

<i>900 entraînements à la Communication professionnelle</i>	Indications pédagogiques	C2 / 21
<i>Objectif général</i>	C : COMPRENDRE UN MESSAGE	
<i>Degré de difficulté</i>	2	
<i>Objectif intermédiaire</i>	2 : S'APPROPRIER UN MESSAGE	
<i>Objectif opérationnel</i>	1 : REpondre a des questions concernant un message (QUESTIONS OUVERTES)	
<i>Pré-requis</i>		
<i>Nombre d'exercices proposés</i>	6	
<i>Exercice de synthèse</i>	C3/21-1.7	
<i>Remarques éventuelles</i>		

Vous et moi sommes préposés au service des réclamations dans une grande entreprise de vente par correspondance. Pour chaque lettre, à des fins de statistiques, nous devons remplir un formulaire. Voici la lettre reçue aujourd'hui et que nous devons traiter :

Madame Pauline Perron
15, rue des Patriarches
75005 Paris

Paris, le 22 mars 2007

Magasin Delalande
5, avenue de Chaville
78000 Versailles

Service clientèle

Monsieur,

J'ai le regret de vous informer que je n'ai toujours pas reçu les deux articles que je vous ai commandés le 10 février 2007 :

- une chaise longue à dossier réglable, blanche,
n° de référence dans votre catalogue : 327 7529;
- une table roulante de jardin, blanche,
n° de référence dans votre catalogue : 455 6207.

Ce retard me paraît d'autant plus inadmissible que ma carte bancaire a déjà été débitée de la somme correspondant à ces achats !

Je vous demande donc de m'envoyer ces articles dans les plus brefs délais.

Recevez, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Pauline Perron

Remplissons maintenant le formulaire permettant d'archiver la lettre.

1. Nom de l'expéditeur/trice de la lettre :

Madame Pauline Perron

2. Quand cette lettre a-t-elle été envoyée?

22 mars 2007

3. A quel service/à qui est-elle adressée?

Service clientèle

4. Quel est le motif /les motifs de la réclamation ?

2 articles n'ont pas été reçus bien que le règlement ait été perçu.

5 – De quel(s) article(s) s'agit-il ? (désignation et référence)

- une chaise longue à dossier réglable, blanche, réf. 327 7529
- une table roulante de jardin, blanche, réf. 455 6207

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Voici un article extrait d'un catalogue de vente par correspondance.
Lisez-le et répondez ensuite aux questions posées.

La planche abdominale EFFISPORT articulée

Cette planche est idéale pour la remise en forme, l'entretien et le développement des abdominaux et des muscles des membres inférieurs et supérieurs. Planche extra-large, rembourrée mousse et recouverte de vinyle (lavable). Armature robuste en tube d'acier laqué. Cale-pied réglable en hauteur avec tampons de protection du cou-de-pied et des genoux. Inclinaison de la planche en hauteur sur 5 positions, et du dossier sur 5 positions. 152 x 37 x 70 cm. Garantie 1 an.

Réf. 573.0953

99,99 €

- 1) A quoi sert cette planche ?

- 2) Relevez les éléments qui montrent qu'elle est articulée.

- 3) Relevez les éléments qui montrent qu'elle est confortable.

- 4) Quelles sont ses autres qualités ?

- 5) Quelles autres informations sont données dans l'article ?

CONSULTEZ LE CORRIGE A TITRE INDICATIF C2/21-12

Voici un article extrait d'un catalogue de vente par correspondance.
Lisez-le et répondez ensuite aux questions posées.

La planche abdominale EFFISPORT articulée

Cette planche est idéale pour la remise en forme, l'entretien et le développement des abdominaux et des muscles des membres inférieurs et supérieurs. Planche extra-large, rembourrée mousse et recouverte de vinyle (lavable). Armature robuste en tube d'acier laqué. Cale-pied réglable en hauteur avec tampons de protection du cou-de-pied et des genoux. Inclinaison de la planche en hauteur sur 5 positions, et du dossier sur 5 positions. 152 x 37 x 70 cm. Garantie 1 an.

Réf. 573.0953

99,99 €

1) A quoi sert cette planche ?

