Motorroller
Sitz
Taxistand
Taxi
(Flughafen-)Terminal
Zug
Hochgeschwindigkeitszug
Straßenbahn
Nahverkehr
Koffer
Visum
Gleis
Wagen
Flug
Geschäftsreise
Das Hotel
Empfang
Aufzug
Hotelzimmer
Raucher-, Nichtraucher-Zimmer
Einzel-, Doppelzimmer
Tresor
Komfortelemente
Ankunfts-, Abreisezeit
Garage
Minibar
Privater Parkplatz
Empfang

Vervoer en reizen

luchthaven
retourreis
enkelreis
aankomst
snelweg
vliegtuig
bagage aan de hand
bagages
biljet, kaartje
bus
bestuurdersruimte
inschepingskaart
veiligheidsgordel
verkeer
business class
toeristenklasse
veiligheidscontrole
verbinding
gang
inschepingscoupon
vertrek
zakenreis
bestemming
geldautomaat
inscheping
registratie
tussenlanding
station
loket
dienstregeling
autoverhuur
pendel
papieren
paspoort
baan
plaats
grenswacht
afkomst
perron
reservering
inschepingszaal
scooter
zitplaats
taxistation
taxi
(luchthaven) terminal
trein
trein met hoge snelheid
tram
gemeenschappelijke vervoer
koffer
visum
spoor
auto
vlucht
zakenreis
Het hotel
receptie
lift
hotelkamer
roker / niet-roker kamer
single / dubbele kamer
brandkast
faciliteiten
aankomst / vertrek datum
garage
minibar
particuliere parkeerterrein
receptie

Écrits

LES COURRIELS

• Courriel à un collègue ou un ami (ils se disent « tu »)

De = adresse de l'expéditeur du message
Objet = sujet du courriel
À = adresse du destinataire du courriel
Cc = adresse du destinataire de la copie
Cci = message en copie cachée
PJ = on envoie un document en pièce(s) jointe(s), en fichier(s) joint(s)

Pour ce type de message, on commence par « bonjour », « salut » + le prénom.

Pour ce type de message, on finit par « Bonne journée », « À bientôt », « Salut ».
Abréviations souvent utilisées :
A+ = À plus l = À bientôt
Cdt = Cordialement

Expéditeur : s.roumanoff@sentier.com

Pour : s.bitoune@sentier.com

Copie à :

Sujet : contact intéressant

Texte principal | Largeur variable

Bonjour Simon,
À Milan, la semaine dernière, j'ai discuté avec une personne intéressée par notre projet. Il s'appelle Tullio Schwarz. Il est autrichien. Il travaille actuellement comme styliste de mode dans une maison de couture à Milan.
Peux-tu prendre contact avec cette personne ?
Voici son adresse : tullioschwarz@tele3.it
À Tokyo, les affaires marchent bien. On se voit lundi à Paris, d'accord ?
Bonne journée, à bientôt,
Selma

• Courriel à une relation d'affaires

Pour ce type de message, on commence par « Madame », « Monsieur », éventuellement « Mademoiselle » si vous connaissez la personne.

On finit par « Cordialement » ou « Très cordialement » si les relations sont très bonnes.

Avec les relations d'affaires, on ajoute la carte de visite électronique.

Expéditeur : d.lebihan@bth.com

Pour : robertmaggee@tele3.ie

Copie à : l.strasser@bth.com

Sujet : voyage à Strasbourg

Texte principal | Largeur variable

Monsieur,
J'ai bien reçu les détails concernant votre voyage à Strasbourg. Je vous en remercie.
Si vous n'avez pas d'autres obligations, j'aimerais vous inviter jeudi soir au restaurant « Chez Yvonne ». C'est un restaurant de spécialités locales, typique de la région, avec une ambiance sympathique et animée. Il se trouve à cinq minutes à pied de votre hôtel. Lucas Strasser, notre directeur général, sera également présent.
Pouvez-vous me confirmer votre accord ?
Cordialement,
Dorothee Le Bihan
Directrice commerciale
--
Laboratoires BTh - Biothérapie
Parc d'innovations Illkirch
B.P. 609 - 9, avenue Érasme
F 67400 Illkirch
Tél. : + 33 3 88 07 47 30
Fax : + 33 3 88 07 47 31
E-mail : d.lebihan@bth.com
Site internet : www.bth.com

• Courriel à un collègue (ils se disent « vous »)

Vous écrivez à un service. Vous ne connaissez pas le nom de la personne à qui vous écrivez ? Vous commencez le message par « Bonjour » ou « Madame, Monsieur ». Vous finissez le message par « Salutations distinguées » ou « Meilleures salutations ».

Expéditeur : sebastien.bel@sosmicro.com

Pour : jonathan.delrio@sosmicro.com

Copie à :

Sujet : climatisation lundi

Texte principal

Bonjour Jonathan,

Un technicien doit venir lundi à 10 heures pour les problèmes de climatisation dans nos bureaux. Je suis en rendez-vous à l'extérieur pendant toute la journée. Pouvez-vous le recevoir, lui donner accès au local de la clim et lui expliquer nos problèmes ?

Merci d'avance.

À mardi !

Sébastien Bel

• LA LISTE DES TÂCHES AVEC LE PLANNING

Vous indiquez le titre du projet.

Vous utilisez des verbes d'action.

Le projet « Covoiturage et écologie »

	Début	Fin	Date limite
1 faire une enquête sur les modes de déplacement des salariés (bus, métro, tram, train, voiture, ...)	octobre	novembre	
2 sensibiliser les salariés au problème de la pollution par les voitures (réunions, messages sur l'intranet)	décembre	janvier	
3 mettre sur l'intranet les coordonnées des salariés (nom, numéro de téléphone, code postal)	février	février	4 mars
4 démarrer le système de covoiturage			21 mars
5 communiquer sur les avantages du système (places de parking réservées, contrôle technique de la voiture gratuit, ...)	mars	avril	
6 faire le bilan de l'opération (statistiques, problèmes éventuels)	octobre	octobre	

Vous indiquez les délais à respecter et, si nécessaire, les dates limites.

LA FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

MESSAGE 📞

Destinataire : *Nicolas Vergès*
 De la part de : *Katarina Globokar*
 Date : *12 décembre*
 Heure : *13h30*
 Transmis par : *Lina Saurier*
 Pour information :
Rendez-vous avec Katarina Globokar cet après-midi à 15h30 annulé. Voiture en panne
 Pour action :
Rappeler Katarina pour fixer un nouveau rendez-vous au 06 50 18 27 19.

Vous employez des verbes d'action.

Ce sont des notes. Vous écrivez en style télégraphique. Vous n'écrivez pas de phrases.

LA TÉLÉCOPIE



HÔTEL DE LA CITADELLE

Richard et Gwendoline Philipson
 23 rue des Beaux-Arts
 F 35400 SAINT-MALO

resa@citadellesaintmalo.com
 www.citadellesaintmalo.com

TÉLÉCOPIE

Les coordonnées de l'expéditeur sont à gauche, les coordonnées du destinataire sont à droite.

De : G. Philipson
 N° de téléphone : (33) 02 48 20 48 22
 N° de télécopie : (33) 02 48 20 48 26
 Date : 19 avril 2007
 Nombre total de pages : 1

À : Takashi Okui
 N° de téléphone : 01 48 00 49 00
 N° de télécopie : 01 48 00 49 00

C'est une télécopie à un client. On commence par « Madame » ou « Monsieur ». On répète « Madame » ou « Monsieur » dans la formule de politesse, à la fin de la télécopie.

Objet : réservation chambre

Monsieur,

C'est avec la plus grande attention que nous avons pris connaissance de votre réservation dont vous trouverez les détails ci-dessous :

Dates : du 26/07 au 29/07, soit un séjour de 3 nuits.

