

<i>900 entraînements à la Communication professionnelle</i>	Indications pédagogiques	B2 / 12
<i>Objectif général</i>	B : S'informer / Se documenter	
<i>Degré de difficulté</i>	2	
<i>Objectif intermédiaire</i>	1 : Rechercher une documentation	
<i>Objectif opérationnel</i>	2 : Adopter un questionnement documentaire en adéquation à la situation et aux documents de référence.	
<i>Pré-requis</i>	Aucun	
<i>Nombre d'exercices proposés</i>	6	
<i>Exercice de synthèse</i>	B2/12-1.6	
<i>Remarques éventuelles</i>		

« **Se questionner** », c'est savoir s'interroger devant n'importe quelle situation, dans n'importe quel domaine.

Qu'est-ce qu'un « **questionnement documentaire** » ?

C'est **se poser les bonnes questions**, les questions **utiles**, pour faire face à une situation, pour résoudre un problème.

Savoir se poser les bonnes questions, c'est se donner tous les moyens pour engager une action.

Voici un exemple :

Je voudrais devenir bûcheron. Je vais me poser des questions pour savoir comment je peux y arriver :

- Où est-ce que je peux me renseigner sur ce métier ?
- Est-ce que je pourrais pratiquer ce métier dans un autre pays d'Europe ?
- Est-ce que j'ai le physique de l'emploi ? Est-ce que je suis, par exemple, assez fort pour faire ce métier ?
- Quelle formation faut-il pour exercer ce métier ?
- Est-ce que cette formation est payante ?

Les questions sont maintenant posées. Le « questionnaire » est prêt. Il est « documentaire » parce que les réponses apportées vont me renseigner sur le métier de bûcheron.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

<i>900 entraînements à la communication professionnelle</i>	Entraînement	B2 / 12 – 1.2 Eval.
---	---------------------	--------------------------------------

Vous avez trouvé cette annonce dans un journal.

Vous voulez avoir plus de renseignements. Vous décidez de téléphoner. Mais avant...

Ecrivez au moins 5 questions documentaires à poser pour ne rien oublier d'important au moment de téléphoner.

**Ministère de l'Éducation Nationale
Académie de Créteil**

Le GEFORME 94

*Ouverture d'une formation de « préparation aux concours
d'Aide soignant(e) / d'Auxiliaire de puériculture
et « préparation aux métiers d'Assistant(e) de vie ».*

Formation GRATUITE et RÉMUNÉRÉE

***Qui s'adresse aux jeunes de 18-25 ans et publics spécifiques
Réunions d'information : mercredi 14 et 21 janvier***

Au GRETA GEFORME 94 – Collège Charcot
Place du 8 mai 45 – 94340 Joinville-le-Pont
Tél. 01 43 97 32 76 – E-mail : 94joinville.geforme@wanadoo.fr

Questions :

CONSULTEZ LE CORRIGE B2/ 12-1.2

Voici quelques questions qu'on peut se poser avant de téléphoner
(il y en a, bien sûr, d'autres encore) :

- Quels sont les métiers qu'on appelle d'Assistant(e) de vie ?
- Que veut dire dans l'annonce « publics spécifiques » ?
- Quel niveau d'études faut-il avoir pour participer à cette formation ?
- Comment peut-on s'inscrire aux réunions d'information ?
- A quelle heure commencent les réunions d'information ?
- Combien de temps durent les réunions d'information ?
- Est-ce que d'autres réunions d'information sont prévues ?
- Combien de temps dure la formation de préparation aux concours ?
- Est-ce que la formation est la même pour les 3 concours ?
- Combien la formation est-elle rémunérée ?

<i>900 entraînements à la communication profession nelle</i>	Entraînement	B2 / 12 – 1.3
		Eval.

Vous avez lu plusieurs annonces pour recruter des « télévendeurs » (vendeurs de produits par téléphone), à mi-temps ou à temps complet, dans votre région.

Ces annonces précisent qu'il faut parler clairement et aimer le contact avec la clientèle.

Vous voulez vous renseigner sur ce genre de travail auprès de quelqu'un qui l'a déjà fait. Avant de lui téléphoner, écrivez les questions qui vous semblent les plus importantes à poser.