Elle sert à la mise en forme avec l'entretien et le développement des abdominaux et des muscles inférieurs et supérieurs.

2) Relevez les éléments qui montrent qu'elle est articulée.

Inclinaison de la planche en hauteur sur 5 positions, et du dossier sur 5 positions.

3) Relevez les éléments qui montrent qu'elle est confortable.

Planche extra-large, rembourrée mousse, cale-pied réglable en hauteur avec tampons de protection du cou-de-pied et des genoux

4) Quelles sont ses autres qualités ?

Entretien facile (elle est recouverte de vinyle lavable), robuste (armature en tube d'acier), garantie un an.

5) Quelles autres informations sont données dans l'article ?

Les dimensions, la référence du catalogue et le prix.

Votre cousin est à la recherche d'un emploi. Il n'a pas de formation spécifique. Il aime conduire, fait régulièrement de la musculation dans un club et il est d'un naturel sociable. Il connaît très bien sa ville car il se déplace beaucoup en vélomoteur. Vous faites avec lui une recherche sur Internet dans le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois. La recherche a donné cette fiche sur l'écran de votre ordinateur :

Chauffeur-magasinier/chauffeuse-magasinière

Définition de l'emploi/métier :

Conduit un véhicule, le plus souvent léger (deux-roues, véhicule de moins de 3,5 tonnes), en vue d'effectuer la livraison de produits (plats cuisinés, denrées alimentaires...) ou l'enlèvement de marchandises, généralement sur une courte distance. Assure le chargement et le déchargement.

* Peut aussi assurer l'entretien courant du véhicule, organiser la tournée d'enlèvement ou de livraison, être chargé de l'encaissement ou de la prise de commandes.

Conditions générales d'exercice de l'emploi/métier :

L'activité nécessite généralement un contact avec la clientèle (livreur en alimentation, conducteur de messagerie...). Elle implique la station assise prolongée, des déplacements fréquents à l'extérieur du véhicule avec de multiples manutentions et déplacements de charges de nature et de poids variables suivant le domaine d'intervention. Les horaires de travail sont le plus souvent irréguliers ; suivant la nature de l'activité, ils peuvent être décalés (tôt le matin, tard le soir...) ou variables.

* L'emploi/métier peut nécessiter le respect de règles d'hygiène et de sécurité (manipulation de denrées périssables, transport de produits dangereux...) et parfois de porter des vêtements professionnels appropriés.

Formation et expérience :

Cet emploi/métier est accessible directement avec, selon les cas, un permis de conduire correspondant au type de véhicule utilisé. Une connaissance du milieu géographique est souvent requise.

* Certaines activités de transport peuvent nécessiter des compétences particulières liées à la nature des marchandises (transport de fonds et de valeurs...).

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE

<i>900 entraînements à la communication professionnelle</i>	Entraînement (Page 2)	C2 / 21 – 1.3 Eval. :
---	---------------------------------	--

Vous lisez la fiche avec votre cousin et vous lui demandez ensuite son avis.

**Il trouve 3 inconvénients. Vous lui demandez lesquels.
Que répond-il à votre avis, d'après la fiche ?**

**Vous répondez qu'il y a quand même des avantages pour lui à faire ce métier.
Quels avantages pouvez-vous lui donner ?**

Consultez le corrigé à titre indicatif C2 / 21-1.3

Vous lisez la fiche avec votre cousin et vous lui demandez ensuite son avis.

**Il trouve des inconvénients. Vous lui demandez lesquels.
Que répond-il à votre avis, d'après la fiche ?**

- *C'est fatigant : on doit porter des charges parfois lourdes.*
- *Les horaires de travail sont irréguliers*
- *On doit rester beaucoup assis dans son véhicule.*
- *Si on transporte de l'argent, ça peut-être dangereux.*
- *On peut aussi transporter des produits dangereux.*

**Vous répondez qu'il y a quand même des avantages pour lui à faire ce métier.
Quels avantages pouvez-vous lui donner ?**