1 chambre double vue mer terrasse à 185 € par nuit.

Le petit déjeuner est de 12 € par personne adulte.

La taxe de séjour est de 1 € /pers/nuit pour les adultes.

Dans ce paragraphe, la conclusion indique l'état de la relation commerciale. La formule de politesse est standard quand on écrit à un client.

Dans l'attente de vous accueillir parmi nous, et en vous remerciant de l'intérêt que vous portez à notre hôtel, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La Direction

Gwendoline Philipson

LES LETTRES

ous
graphique.
le phrases.

Réf. = références ;
initiales de la personne
qui a écrit la lettre
+ numéro d'ordre.
Objet = contenu de
la lettre. On écrit aussi :
« Concernant ».
P.J. = pièce(s) jointe(s) ;
des documents
accompagnent la lettre.
Copie à = nom (et
fonction) de la personne
qui reçoit la copie de
la lettre.

On commence
par « Madame »
ou « Monsieur ».
Si le titre est important,
on commence, par
exemple, par « Monsieur
le Directeur ».
Ces mots sont répétés
dans la formule de
politesse.

PROGILOG Solutions

Éditeur de progiciels

Monsieur Faudel MASSON
71 rue Santos Dumont
93260 LES LILAS

Paris, le 6 septembre 20...

Réf. : SF 0609
Objet : lettre d'engagement
P.J. : un double de la lettre d'engagement

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous confirmer votre engagement dans notre société en tant qu'assistant commercial à compter du 1^{er} octobre 20...

La rémunération annuelle brute sera de 27 000 euros.

Vous bénéficierez de 25 jours de congés payés par an.

Veuillez prendre contact avec le responsable commercial, monsieur Daniel Le Guellec, au 01 07 48 09 09 pour votre entrée en fonction.

Vous voudrez bien nous retourner le double de la présente lettre revêtu de votre signature précédée de la date et de la mention « lu et approuvé, bon pour accord ».

En attendant d'avoir le plaisir de vous compter parmi nos collaborateurs, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos meilleures salutations.



Sabine Fechner
Responsable RH

En France, l'adresse
du destinataire est à
droite de la feuille.
Les enveloppes à fenêtre
ont la fenêtre à droite.

Le lieu et la date
d'expédition sont à
droite de la feuille.
Présentation de la date :
jj/mm/aaaa
Le mois est en lettres.

En France, la signature
et la fonction sont à
droite de la feuille,
comme le lieu et la date
d'expédition

ProGiLog Solutions - 28 passage du miroir - 75010 PARIS

LE DESCRIPTIF DE PRODUIT

- Dénomination du produit, catégorie de produit
- Conditionnement
- Prix
- Prix au litre (mention obligatoire)



NATUREVITA, après-shampooing

Le flacon de 250 ml : 3,90 €

15,60 €/Litre

Informations :

Vos cheveux sont fins, secs, difficiles à coiffer ?

NatureVita est idéal pour vous, un vrai moment de bien-être.

Vos cheveux deviennent faciles à coiffer, doux, brillants, avec de beaux reflets naturels.

Conseils d'utilisation :

Après chaque shampooing, appliquez sur les cheveux mouillés.

Laissez agir quelques instants.

Rincez.

- Généralement, trois parties :
- quel est le problème ?
 - les avantages du produit ;
 - le résultat.

La composition du produit est aussi très importante pour les produits alimentaires et d'hygiène.

Mode d'emploi avec des verbes d'action.
Si nécessaire, il y a aussi des conseils de conservation : « à conserver dans un endroit sec » ou des conseils de consommation : « à boire frais avec un zeste de citron ».

LA PAGE « QUI SOMMES-NOUS ? » D'INTERNET

http://www.bth.com/entreprise.htm

Démarrage Dernières nouvelles Apple Informations

BTh BIOTHÉRAPIE

NOS ACTIVITÉS Présentation Vaccins Nos partenaires Licences Nos laboratoires Nous contacter

SANTÉ Maladies infectieuses Traitements Actualité Conseils santé

NOS ACTIVITÉS

Présentation
Vaccins
Nos partenaires
Licences
Nos laboratoires
Nous contacter

Les activités de BTh-Biothérapie

Société cotée en bourse, BTh-Biothérapie conçoit et développe des vaccins thérapeutiques pour le traitement des maladies infectieuses.

La stratégie de croissance de BTh repose sur trois axes :

- > développer des vaccins et conclure des accords avec des sociétés pharmaceutiques pour leur développement ultérieur ;
- > développer et commercialiser des vaccins de manière indépendante ;
- > licencier sa technologie à des sociétés du même secteur pour générer des revenus à court terme.

BTh-Biothérapie possède des laboratoires de recherche en France et au Canada et un site de production de vaccins en Irlande.

Plan du site Contact Liens Mentions légales

Terminé

Quelle est la mission de l'entreprise ?

Quelles sont les activités de l'entreprise ?

Quelle est l'organisation de l'entreprise ?

T ranscriptions

Unité 1 : Faire connaissance

● 2 Page 8, Prise de contact, A

Personne 1 : Bonjour, je suis Justyna Gorecka. Je suis directrice administrative et des systèmes d'information à la banque PBH. Je suis polonaise.

Personne 2 : Bonjour, Veer Singh. Je suis étudiant à la Smurfit School à Dublin. Je suis canadien.

Personne 3 : Moi, c'est Birgit Figari. Je suis directrice commerciale dans un cabinet de consultants international. Je suis allemande.

Personne 4 : Bonjour, je m'appelle Andrei Brancusi, chef de service au département ingénierie d'une entreprise automobile. Je suis roumain.

● 3 Page 11, Point de langue 1, A

Je m'appelle Iris. Je travaille comme traductrice technique pour EADS. Je suis née aux Pays-Bas. Je suis mariée. J'ai deux enfants. Ce sont des jumeaux. Ils ont quinze ans. Ils sont au lycée français. Mon mari est éditeur. Nous habitons à Munich. J'aime les voyages et la littérature russe. Mon frère travaille à Toulouse. Il est pilote d'avion. J'ai un passeport néerlandais et un passeport allemand.

● 4 Page 13, Écouter, B

NADIA DUMENIL : Voici Noriko. Elle est styliste. Elle travaille dans une maison de couture à Tokyo. Elle fait un stage à Paris. Elle, c'est Elzbieta. Elle a fait des études de physique à Budapest. Elle est mariée à Pierre, un Suisse de Genève. Elle cherche du travail à Genève. Lui, c'est Sami. C'est le fils d'un diplomate turc. Il est développeur de sites Web dans une petite boîte informatique à Barcelone. Sa mère habite à Lyon. Il est en vacances chez elle.

● 5 Page 14, Gammes, A

Dialogue 1

STEINER : Bonjour, madame ! Steiner de la société APS. Et voici Werner Bach. C'est notre ingénieur pour les systèmes d'information.

CORINNE DESTRADE : Bonjour, messieurs ! Je suis Corinne Destrade, directrice administrative. Vous venez pour la nouvelle installation ? Entrez, je vous prie. Prenez place. Vous avez fait bon voyage ?

Dialogue 2

PAUL SMITH : Bonjour ! Paul Smith, du cabinet Alter.

CAROLE VANDENBEK : Vous êtes consultant ? Ah oui... vous travaillez à la direction des achats !

PAUL SMITH : Tout à fait.

CAROLE VANDENBEK : Bonjour, Paul. On s'est parlé au téléphone. Je suis Carole Vandenberg, la responsable de la communication. Je peux vous offrir un café ? un thé ?

Dialogue 3

VIRGINIE : Tu es stagiaire à l'informatique, non ?

ÉRIC : Oui. Et toi, tu fais un stage à la direction générale. Salut, je m'appelle Éric.