Questions :

CONSULTEZ LE CORRIGE B2/ 12-1.3

Voici quelques questions qu'on peut se poser avant de téléphoner
(il y en a, bien sûr, beaucoup d'autres encore) :

- Combien ce genre de travail est-il payé ?
- Est-ce qu'on peut travailler chez soi avec son téléphone ?
- Est-ce qu'il faut un niveau d'études particulier ?
- Est-ce que c'est un travail stressant ?
- Est-ce qu'on a une liste de clients ou est-ce qu'il faut trouver les clients à qui téléphoner ?
- Est-ce qu'on a un certain nombre de clients à appeler par jour ?
- Est-ce que les personnes qu'on appelle sont parfois désagréables ?
- Est-ce qu'on doit vendre un certain nombre de produit par jour ?
- Est-ce qu'on a un pourcentage sur les produits qu'on vend ?
- Est-ce que c'est un travail fatigant ?
- Est-ce qu'on peut choisir ses heures de travail ?

Etc.

Vous avez trouvé un travail où vous devez vous rendre en voiture.
Vous cherchez une petite voiture d'occasion, une Clio par exemple.
Sur Internet, vous avez trouvé les annonces suivantes :

- **Clio 1.2** 95, 120.000, capot à peindre, prix à disc.
- **Clio 1.2** 3p., blanc, '93, dir ass., vitres él., tr.b.ét., 160.000 km, €1.300.
- **Clio 1.2**, 03/98, rouge, toit ouvrant, airbag, d.a., verr. centr., radio CD, 84.000 km, €3.300.
- **Clio 1.2**, '97, 120.000 km, 120.000 km, CT ok, €4.500
- **Clio 1.2**, 115.000 km, €2.300 à disc.
- **Clio 1.3**, rouge, 130.000 km, tr.b.ét., €1.250 à disc.
- **Clio 1.8RT**, '94, 120.000 km, gr. rév. faite, kit sport, rab., CT ok, €1.600 à disc.
- **Clio 1.9 D**, 160.000 km, '92, €1.750.
- **Clio 1.9 D**, '94, 136.000 km, Contr. Techn ok, tr.b.ét., v.é., v.c., noir, €2.400.
- **Clio 1.9 D**, '97, 100.000 km, d.a., v.é., b.ét., €4.000 ferme.
- **Clio 1.9D**, '97, avec CT, €3.800.
- **Clio 16V**, rouge, '92, beauc. pces neuves, €3.500.

Choisissez une de ces annonces et recopiez-la sur la page suivante. Puis écrivez au moins 6 questions que vous devrez poser au propriétaire de la voiture quand vous lui téléphonerez pour avoir des précisions.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

<i>900 entraînements à la communication professionnelle</i>	Entraînement (Page 2)	B2 / 12 – 1.4
		Eval. :

Annonce :

Questions :

CONSULTEZ LE CORRIGE B2/ 12-1.4

Prenons l'une des annonces les moins précises.

Annonce :

Clio 1.9D, '97, avec CT, €3.800.

Voici quelques questions qu'on peut se poser avant de téléphoner
(il y en a, bien sûr, beaucoup d'autres encore) :

- Combien la voiture a-t-elle de kilomètres ?
- A-t-elle été accidentée ?
- De quelle couleur est-elle ?
- A-t-elle la direction assistée ?
- Combien a-t-elle de portes ?
- A-t-elle le verrouillage central des portes ?
- A-t-elle la climatisation ?
- A-t-elle des vitres électriques ?
- A-t-elle des pièces neuves ?
- Comment est l'état des pneus ?
- A-t-elle la radio ? Un lecteur de CD ?

Etc.

<i>900 entraînements à la communication professionnelle</i>	Entraînement	B2 / 12 – 1.5
		Eval.

L'entreprise dans laquelle vous travaillez va déménager pour s'installer dans une ville située à 15 km. Cette entreprise vend des meubles de bureau qu'elle expose sur 5000 m². On vous a chargé de trouver une entreprise de déménagement compétitive pouvant effectuer le déménagement le dimanche suivant. Vous avez sélectionné cette annonce :

<i>Déménagements, petits prix 7j/7. Tél. 03 18 24 24 97</i>

Ecrivez au moins 5 questions à poser pour ne rien oublier d'important au moment de téléphoner.

Questions :

CONSULTEZ LE CORRIGE B2/ 12-1.5

Voici quelques questions qu'on peut se poser avant de téléphoner
(il y en a, bien sûr, d'autres encore) :

- Est-ce que l'entreprise de déménagement travaille le dimanche ?
- Peut-elle effectuer un déménagement dimanche prochain ?
- Quels sont les tarifs pour déménager 5000 m² de meubles de bureau dans une ville située à 15 km ?
- Quels sont les systèmes de protection utilisés pour ne pas abîmer le matériel ?
- Combien de temps prendrait ce déménagement ?
- Quand doit-on donner la réponse définitive ?