- *Tu aimes bien conduire.*
- *Tu fais de la musculation donc tu es bien musclé. Si tu transportes des charges lourdes, cela ne te coûtera pas tant d'effort que ça et puis tu t'entraînes gratuitement pour ta musculation !*
- *Tu connais bien la ville, tu n'auras pas beaucoup à chercher ton chemin sur une carte.*
- *Tu aimes bien le contact avec les gens.*
- *Cet emploi ne demande pas de formation spécifique.*

Vous avez lu cet article dans un journal :

ASTRONOMIE

Découverte d'une « 10^{ème} » planète

Un astronome américain a affirmé avoir fait une découverte extraordinaire : la dixième planète de notre système solaire ! Elle se trouverait à près de 15 milliards de kilomètres de la Terre. Pour le moment, elle a été baptisée 2003-UB313. Comme la planète Pluton, elle serait composée de roches et de glace. Peut-on espérer y trouver des extra-terrestres ? Cela reste très peu probable...

Vous avez votre sœur au téléphone. Comme elle s'intéresse beaucoup à l'astronomie, vous lui parlez de cet article. Voici la conversation. Vous répondez à ses questions d'après l'article que vous avez lu.

Vous : Tiens, quelque chose qui va t'intéresser ! Je viens de lire qu'on a trouvé une dixième planète dans notre système solaire !

Votre sœur : Quoi ! Mais c'est incroyable ! Et qui l'a découverte, cette planète ?

Vous :

Votre sœur : Et elle se trouve loin de la Terre ?

Vous :

Votre sœur : On lui a donné un nom, comme ces dieux romains qu'on a donnés aux autres planètes ?

Vous :

Votre sœur : Et elle ressemblerait à la Terre ? Sûrement pas vu sa distance !

Vous :

Votre sœur : Alors pas habitable quoi...

Vous :

Consultez le corrigé à titre indicatif C2 / 21-1.4

Vous avez lu cet article dans un journal :

ASTRONOMIE

Découverte d'une « 10^{ème} » planète

Un astronome américain a affirmé avoir fait une découverte extraordinaire : la dixième planète de notre système solaire ! Elle se trouverait à près de 15 milliards de kilomètres de la Terre. Pour le moment, elle a été baptisée 2003-UB313. Comme la planète Pluton, elle serait composée de roches et de glace. Peut-on espérer y trouver des extra-terrestres ? Cela reste très peu probable...

Vous avez votre sœur au téléphone. Comme elle s'intéresse beaucoup à l'astronomie, vous lui parlez de cet article. Voici la conversation. Vous répondez à ses questions d'après l'article que vous avez lu.

Vous : Tiens, quelque chose qui va t'intéresser ! Je viens de lire qu'on a trouvé une dixième planète dans notre système solaire !

Votre sœur : Quoi ! Mais c'est incroyable ! Et qui l'a découverte, cette planète ?

Vous : C'est un astronome américain. On ne dit pas son nom.

Votre sœur : Et elle se trouve loin de la Terre ?

Vous : Loin, je ne sais pas, je ne m'y connais pas trop. L'article dit qu'elle se trouverait à peu près à 15 milliards de kilomètres de la Terre...

Votre sœur : On lui a donné un nom, comme ces dieux romains qu'on a donnés aux autres planètes ?

Vous : Pour le moment, elle est baptisée – attends, je regarde l'article – voilà : 2003-UB313.

Votre sœur : Et elle ressemblerait à la Terre ? Sûrement pas vu sa distance !

Vous : Ben, pas trop apparemment. Elle est composée de roche et de glace...

Votre sœur : Alors pas habitable quoi...

Vous : D'après l'article, probablement pas.

Vous avez votre brevet de premiers secours et vous avez écrit cette information dans un magazine délivré gratuitement par votre ville :

Le 112

Pour appeler les secours, vous devez composer le 112. Ce numéro d'urgence gratuit est le même dans toute l'Europe. Il peut être obtenu à partir de n'importe quel poste téléphonique, fixe ou portable. Il vous met en relation soit avec les pompiers soit avec le Samu.