VIRGINIE : Mbi, c'est Virginie. Ça va, le travail ?

ÉRIC : Oui, ça va.

VIRGINIE : Bon ben, à bientôt. Bonne journée !

Unité 2 : Vie professionnelle, vie personnelle

● 6 Page 18, Prise de contact, A

Personne 1

Hum... je dirais... travailler avec un manager qui fixe des objectifs clairs, gagner beaucoup d'argent et ne pas emporter de boulot à la maison. Autrement dit, tout ce que je n'ai pas en ce moment.

Personne 2

Moi, j'aime varier les expériences. J'aimerais, par exemple, changer de service ou partir à l'étranger, évoluer, prendre des responsabilités quoi...

Personne 3

Au travail, j'apprécie la bonne ambiance, on discute avec les collègues des projets en cours, on suit des formations, on reconnaît mes compétences.

Personne 4

Moi, je cherche un travail près de chez moi, dans un bureau clair et spacieux, avec des horaires réguliers, sous les ordres d'un chef sympa.

● 7 Page 23, Point de langue 2, D

Entretien 1

ENQUÊTEUR : Qu'est-ce que vous faites quand vous arrivez au travail ?

THOMAS : Je consulte toujours mes mails et je fais le tri.

ENQUÊTEUR : Où est-ce que vous prenez votre déjeuner ?

THOMAS : Je mange souvent une salade ou un sandwich dans mon bureau.

ENQUÊTEUR : Est-ce que vous êtes souvent en déplacement ?

THOMAS : Souvent, oui. Deux semaines par mois. Pour faire des présentations de notre logiciel en Belgique et en France.

Entretien 2

ENQUÊTEUR : Qu'est-ce que vous faites quand vous arrivez au travail ?

PANAGIOTA : Je consulte d'habitude ma messagerie. Et puis je prends un café.

ENQUÊTEUR : Où est-ce que vous prenez votre déjeuner ?

PANAGIOTA : Je déjeune d'habitude à la maison. C'est à cinq minutes du bureau.

ENQUÊTEUR : Est-ce que vous êtes souvent en déplacement ?

PANAGIOTA : Non, jamais. Mais j'organise les voyages pour les collègues.

Entretien 3

ENQUÊTEUR : Qu'est-ce que vous faites quand vous arrivez au travail ?

CRISTINA : Je prends toujours un thé, je consulte mon agenda et je vais dire bonjour aux collègues.

ENQUÊTEUR : Où est-ce que vous prenez votre déjeuner ?

CRISTINA : Avec les collègues du service, on va très souvent dans un restaurant du quartier.

ENQUÊTEUR : Est-ce que vous êtes souvent en déplacement ?

CRISTINA : Souvent ? non. Je participe à des congrès deux ou trois fois par an.

● 8 Page 24, Gammes, C

BORIS : Qu'est-ce que tu fais comme sport le week-end ?

AUDREY : Je suis une passionnée de montagne. J'aime bien faire de l'escalade. Ce qui me plaît surtout, c'est le silence de la montagne. Je détresse. Et puis, si les conditions sont bonnes, j'aime beaucoup faire du parapente. Par contre, les sports d'équipe comme le foot ou le basket, je n'aime pas du tout !

Unité 3 : Traiter un problème

● 9 Page 28, Prise de contact, B

Message 1 : Oui, j'ai bien reçu le lecteur de DVD portable. Merci beaucoup. Malheureusement, la batterie ne marche pas.

Message 2 : Notre distributeur de boissons est en panne. Est-ce que le technicien peut venir ce matin pour réparer la machine ?

Message 3 : La commande de cinq cents ramettes de papier n'est toujours pas arrivée. Pourquoi ce retard de livraison ? Il y a un problème ?

Message 4 : Notre site d'achat de musique en ligne est en travaux jusqu'à ce soir. Vous ne pouvez pas effectuer de téléchargement. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée. Nous vous remercions de votre compréhension.

Message 5 : Bonjour, je vous appelle au sujet de mon imprimante photo. Elle est bien arrivée mais sans mode d'emploi. Pouvez-vous m'envoyer un guide de l'utilisateur, s'il vous plaît ? Merci d'avance.

● **10 Page 30, Point de langue 1, A**

PAULIN : Ici, c'est mon bureau. Là, c'est le bureau de notre manager.

KEVIN : Et ça, qu'est-ce que c'est ?

PAULIN : C'est le local pour les serveurs informatiques.

KEVIN : Et là-bas, ce sont les toilettes ?

PAULIN : Oui, c'est ça.

KEVIN : Et la porte au bout du couloir ?

PAULIN : C'est la sortie de secours.

● **11 Page 33, Gammes, A**

Appel 1

PATRICK SAPIRO : Centre d'appels Cesca, Patrick Sapiro, bonjour. Je vous écoute.

MARLENE CASADESSUS : Oui, bonjour, Marlène Casadessus de chez Mobicentre. Je vous appelle au sujet de notre messagerie et d'internet.

PATRICK SAPIRO : Quelle est la nature de l'incident ?

MARLENE CASADESSUS : La connexion ne fonctionne plus.

PATRICK SAPIRO : Bien, quel est votre numéro de compte client ?

MARLENE CASADESSUS : C'est le zéro zéro un — trois trois quatre — sept huit sept — A.

PATRICK SAPIRO : Bien. Un technicien fait le nécessaire et vous rappelle dans une heure environ.

MARLENE CASADESSUS : D'accord. Je compte sur vous. Au revoir, monsieur.

PATRICK SAPIRO : À votre service, madame. Au revoir.

Appel 2

BRUNO DUMONT : Bruno Dumont, service maintenance, bonjour. Que puis-je faire pour vous ?

ESTHER KALI : Esther Kali de chez Copiplus, bonjour. Nous avons un problème avec le nouveau copieur. Il ne copie pas, ou alors les copies sont trop claires.

BRUNO DUMONT : Je vois. Je suis vraiment désolé. Je pense que c'est un problème de toner. Est-ce qu'un technicien peut passer chez vous cet après-midi ?

Appel 3

DENISE VEYRON : Denise Veyron à l'appareil, bonjour. Je souhaite parler à Saskia Wattez, s'il vous plaît.

STANDARDISTE : Un instant, je vous prie. Je vous mets en communication... oui, allô madame Veyron ? Je suis désolée mais son poste est occupé. Voulez-vous patienter ?

DENISE VEYRON : Mmm, non. Peut-elle me rappeler ? Mon numéro de téléphone est le zéro six, dix, vingt, trente, quarante. C'est urgent. La climatisation est en panne.

Appel 4

PATRICIA TOULEMONDE : Je voudrais parler à Isabelle Santoni, s'il vous plaît.

ISABELLE SANTONI : C'est moi-même. Bonjour. Que puis-je faire pour vous ?

PATRICIA TOULEMONDE : Le lecteur de DVD est bien arrivé, merci. Mais il y a des problèmes...

ISABELLE SANTONI : Pardon, vous êtes madame... ?

PATRICIA TOULEMONDE : Oh, excusez-moi. Je suis Patricia Toulemonde.

ISABELLE SANTONI : Vous avez donc des problèmes avec le lecteur de DVD, madame Toulemonde...

PATRICIA TOULEMONDE : Oui, en effet. Il ne lit pas les disques et il n'y a pas de guide de l'utilisateur dans le carton.

● **12 Page 33, Gammes, C**

CATHY HUANG : Cathy Huang à votre service. Bonjour.

GUY SAINT-ÉLOI : Bonjour. C'est Guy Saint-Éloi à l'appareil. J'ai bien reçu les fauteuils mais il y a un problème.

CATHY HUANG : De quoi s'agit-il ? Je vous écoute.

GUY SAINT-ÉLOI : Eh bien, je souhaite vingt fauteuils de jardin, référence BZ trois cent trois, et non pas vingt fauteuils de salon, référence BZ quatre cent trois. Il y a une erreur dans les références des produits.

CATHY HUANG : Oui, je vois. Écoutez, je vous prie de nous excuser pour cette erreur. Bien sûr, nous reprenons les articles. Que décidez-vous ? Nous remboursons le montant de la livraison ou nous faisons un nouvel envoi ?

GUY SAINT-ÉLOI : Vous faites un nouvel envoi aujourd'hui même, c'est d'accord ?

CATHY HUANG : Entendu, c'est noté. Je vous remercie de votre appel.

GUY SAINT-ÉLOI : Je vous en prie, madame. Au revoir et bonne journée.

● **13 Page 35, Étude de cas, Écrite**

MESSAGERIE VOCALE : Vous avez un nouveau message aujourd'hui à sept heures trente.

ALICE DENEUVE : Oui, bonjour, Alice Deneuve du siège à l'appareil. C'est un message pour Giovanna Bruni. Son portable ne répond pas. Alors voilà : Filip Remunda, j'appelle F-I-L-L-I-P-R-E-M-U-N-D-A, Filip Remunda donc, le responsable qualité de Komcheswa, arrive à Genève mardi seize heures quinze, vol BBO zéro soixante-douze, en provenance de Prague. Est-ce que Giovanna peut aller à l'aéroport pour l'accueillir ? Merci d'avance et bonne journée.

Unité 4 : Voyager pour affaires

● **14 Page 38, Prise de contact, C**

Phrase 1 : Vous voulez un aller simple ou un aller retour ?

Phrase 2 : Veuillez éteindre vos portables, relever votre siège et attacher votre ceinture.

Phrase 3 : C'est à quel nom, votre réservation ?

Phrase 4 : Est-ce que je pourrais avoir un plan de la ville ?

Phrase 5 : Votre passeport et le coupon d'embarquement, s'il vous plaît.

Phrase 6 : Vous pouvez me faire un reçu, s'il vous plaît ?

Phrase 7 : Vous avez les horaires de TGV pour Amsterdam ?

Phrase 8 : Vous voulez bien m'appeler un taxi, s'il vous plaît ?

● **15 Page 38, Vocabulaire, A**

Cas : A, K

Vache : H

Jeu : E

Des : B, C, D, G, P, T, V, W

Air : F, L, M, N, R, S, Z

Lit : I, J, X, Y

Rose : O

Dur : Q, U

● **16 Page 38, Vocabulaire, D**

1. Vol AF mille sept cents.

2. TGV Lyria numéro neuf mille deux cent quatre-vingt-quatre.

3. Vol AY six mille six cent treize.

4. Départ à seize heures vingt et une.

5. Arrivée à vingt et une heures zéro cinq.

6. Vous avez le siège trente-cinq.

7. Votre train part de la voie douze.

8. Votre avion part du terminal quatre F.

● **17 Page 39, Écouter**

Document 1

Les passagers du vol AF mille sept cents à destination de Madrid, départ quatorze heures dix, sont priés de se présenter à la porte vingt-trois pour embarquement immédiat.

Document 2

Le TGV numéro neuf mille deux cent quatre-vingt-quatre, en provenance de Zurich, va entrer en gare, voie onze. Éloignez-vous de la bordure du quai, s'il vous plaît.

Document 3

— Le prochain train pour Amsterdam, c'est à quelle heure, s'il vous plaît ?

— À dix-huit heures cinquante-cinq, arrivée à Amsterdam à vingt-trois heures zéro six.

— Et il part de quelle voie ?

— De la voie sept.

Document 4

NATHALIE : Centre de contacts clientèle SN. Nathalie à l'appareil, bonjour.

CLIENT : Oui, bonjour. Je voudrais une place pour un vol Bruxelles-Lyon, mercredi trente et un janvier en fin d'après-midi.

NATHALIE : Bruxelles-Lyon, trente et un janvier. Un instant... Vous avez un vol SN trois mille cinq-cent nonante et un, départ de Bruxelles à dix-sept heures vingt.

CLIENT : Il arrive à quelle heure ?

NATHALIE : À dix-huit heures cinquante-cinq.

CLIENT : Et le suivant ?

NATHALIE : Départ de Bruxelles à dix-neuf heures trente-cinq, arrivée à Lyon à vingt et une heures zéro cinq.

NATHALIE : Bon, je vais prendre celui de dix-neuf heures trente-cinq.

CLIENT : C'est le vol AY six mille six cent treize. Vous faites l'enregistrement à la porte d'embarquement numéro quatre, quarante-cinq minutes avant le départ.

● 18 Page 40, Point de langue 1, B

GRAZIELA : Graziela Mancini, bonjour.

ANTON : Rebonjour, Graziela, c'est Anton à l'appareil. Je t'appelle à propos du déplacement à Hambourg mercredi prochain. Notre réunion finit à quelle heure ?

GRAZIELA : Normalement à dix-sept heures. Pourquoi ?

ANTON : Tu prends quel vol ? Celui de dix-huit heures trente-cinq ou celui de dix-neuf heures quarante-cinq ?

GRAZIELA : Attends... je consulte mon agenda. Mon vol est à dix-neuf heures quarante-cinq. Et le tien ?

ANTON : À dix-huit heures trente-cinq. Mais c'est trop tôt, je pense. Je vais prendre celui de dix-neuf heures quarante-cinq. On rentre ensemble, d'accord ?

GRAZIELA : Pas de problème. À propos, dis-moi, où est-ce que je trouve les chiffres des clients tchèques ?

ANTON : Lesquels ? Ceux de septembre ou ceux d'octobre ?

GRAZIELA : Ceux d'octobre.

ANTON : Ils ne sont pas encore disponibles. Je les envoie à la fin de la semaine, c'est d'accord ?

GRAZIELA : Entendu. Merci. Salut.

● 19 Page 43, Gammes, A

RÉCEPTIONNISTE : Hôtel du Midi, bonjour. Que puis-je faire pour vous ?

CLIENTE : Bonjour. Je voudrais réserver une chambre pour deux personnes pour la période du treize au dix-huit juin.

RÉCEPTIONNISTE : Avec grand lit ou lits jumeaux ?

CLIENTE : Avec deux lits séparés.

RÉCEPTIONNISTE : Un petit instant, s'il vous plaît. Je consulte le calendrier des réservations... Oui, c'est possible.

CLIENTE : Avec douche et baignoire ?

RÉCEPTIONNISTE : Tout à fait.

CLIENTE : C'est à quel tarif ?

RÉCEPTIONNISTE : Cent cinquante cinq euros pour deux personnes.

CLIENTE : Le petit-déjeuner est compris ?

RÉCEPTIONNISTE : Non, il faut compter douze euros par personne pour le petit-déjeuner.

CLIENTE : Il y a un parking privé ?

RÉCEPTIONNISTE : Oui, pas de problème.

CLIENTE : Bien. Ça me convient.

RÉCEPTIONNISTE : Parfait. Je vais noter votre réservation. Vous voulez une chambre double avec lits séparés pour cinq nuits, du mardi treize au dimanche dix-huit juin.

CLIENTE : Oui, c'est bien ça.

RÉCEPTIONNISTE : Vous réglez par carte, je suppose ?

CLIENTE : Oui.

RÉCEPTIONNISTE : Vous pouvez me donner vos coordonnées ?

Unité 5 : Échanges hors bureau

● 20 Page 51, Écouter, A

SERVEUR : Alors, qu'est-ce qui vous ferait plaisir aujourd'hui ? Dites-moi.

MALIKA : En entrée, je prendrai une tarte aux poireaux.

CHARLES : Et moi, une assiette de crudités.