Comment donner l'alerte

Une fois en ligne avec un opérateur du 112, vous devez donner les informations suivantes :

- **Le numéro de téléphone d'où vous appelez (pour qu'on puisse vous rappeler si besoin)**
- **La localisation précise de l'accident (ville, rue, numéro, près de...)**
- **La nature de l'accident et éventuellement les risques qui y sont liés**
- **Le nombre de personnes concernées**
- **L'état apparent des victimes**
- **Les premiers gestes de secours effectués le cas échéant**

Gina, une de vos amies qui est professeur des écoles, vous demande de faire avec elle une petite intervention dans sa classe. Elle vous posera quelques questions et vous répondrez devant les élèves. Puis les élèves pourront poser des questions.

Vous trouverez cette intervention à la page suivante. Ecrivez ce que vous répondez.

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE

Gina : Il peut arriver à tout le monde de se trouver sur les lieux d'un accident, n'importe quel accident. Qu'est-ce qu'on doit faire dans ces cas là ? Si vous ne pouvez rien faire vous-même ou si d'autres s'en occupent, vous allez appeler les secours. Alors, Freddy, quel numéro de téléphone composer ?

Vous :

Gina : On peut appeler avec un portable ?

Vous :

Gina : Qu'est-ce qu'on doit indiquer d'abord ?

Vous :

Gina : Qu'est-ce qu'on doit dire sur le lieu de l'accident ?

Vous :

Gina : Qu'est-ce qu'on doit indiquer d'autre ?

Vous :

Gina : Les élèves vont maintenant pouvoir poser des questions. Oui, Chloé ?

Chloé : Qui est-ce qui répond au téléphone quand on fait le 112 ?

Vous :

Julien : Pourquoi est-ce qu'on doit d'abord donner son numéro de téléphone ? C'est si important ?

Vous :

Carole : Si on est par exemple en Italie, on fait aussi le 112 ?

Vous :

Gina : Eh bien c'est tout ? Alors merci Freddy. La prochaine fois, on fera une petite démonstration des premiers secours qu'on peut porter à une victime.

Consultez le corrigé à titre indicatif C2 / 21-1.5

Gina : Il peut arriver à tout le monde de se trouver sur les lieux d'un accident, n'importe quel accident. Qu'est-ce qu'on doit faire dans ces cas là ? Si vous ne pouvez rien faire vous-même ou si d'autres s'en occupent, vous allez appeler les secours. Alors, Freddy, quel numéro de téléphone composer ?

Vous : Le 112.

Gina : On peut appeler avec un portable ?

Vous : Oui, à partir de n'importe quel téléphone et c'est un appel gratuit.

Gina : Qu'est-ce qu'on doit indiquer d'abord ?

Vous : Le numéro du téléphone à partir duquel on appelle.

Gina : Qu'est-ce qu'on doit dire sur le lieu de l'accident ?

Vous : L'emplacement exact : la rue, le numéro, si c'est près de quelque chose de particulier.

Gina : Qu'est-ce qu'on doit indiquer d'autre ?

Vous : La nature de l'accident et éventuellement les risques qui y sont liés, le nombre de personnes concernées, l'état apparent des victimes, les premiers gestes de secours effectués le cas échéant.

Gina : Les élèves vont maintenant pouvoir poser des questions. Oui, Chloé ?

Chloé : Qui est-ce qui répond au téléphone quand on fait le 112 ?

Vous : Les pompiers ou le SAMU.

Julien : Pourquoi est-ce qu'on doit d'abord donner son numéro de téléphone ? C'est si important ?

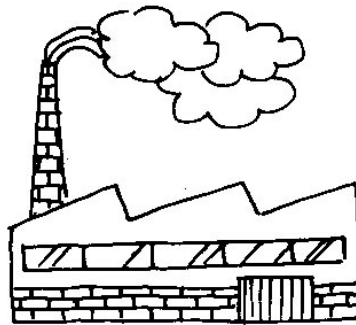
Vous : Oui, parce qu'on peut vous rappeler si besoin, par exemple si les secours ne trouvent pas le lieu de l'accident ou que vous avez donné une mauvaise adresse dans l'affolement !

Carole : Si on est par exemple en Italie, on fait aussi le 112 ?

Vous : Oui, c'est le même numéro partout en Europe.