MALIKA : Ensuite, je vais prendre du poisson, la truite aux amandes. Qu'est-ce qu'il y a dans le riz créole ?

SERVEUR : Des tomates et des poivrons.

MALIKA : Mmm... non, je prends les pommes vapeur en accompagnement.

SERVEUR : C'est noté. Et vous, Monsieur, vous désirez ?

CHARLES : Les côtelettes d'agneau avec des haricots verts, s'il vous plaît.

SERVEUR : D'accord. Qu'est-ce que je vous sers comme boisson ?

CHARLES : Une carafe d'eau. On a encore du travail cet après-midi.

...

SERVEUR : Ça a été ?

CHARLES : Oui, merci. Qu'est-ce que vous avez comme dessert ?

SERVEUR : De la salade de fruits, du flan au caramel ou de la glace à la vanille.

CHARLES : Mmm !... Tu prends un dessert ?

MALIKA : Non merci, ça va. J'ai assez mangé. Je prends du café.

CHARLES : Ben pour moi, une salade de fruits. Et deux cafés, s'il vous plaît.

● 21 Page 51, Écouter, C

VENDEUSE : Oui, bonjour ?

CLIENT : Je voudrais deux croissants.

VENDEUSE : Et avec ceci ?

CLIENT : Un pain au chocolat. Et ça, comment ça s'appelle ?

VENDEUSE : Pain aux raisins.

CLIENT : Et un pain aux raisins. Et puis deux cafés crème.

VENDEUSE : C'est pour consommer sur place ou pour emporter ?

CLIENT : Pour consommer sur place.

VENDEUSE : Vous désirez autre chose ?

CLIENT : Non. Ce sera tout. Merci. Combien je vous dois ?

VENDEUSE : Ça vous fera dix euros soixante, s'il vous plaît.

● 22 Page 52, Point de langue 2, B

Question 1 : Vous avez réservé ?

Question 2 : Monsieur Andersen est arrivé ?

Question 3 : Vous avez choisi ?

Question 4 : Vous êtes descendu(e) à quel hôtel ?

Question 5 : Vous avez compris ?

Question 6 : Alors votre réunion, ça s'est bien passé ?

Question 7 : Vous avez terminé ?

Question 8 : Vous avez réglé l'addition ?

● 23 Page 53, Gammes, C

GRÉGOIRE : Bien. Et tu as une idée de restaurant pour nos invités ?

JENNIFER : On pourrait aller à la « Brasserie de la gare ». C'est rapide et la carte est variée.

GRÉGOIRE : Non, je préfère un endroit calme.

JENNIFER : Qu'est-ce que tu penses d'un salon de thé ? « Chez Paul », par exemple. Il y a des salades composées. On mange très bien « Chez Paul ».

GRÉGOIRE : Ce n'est pas une bonne idée. Il y a toujours du monde. Et puis ça manque de cachet.

JENNIFER : Et si on allait manger un couscous au « Tlemcen » ? Le décor est original, non ? Et leurs desserts sont délicieux.

GRÉGOIRE : Oui, c'est vrai, le cadre est agréable. Mais c'est trop loin du bureau.

JENNIFER : Pourquoi pas « L'auberge des adrets », alors ? C'est juste à côté, la cuisine est excellente et il y a même une terrasse.

Unité 6 : Vendre

● 24 Page 58, Prise de contact, B

Personne 1 : Nous habitons Paris et travaillons tous les deux. Donc je fais les courses le jeudi soir sur internet. Et on me livre à domicile le samedi. Comme ça, je suis libre le samedi matin et je fais des expos avec les enfants.

Personne 2 : C'est la campagne ici, vous savez ! Pour les produits d'entretien, on va dans un maxidiscount. On prend la voiture et, une fois par mois, on va chez Aldi faire nos provisions.

Personne 3 : En général, j'attends les soldes en janvier et en juillet. Après le boulot, je fais un ou deux grands magasins pour m'acheter des vêtements. Il y a toujours de bonnes affaires à faire, avec des rabais de quarante pour cent parfois !

● 25 Page 59, Vocabulaire 1, C

KAREL REISZ : Oui, bonjour, je souhaite parler à Madeleine Sansot du service des ventes.

MADELEINE SANSOT : C'est moi-même. En quoi puis-je vous être utile ?

KAREL REISZ : Karel Reisz à l'appareil.

MADELEINE SANSOT : Oh, bonjour monsieur Reisz. Vous nous avez demandé les prix concernant l'article référence M soixante-dix-huit soixante-quinze.

KAREL REISZ : Justement. J'aimerais davantage d'informations avant de passer commande.

MADELEINE SANSOT : Bien sûr. Je vous écoute.

KAREL REISZ : Vous proposez une garantie « Satisfait ou remboursé ». Combien de temps est-elle valable ?

MADELEINE SANSOT : Quinze jours après livraison. Vous n'êtes pas satisfait du produit ? Nous le remboursons ou l'échangeons.

KAREL REISZ : Bien. Je souhaiterais passer commande de mille unités. L'article est en stock ?

MADELEINE SANSOT : Il est toujours disponible.

KAREL REISZ : Quels sont les délais de livraison ?

MADELEINE SANSOT : Nous livrons dans un délai de quarante-huit heures en France et de soixante-douze heures en Corse, en Belgique et au Luxembourg. La livraison est gratuite à partir de quatre-vingt-quinze euros d'achat hors taxes.

KAREL REISZ : Parfait. Je pense que c'est tout. Merci pour ces informations. Je reprends contact avec vous cet après-midi au plus tard.

● 26 Page 61, Écouter, A

JOURNALISTE : Vous avez repris cette boulangerie. Dès la première année, le chiffre d'affaires a doublé. Mais quelle est la clé de votre succès ?

ÉRIC MEHL : La qualité de l'accueil. Le rôle des vendeuses est d'accompagner l'achat d'une cinquantaine de produits. Elles doivent connaître ces produits pour conseiller les clients. Pour cette raison, nos huit vendeuses travaillent à temps partiel, trente heures par semaine. Elles sont plus épanouies et entièrement dédiées à leur travail. Ce sont des actrices de la vente, et pas seulement de simples salariées.

● 27 Page 61, Écouter, B

JOURNALISTE : Quelles recommandations faites-vous à votre personnel de vente ?

ÉRIC MEHL : Soyez agréable. Accueillez les clients un peu comme à la maison. Dites toujours bonjour aux clients qui entrent dans le magasin. C'est important quand il y a une file d'attente. Les gens sont davantage disposés à attendre quelques minutes.

JOURNALISTE : Et qu'est-ce qu'il ne faut pas faire ?

ÉRIC MEHL : Éviter de saluer les clients par leur nom de famille car ils préfèrent parfois, par pudeur, rester anonymes.

● 28 Page 63, Gammes, A

DISTRIBUTEUR : Est-ce que je peux vous renseigner ?

ACHETEUR : Oui. J'aimerais des informations sur vos nouveaux modèles.

DISTRIBUTEUR : Tenez, voici notre modèle le plus demandé, le minifour LX trente-sept. Voyez, vous avez un four d'une capacité de vingt-six litres et deux plaques de cuisson. C'est un modèle compact, une combinaison très pratique.

ACHETEUR : Quel est le public cible ?

DISTRIBUTEUR : Nous cibons les jeunes couples qui ont une petite cuisine.

ACHETEUR : Vous proposez quel choix de couleurs ?

DISTRIBUTEUR : Nous proposons trois couleurs : blanc, noir et gris.

ACHETEUR : Quels sont les avantages du produit ?

DISTRIBUTEUR : Vous pouvez faire la cuisine en même temps dans le four et sur les plaques. Le design est robuste et soigné. Le produit est simple à utiliser et à nettoyer. En résumé, c'est un très bon rapport qualité-prix.

ACHETEUR : Quel est le prix ?

DISTRIBUTEUR : Le prix distributeur est de trente-deux euros.

ACHETEUR : Intéressant. La garantie fabricant est de combien de temps ?

DISTRIBUTEUR : Elle est de trois ans.

ACHETEUR : Et quels sont les délais de livraison ?

DISTRIBUTEUR : Notre logistique est efficace. Nous pouvons livrer dans un délai de deux semaines.

Unité 7 : Collaborer

● 29 Page 69, Écouter, A

LAURA SZABO : Qui est-ce que vous mettez sur le nouveau projet ?

PANCHO NUNES : À votre avis, qu'est-ce qu'il faut comme profil ?

LAURA SZABO : Une personne exigeante. Elle doit savoir fixer des objectifs. Et puis, elle doit avoir un bon contact avec le client.

PANCHO NUNES : C'est important, en effet. Mais la priorité, c'est de respecter les délais. Je pense qu'il faut une personne organisée sur ce projet.

● 30 Page 69, Écouter, B

PANCHO NUNES : Comment s'est passée la dernière mission de Leila ?

LAURA SZABO : Bien, bien. Elle a été à Sofia pendant six mois. Elle a fait la coordination entre ceux d'ici et ceux de là-bas.

PANCHO NUNES : Elle a tenu les délais ?

LAURA SZABO : Sans problème. Elle s'est montrée très organisée. Elle est sociable et a eu un bon contact avec les équipes. Mais elle n'a pas managé le projet.

PANCHO NUNES : Qu'est-ce que vous voulez dire par là ?

LAURA SZABO : Ce n'est pas elle qui a pris les décisions importantes. Elle ne s'est pas montrée autonome jusqu'à présent.

PANCHO NUNES : Mais elle a de l'ambition. Je pense qu'il faut lui donner sa chance.

● 31 Page 70, Point de langue 1, C

Phrase 1 : Bonnes vacances et reposez-vous bien !

Phrase 2 : Excusez-moi, je ne vous dérange pas ? Vous avez cinq minutes ?

Phrase 3 : Dépêchez-vous, l'avion va partir !

Phrase 4 : Asseyez-vous, je vous en prie.

Phrase 5 : Attendez-moi ! Je viens avec vous !

Phrase 6 : Faites-moi une note détaillée sur ce point.

● 32 Page 72, Point de langue 2, A

Dialogue 1

— Bonjour, Klaus. Ça va ? ... hou là, je vous entends très mal. Qu'est-ce qui se passe ?

— ... Je vous appelle à propos de la réunion d'aujourd'hui. Il y a une tempête de neige à Stuttgart. Je suis bloqué à l'aéroport. Il faut reporter la réunion à un autre jour.

Dialogue 2

— Elle n'est pas agréable en ce moment, Loredana. Elle a des soucis ?

— Elle a surtout besoin de vacances. Elle n'a pas pris de congés depuis six mois.

— Mais qu'est-ce qu'elle attend ? Elle doit partir en vacances, il faut lui dire...

Dialogue 3

— Dimitri est compétent mais il est trop discret. En réunion, il ne parle pas beaucoup et il ne prend jamais de risques.

— À votre avis, qu'est-ce qu'il faut faire pour le motiver ?

— Il faut lui faire des compliments sur son travail, le mettre en valeur.

Dialogue 4

— Et Sabine ? Elle s'est intégrée dans l'équipe ?

— Sabine ? Elle est efficace. Mais elle est trop directe. Elle ne s'intéresse qu'aux résultats.

— À votre avis, est-ce qu'il faut la garder dans notre service ou non ?

● 33 Page 74, Gammes, B

MILENA : Je peux te parler ? C'est à propos de Didier.

CHRISTOPHE : Oui, vas-y, je t'écoute.

MILENA : Je pense qu'il n'est pas à l'aise dans l'équipe.

CHRISTOPHE : Il n'est pas à l'aise ?

MILENA : Je reconnais qu'il est compétent. Mais il est toujours devant son ordinateur.

CHRISTOPHE : Il est très concentré, si je comprends bien.

MILENA : Mais on ne peut pas lui parler.

CHRISTOPHE : Il n'a pas l'esprit d'équipe ?

MILENA : Oui et non. Il est gentil, mais je crois qu'il préfère les machines au contact avec les gens.

CHRISTOPHE : Tu veux dire qu'il ne correspond pas à l'image de ton service, c'est ça ?

Unité

● 34

VALÉRIE : L'adress d'accuei d'utilisa électroni ètes de a planté

● 35

LAETITIA I AZIZ DIA internet navigue souvent c'est de LAETITIA I AZIZ DIA aux mê ligne, e page d'i différen simple i

● 36

LAETITIA I AZIZ DIA un milli affichet d'actua pouvez moteur il y a br fait, l'u veut, a

● 37

LAETITIA I AZIZ DIA intèrès l'intern recom

● 38

DELPHIN person inform films, c célèbri nous p démar novem sortira

● 39

FOURNI la réfé de hau vingt-l ont la Y quot la moi

Unité 8 : Commercialiser

● 34 Page 79, Vocabulaire, B

VALÉRIE : Bien. Vous cliquez sur l'icône du navigateur. La fenêtre s'ouvre. Vous tapez l'adresse de votre fournisseur d'accès internet. L'écran affiche maintenant la page d'accueil. Vous sélectionnez l'onglet « Mon courrier ». Puis vous saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Voilà. Vous êtes connecté à votre boîte à lettres électronique. Alors pour sortir de la boîte à lettres, vous cliquez sur « Déconnexion ». Vous êtes de retour sur le navigateur. Ah tiens, ça ne marche pas ! Je crois que l'ordinateur a planté. Ce n'est pas grave. On va redémarrer la machine.

● 35 Page 79, Écouter, B

LAETITIA EUDANLA : Parlez-moi de votre concept.

AZIZ DIALLO : Nous sommes partis du constat suivant : la toile et l'accès aux services internet ne sont pas assez simples. Beaucoup de sites demandent aux utilisateurs de naviguer entre les pages pour trouver la bonne information. Les internautes passent souvent beaucoup de temps devant leur écran. Or ils veulent du sur-mesure. Notre idée, c'est de répondre à ce besoin.

LAETITIA EUDANLA : Oui, mais concrètement, ça veut dire quoi ?

AZIZ DIALLO : Concrètement ? Eh bien concrètement, l'internaute se connecte chaque jour aux mêmes sites : la météo, les actualités, les programmes télé, les sites d'achat en ligne, etc. Notre logiciel offre la possibilité de concentrer toutes ces informations sur la page d'accueil de l'utilisateur. Il n'a plus besoin d'aller chercher l'information sur dix sites différents. C'est l'information qui vient à l'internaute sur son bureau virtuel de manière simple et personnalisée.

● 36 Page 79, Écouter, C

LAETITIA EUDANLA : Et alors donc beaucoup de gens utilisent ce logiciel ?

AZIZ DIALLO : Le bouche à oreille sur Internet a été très efficace. Aujourd'hui, nous avons un million d'utilisateurs. Le logiciel est simple à utiliser. Avec quelques clics, vous pouvez afficher la météo, relever vos courriels, visualiser vos albums de photos, ajouter les fils d'actualité de vos journaux préférés. Tout cela sur la même page. Si vous voulez, vous pouvez aussi trouver le meilleur prix d'un produit, rechercher une information sur un moteur de recherche, créer une liste de tâches ou afficher vos sites favoris. Vous voyez, il y a beaucoup de possibilités. Mais c'est bien l'utilisateur qui fait sa page d'accueil. En fait, l'utilisateur se fabrique un portail personnel. Et il peut consulter ce portail où il veut, à Paris, à Dakar ou à Nouméa. Avec un simple navigateur internet.