Gina : Eh bien c'est tout ? Alors merci Freddy. La prochaine fois, on fera une petite démonstration des premiers secours qu'on peut porter à une victime.

Vous venez de lire l'article suivant dans le magazine « Belle Santé », N°77.



Etudes, chiffres et faits

La pollution réduit l'espérance de vie

Chaque année, la pollution atmosphérique tue précocement 310 000 Européens, dont 36 868 Français et 10 669 Belges. En moyenne, la pollution de l'air diminue de 9,6 mois l'espérance de vie des Européens. Les pays les plus touchés sont ceux de l'Europe de l'Est, du Nord de l'Italie, et du Benelux (Belgique, Hollande et Luxembourg). En France, la diminution de l'espérance de vie est de 9,3 mois et, en Belgique, elle est de 15,4 mois. Finlande, Suède et Irlande semblent échapper à cette dure réalité.

Cet article vous a impressionné(e) et vous en parlez avec Gilles, un de vos amis belges. Vous trouverez la conversation page suivante. Ecrivez ce que vous lui répondez. Un conseil : lisez d'abord toutes les questions avant de commencer à répondre.

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE

Vous : Je viens de lire un article plutôt effrayant sur la pollution...

Francis : Ah oui ? quelle pollution ? l'eau, l'air, le sol ?

Vous : L'air.

Francis : En Europe ou dans le monde ?

Vous : En Europe.

Francis : Et qu'est-ce que ça fait en Europe, cette pollution ?

Vous :

Francis : Est-ce qu'il y a des pays plus touchés que d'autres ?

Vous :

Francis : Lesquels ?

Vous :

Francis : Et on a des chiffres pour la Belgique ?

Vous :

Francis : Est-ce qu'il y a des pays moins touchés ?

Vous :

Francis : Alors on devrait faire une étude pour connaître leur recette !

Consultez le corrigé à titre indicatif C2 / 21-1.6

Vous : Je viens de lire un article plutôt effrayant sur la pollution...

Francis : Ah oui ? quelle pollution ? l'eau, l'air, le sol ?

Vous : L'air.

Francis : En Europe ou dans le monde ?

Vous : En Europe.

Francis : Et qu'est-ce que ça fait en Europe, cette pollution ?

Vous : Eh bien, ça diminue tout simplement l'espérance de vie des habitants.

Francis : Est-ce qu'il y a des pays plus touchés que d'autres ?

Vous : Oui !

Francis : Lesquels ?

Vous : Les pays de l'Europe de l'Est, du Nord de l'Italie, et la Belgique, la Hollande et le Luxembourg.

Francis : Et on a des chiffres pour la Belgique ?

Vous : Oui, en Belgique, la diminution de l'espérance de vie est de 15,4 mois en moyenne.

Francis : Est-ce qu'il y a des pays moins touchés ?

Vous : Oui, la Finlande, la Suède et l'Irlande.

Francis : Alors on devrait faire une étude pour connaître leur recette !

Dans une revue sur le cancer, vous trouvez le témoignage suivant :

Laurence, de Montpellier

Je voudrais vous parler de ma sœur Isabelle. Isabelle était au chômage depuis plus de deux ans quand la malchance a continué. Après un examen médical, elle a appris qu'elle avait un cancer. Alors les traitements commencent, longs et difficiles à supporter. A ce moment, Isabelle est très déprimée. D'autant plus qu'elle apprend, l'année suivante qu'elle a fait une rechute. De nouveau les traitements jusqu'au jour où elle tombe, par hasard, sur un livre qui va faire, pour elle, des miracles.

C'est une méthode originale pour apprendre à dessiner. Pas à pas, Isabelle commence à suivre les leçons du livre. Très vite, elle réussit de très jolis dessins au crayon ! Lorsqu'elle dessine, Isabelle ne pense plus à ses problèmes, son anxiété disparaît. Elle regarde le modèle, dessin, photo ou objet, et elle se concentre sur les lignes, les ombres, les proportions.