● 37 Page 79, Écouter, D

LAETITIA EUDANLA : C'est intéressant. Et quel est votre modèle économique ?

AZIZ DIALLO : Notre logiciel est et restera gratuit. Nous étudions plusieurs pistes. La plus intéressante est celle de la publicité contextuelle. Nous avons des informations sur l'internaute utilisateur. Et en fonction de son profil, nous affichons par exemple des recommandations de lecture ou des idées pour des cadeaux.

● 38 Page 80, Point de langue 1, C

DELPHINE DERNANI : Alors au mois d'avril, nous enverrons des courriels à cinq cent mille personnes pour annoncer la bonne nouvelle. En mai et en juin, nous diffuserons des informations sur les forums internet : par exemple, quels jeux seront disponibles, quels films, quels accessoires. Fin juin, nous inviterons des journalistes, des distributeurs, des célébrités au Palais des festivals à Cannes où ils découvriront la console. Pendant l'été, nous passerons des annonces publicitaires dans les magazines. En octobre, nous démarrerons une campagne d'affichage dans les stations de bus et de métro. Fin novembre, il y'aura des messages publicitaires à la télévision et à la radio. La console sortira le deux décembre.

● 39 Page 82, Point de langue 2, B

FOURNISSEUR : Oui, en effet nous avons deux modèles. Le référence Y soixante-treize et la référence Y quatre-vingt-trois. Les deux présentoirs mesurent cent soixante centimètres de haut. Le modèle Y soixante-treize fait vingt-cinq centimètres de large. L'Y quatre-vingt-trois, lui, fait cinquante centimètres de large. Pliés dans le sac, les deux modèles ont la même longueur, c'est-à-dire quatre-vingt-seize centimètres. Bien sûr, le modèle Y quatre-vingt-trois est plus lourd. Il pèse six kilos deux. L'Y soixante-treize ne pèse que la moitié, c'est-à-dire trois kilos un. Reste la question du prix. Un petit moment, s'il vous

plaît... Je consulte les tarifs actuellement en vigueur... ah oui voilà, l'Y soixante-treize, donc le modèle à vingt-cinq centimètres de large, est à deux cent soixante-dix-neuf euros. Et le modèle à cinquante centimètres, lui, il est à quatre cent neuf euros.

● 40 Page 83, Gammes, A

JEAN-MICHEL : Je ne suis pas tout à fait d'accord avec toi, Gaëlle. C'est vrai que les enfants et les adolescents apprécient beaucoup le fromage en petits cubes. Mais est-ce que c'est la tranche d'âge la plus intéressante ? Je ne crois pas. À mon avis, nous avons encore un autre public potentiel. Pourquoi ne pas s'adresser aux célibataires et aux couples de dix-huit à trente ans ?

GAËLLE : Aux dix-huit-trente ans ?!

JEAN-MICHEL : Oui. Pourquoi pas ? Moi, je trouve que ça peut être une cible très intéressante.

GAËLLE : Ah moi, je veux bien. Mais quel sera le positionnement du produit ?

JEAN-MICHEL : Je pense que les petits cubes de fromage, c'est idéal pour des fêtes entre amis ou des buffets. On n'a pas besoin de faire la cuisine. Économie de temps. On présente les petits cubes dans des assiettes sur la table. Les invités trouvent ça joli...

GAËLLE : Mm, je vois ce que tu veux dire. L'emballage est simple à ouvrir. On n'a pas besoin de couverts. Mais c'est pas mal comme idée ! Et toi, Béatrice, tu ne dis rien ? Tu n'es pas de notre avis ?

BEATRICE : Ah moi, je suis tout à fait d'accord. Mais pour l'instant notre choix de cubes de fromage n'est pas très large. Nous n'avons que des cubes nature, à la tomate et aux champignons. C'est tout. Et ce n'est pas beaucoup. D'après moi, il faut plus de saveurs. Plus de goûts différents.

Unité 9 : Organiser

● 41 Page 89, Écouter, A

JOURNALISTE 1 : Marie-Pierre de Farcy, vous dirigez Luminescence S.A. depuis trois ans maintenant. C'est une PME. Près de Toulouse. Vous produisez et vendez des luminaires de style contemporain. Vous employez quatre-vingt-dix personnes. Vous faites un chiffre d'affaires de neuf millions d'euros. Vous exportez cinquante-deux pour cent de votre production. Quel est le secret de votre réussite ?

MARIE-PIERRE DE FARCY : Il n'y a pas de secret. Dans notre branche, le problème est le suivant. Nous avons quatre mille références produits. Nous produisons trois cent quatre-vingt mille unités par an. Chaque jour, nous expédions deux mille pièces. Nous sommes présents dans quarante-trois pays. Nos clients sont des grands magasins, des spécialistes du luminaire et des grossistes. La question est donc : comment gérer cette variété ?

JOURNALISTE 1 : Et quelles sont vos solutions ?

MARIE-PIERRE DE FARCY : Quand j'ai pris la direction de Luminescence S.A., nous avons fixé plusieurs objectifs. D'abord, à la saisie des commandes, annoncer des délais fiables de livraison. Ensuite, réduire les délais entre la prise de commande et l'expédition. Et enfin, diminuer les stocks.

JOURNALISTE 1 : Comment avez-vous procédé ?

MARIE-PIERRE DE FARCY : Eh bien nous avons mis en place un progiciel de gestion intégré. Il a permis de redéfinir les modes de production dans les ateliers. Il a permis également d'optimiser les prévisions de vente et la gestion des stocks. Et puis aussi nous avons centralisé les aires de stockage. L'investissement nous a coûté sept cent mille euros sur trois ans.

JOURNALISTE 1 : Tous vos fournisseurs se trouvent dans des pays européens...

MARIE-PIERRE DE FARCY : C'est exact. Pour des raisons de proximité et de qualité, nous ne faisons pas appel à des fournisseurs asiatiques. Il faut dire que cinquante pour cent de notre production sont des produits sur mesure, faits à la demande d'architectes ou de designers.

JOURNALISTE 2 : Du point de vue commercial, quelle est votre stratégie ?

MARIE-PIERRE DE FARCY : Eh bien pour l'instant, nous travaillons avec une base de clients fidèles. Ils font quatre-vingt pour cent de notre chiffre d'affaires. Mais notre priorité va être de renforcer la structure marketing de Luminescence S.A. pour cibler et prospecter de nouveaux marchés.

JOURNALISTE 2 : Vous vendez des luminaires de style contemporain. Autrement dit, vous vendez des produits à la mode. Comment faites-vous pour proposer à vos clients des produits innovants ?

MARIE-PIERRE DE Farcy : C'est vrai, c'est très très important, cet aspect de l'innovation. Alors pour être compétitif, il faut proposer de nouvelles matières, de nouvelles formes, de nouvelles couleurs. Nous renouvelons vingt pour cent de notre gamme chaque année. Notre bureau d'études s'occupe de faire ce travail de recherche et d'innovation. Nous participons également à beaucoup de salons dans les secteurs de la maison et de la décoration.

● 42 Page 90, Point de langue 1, A

Réponse 1 : Oui. Nous sommes en train de prospecter les marchés d'Afrique du Nord.

Réponse 2 : Oui. Je suis en train de négocier un contrat avec une entreprise de Marseille.

Réponse 3 : Non. Nous sommes en train de réfléchir à plusieurs possibilités.

Réponse 4 : Non, pas encore. RH est en train d'examiner les candidatures.

Réponse 5 : Non. Je suis en train de travailler sur un autre dossier. Plus urgent.

Réponse 6 : Je pense que oui. Ils sont en train de construire un nouveau laboratoire à côté de l'ancien.

Réponse 7 : Non, pas encore. Je suis en train de mettre de l'ordre dans ma comptabilité.

● 43 Page 91, Vocabulaire 2, A

Silvana Pahor : L'an dernier, nous avons réalisé un chiffre d'affaires de huit virgule quatre millions d'euros. Pour le premier semestre de cette année, nos ventes s'élèvent à quatre virgule six millions. Au troisième trimestre, elles ont baissé par rapport à l'an dernier. Elles sont de deux millions d'euros. D'après mes prévisions, nous ferons environ huit virgule six millions de chiffre d'affaires cette année. Soit une augmentation d'à peu près dix pour cent par rapport à l'an dernier.

● 44 Page 94, Gammes, A

Francesco Serafini : Bonjour tout le monde, je m'appelle Francesco Serafini. Je suis le chef de produit pour les lunettes solaires. Donc je suis venu vous parler de notre nouvelle collection de lunettes solaires. Je parlerai d'abord des tendances du marché. Ensuite, j'aborderai les caractéristiques du produit : matériaux utilisés, dessins, modèles, couleurs, verres, gamme proposée, etc. Et pour finir, je vous présenterai l'argumentaire de vente pour nos clients, les opticiens. Et à la fin de ma présentation, vous aurez une idée de notre stratégie de vente.

Unité 10 : Compétences

● 45 Page 101, Point de langue 1, C

CONSULTANTE : Qu'est-ce que vous aviez comme responsabilités chez CBS ?

R. LOEWY : J'étais journaliste stagiaire. Je faisais une sélection des dépêches d'agence. C'était un travail de recherche et de vérification des faits.

CONSULTANTE : Mm, je vois. Et à Munich, qu'est-ce que vous faisiez ?

R. LOEWY : Je travaillais dans une radio d'information en continu. Par exemple, chaque semaine, il y avait un reportage sur une PME bavaroise championne à l'exportation. Je choisisais l'entreprise. Je prenais contact avec elle. J'interviewais le patron. Et ensuite je montais une émission de deux minutes environ... Souhaitez-vous d'autres exemples ?

● 46 Page 101, Écouter, B

CONSULTANTE : Vous étiez journaliste et puis maintenant vous faites un MBA. Pourquoi avez-vous choisi cette formation ?

R. LOEWY : J'ai beaucoup apprécié de travailler à la télévision ou à la radio. Mais avec des médias comme internet ou la téléphonie mobile, je pense qu'il y a d'autres moyens d'offrir de l'information. Ma formation me permettra de travailler sur de nouveaux projets. C'est un défi pour moi.

CONSULTANTE : Qu'est-ce qui vous motive pour ce poste ?

R. LOEWY : Comme je viens de le mentionner, je souhaite conduire des projets innovants.

CONSULTANTE : À votre avis, quels sont vos atouts pour ce poste ?

R. LOEWY : Eh bien, je connais plusieurs cultures. Je parle couramment le français, l'anglais, l'allemand et l'espagnol. Je sais analyser un marché. Je suis capable de proposer des offres adaptées aux besoins des clients.

CONSULTANTE : Qu'est-ce que votre ancien métier vous a appris ?

R. LOEWY : J'ai pris l'habitude de respecter des délais. Un programme de télévision, une émission de radio, ça n'attend pas. J'ai appris à être rigoureux et méthodique.

CONSULTANTE : Comment allez-vous manager vos collaborateurs ?

R. LOEWY : J'aime travailler avec des gens autonomes. Ils connaissent leur travail et ils participent aux décisions.

CONSULTANTE : Bien. Avez-vous des questions ?

R. LOEWY : Oui. Que pensez-vous de mon profil professionnel ?

● 47 Page 102, Point de langue 2, B

Phrase 1 : Je l'ai noté sur un papier.

Phrase 2 : Qui est-ce qui va les accueillir ?

Phrase 3 : Je l'ai fait à l'Université Louis-Pasteur à Strasbourg.

Phrase 4 : Je m'en charge.

Phrase 5 : Vous en reprenez ?

Phrase 6 : On en a licencié quelques-uns.

Phrase 7 : Il faut en commander. Il n'y en a plus.

Phrase 8 : Tu le savais et tu ne m'as rien dit !

● 48 Page 103, Gammes, C

Dialogue 1

– Est-ce que vous avez déjà été responsable d'une équipe ?

– Oui. J'ai recruté, formé, animé une équipe de dix vendeurs.

– C'était dans quel secteur ?

– J'étais chez un distributeur de matériel pour les cafés et les restaurants. Il fallait créer un réseau de distribution en Europe centrale.

Dialogue 2

– Aimez-vous voyager, connaître d'autres cultures ?

– J'ai travaillé dans la mode. Dans ce secteur, il faut connaître d'autres cultures. J'ai voyagé en Afrique et en Asie.

– Oui mais pour le travail, vous étiez souvent en déplacement ?

– Je faisais tous les salons du textile en Europe. Je rencontrais des fournisseurs. J'observais la concurrence.

Dialogue 3

– Où avez-vous appris cette langue ?

– Mes parents sont d'origine portugaise. En famille, nous parlons parfois le portugais.

– Et dans votre travail, vous le pratiquez ?

– J'ai travaillé trois ans dans une société de cosmétiques au Brésil. La langue de travail était le portugais.

Dialogue 4

– Quelle est votre expérience de la vente ?

– Pendant mes études à l'école de commerce, j'ai fait un stage dans une radio privée.

– Et qu'est-ce que vous faisiez pendant ce stage ?

– J'étais chargée de vendre des espaces publicitaires aux entreprises de la région ; c'étaient surtout des supermarchés et des grandes surfaces spécialisées.

Dialogue 5

– Faites-vous des réunions avec vos collaborateurs ?

– Oui. D'habitude, nous faisons une réunion une fois par semaine.

– Comment s'est passée celle de la semaine dernière ?

– Il y avait un ordre du jour. Nous avons discuté tous les points de l'ordre du jour.

Dialogue 6

– À l'école de commerce, vous avez rédigé un mémoire de fin d'études ?

– Oui. Tout à fait. Je l'ai d'ailleurs écrit en français.

– Et quel était le sujet ?

– La consommation de vidéo à la demande sur Internet en Belgique. C'était une étude de marché.

Dialogue 7

– Vous avez créé une entreprise, c'est exact ?

– Oui. En effet. J'ai créé une boutique en ligne.

– Et quelle était l'activité de cette boutique ?

– Je proposais des circuits touristiques dans des villes européennes. J'ai vendu le site il y a deux ans.

Travailler en français en entreprise 1

MÉTHODE DE FRANÇAIS SUR OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Niveaux A1/A2 du CECR

En entreprise est un cours de français professionnel de niveau élémentaire (A1/A2). Il a été conçu pour des étudiants dont le français fait partie du **projet professionnel**, ou des personnes déjà intégrées au monde du travail.

En entreprise est une méthode **pragmatique**, fondée sur une approche **actionnelle** : les étudiants sont régulièrement mis en situation à travers des jeux de rôle et des études de cas. Les situations professionnelles et les tâches proposées sont **variées** et **réalistes** et donnent ainsi lieu à des productions écrite et orale proches de l'**authentique**.

En entreprise comprend **dix unités** qui abordent un large éventail de thèmes liés au monde de l'entreprise.

Le CD audio-rom, inséré dans le manuel, contient l'ensemble des enregistrements et propose **60 exercices autocorrectifs** d'entraînement sur la grammaire, le vocabulaire et les actes de paroles étudiés dans les unités.

En fin de manuel :

- des fiches d'activités ;
- une grammaire ;
- des tableaux de conjugaison ;
- un lexique thématique plurilingue ;
- des modèles de productions écrites (Écrits) ;
- les transcriptions.

La méthode *En entreprise* comprend :

- un livre de l'élève avec CD audio-rom inclus ;
- un guide pédagogique.

22
955.80