Au bout de quatre mois, elle passe à la couleur. Elle réussit des portraits de personnes et d'animaux très réussis. Elle les expose chez une amie libraire et elle commence à recevoir des commandes ! Elle fait des tableaux d'après des photos de personnes ou d'animaux qu'on lui envoie. Elle crée son site Internet.

C'est finalement en raison de sa maladie qu'Isabelle a retrouvé du travail. Et un travail qui lui plaît... infiniment !

Votre cousin Patrick est très doué pour le dessin. Mais en ce moment, il ne dessine plus. Il est très déprimé, découragé car il ne trouve pas d'emploi.

Vous l'accompagnez dans un voyage et vous avez ainsi l'occasion de discuter avec lui. Vous souhaitez l'encourager à dessiner et vous allez lui parler du témoignage que vous venez de lire.

La parole est à vous, page suivante. Un conseil : lisez le texte en entier avant de commencer à le compléter.

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE

Vous : Alors Patrick, tes recherches d'emploi n'ont pas encore abouti... Je sais que ça te prend du temps mais il t'en reste quand même un peu. Et si tu recommençais à dessiner, peut-être même à peindre ?

Patrick : Oh non, j'ai pas le courage. Je suis déprimé. J'ai envie de rien, ni de rien faire...

Vous : Tu sais, je viens de lire un témoignage plutôt encourageant...

Patrick : Ah oui ? C'est quoi ?

Vous : Il s'agit d'une femme, Isabelle,.....

Patrick : Ah... et c'était quoi comme maladie ?

Vous :

Patrick : Et alors, qu'est ce qu'elle a fait ?

Vous :

Patrick : Oui, mais elle dessinait pour elle. Personne ne voyait ses dessins...

Vous :

Patrick : Et elle a vendu des peintures à cette expo ?

Vous :

Patrick : Des commandes ? Mais comment elle fait ?

Vous :

Patrick : Et on peut voir ses dessins et ses peintures ?

Vous :

Patrick : En somme, elle est pas morte et elle est plutôt heureuse, non ?

Vous :

Patrick : Ben, ça me donne quand même un peu envie de m'y remettre !

Vous :

Consultez le corrigé à titre indicatif C2 / 21-1.7

Vous : Alors Patrick, tes recherches d'emploi n'ont pas encore abouti... Je sais que ça te prend du temps mais il t'en reste quand même un peu. Et si tu recommençais à dessiner, peut-être même à peindre ?

Patrick : Oh non, j'ai pas le courage. Je suis déprimé. J'ai envie de rien, ni de rien faire...

Vous : Tu sais, je viens de lire un témoignage plutôt encourageant...

Patrick : Ah oui ? C'est quoi ?

Vous : Il s'agit d'une femme, Isabelle, elle était au chômage depuis plus de deux ans et par là-dessus, elle apprend qu'elle est atteinte d'une grave maladie.

Patrick : Ah... et c'était quoi comme maladie ?

Vous : Un cancer. Et le pire, c'est qu'elle a fait une rechute l'année suivante !

Patrick : Et alors, qu'est ce qu'elle a fait ?

Vous : Eh bien, elle est tombée par hasard sur une méthode pour apprendre à dessiner et elle s'y est mise. Elle oubliait un peu sa maladie, ses traitements durs et son anxiété pendant qu'elle dessinait. Et puis elle est passée à la couleur, elle a fait de la peinture.

Patrick : Oui, mais elle dessinait pour elle. Personne ne voyait ses dessins...

Vous : Figure-toi qu'elle a fait une expo chez une amie libraire...

Patrick : Et elle a vendu des peintures à cette expo ?

Vous : Ça, je ne sais pas mais en tous cas, elle a reçu des commandes...

Patrick : Des commandes ? Mais comment elle fait ?

Vous : Elle peint des tableaux d'après des photos de personnes ou d'animaux qu'on lui envoie.

Patrick : Et on peut voir ses dessins et ses peintures ?

Vous : Oui parce qu'elle a aussi créé son site Internet.

Patrick : En somme, elle est pas morte et elle est plutôt heureuse, non ?

Vous : Eh oui, tu vois.

Patrick : Ben, ça me donne quand même un peu envie de m'y remettre !

Vous : Bravo, Patrick !