900 entraînements à la Communication professionnelle	**Indications pédagogiques**	**A / 12**
Objectif général	**A : MAÎTRISER LA TECHNIQUE DE L'ORAL**	
Degré de difficulté	**2**	
Objectif intermédiaire	**1 : ÊTRE ENTENDU PAR LE DESTINATAIRE**	
Objectif opérationnel	**2 : Etablir un contact social :** **10 : amorcer un contact social** **20 : amorcer un contact administratif** **30 : savoir se présenter à quelqu'un**	
Pré-requis	**Aucun**	
Nombre d'exercices proposés		
Remarques éventuelles		

AMORCER UN CONTACT SOCIAL

Entraînement N°1

Un collègue vous présente un de ses amis.

- Le formateur prend le rôle du collègue
- Un apprenant prend le rôle, d'abord muet, de l'ami
- Un apprenant prend le rôle de celui qui est présenté

Le formateur : Ah, Bernard ! Je te présente Christian qui est un vieil ami de la famille

Bernard :_____

Christian :_____

Entraînement N°2

Un ami vous présente son beau-frère.

- Le formateur prend le rôle de l'ami
- Un apprenant prend le rôle, d'abord muet, du beau-frère
- Un apprenant prend le rôle de celui qui est présenté

Le formateur : Gérard, je te présente Paul qui est le mari de ma sœur Nathalie

Gérard :_____

Paul :_____

Entraînement N°3

Comme pour l'entraînement N°1, un de vos collègues vous présente un de ses amis proches. Il vous a beaucoup parlé de lui. Vous allez tous les trois vous rendre au restaurant pour passer la soirée ensemble.

Le formateur : Bernard, voici mon ami Christian.

Bernard : _____

Christian : _____

Entraînement N°4

Comme pour l'entraînement N°2, un de vos amis vous présente son beau-frère qui vient d'arriver à la fête que donne votre ami. Il vous a beaucoup parlé de son beau-frère avec lequel il est très lié.

Le formateur : Gérard, voici Paul, le mari de ma sœur Nathalie.

Gérard : _____

Paul : _____

AMORCER UN CONTACT ADMINISTRATIF

Entraînement N° 1

Vous êtes au guichet de la poste. Vous désirez poster un paquet en envoi ordinaire pour l'Italie. L'employé qui était occupé à écrire lève les yeux vers vous.

Qui lui dites-vous ?

- Un apprenant prend le rôle de la personne qui désire envoyer le paquet.

- Un autre apprenant prend le rôle, d'abord muet, de l'employé.

Entraînement N° 2

Vous vous rendez au bureau des Affaires Scolaires de la Mairie pour inscrire votre fils à l'école primaire. On vous a demandé d'apporter trois documents :

- le carnet de santé de votre fils
- un certificat de domicile
- votre livret de famille

L'employé de Mairie est très occupé à remplir des papiers et cela fait 5 minutes que vous attendez devant son bureau. Faites aimablement remarquer votre présence à l'employé et dites-lui le but de votre démarche.

- Un apprenant prend le rôle de la personne qui inscrit son fils.

- Un autre apprenant prend le rôle, d'abord muet, de l'employé de Mairie.

Entraînement N° 3

Vous êtes à la Compagnie des Télécommunications de votre ville. Vous portez dans un sac votre ancien téléphone qui ne fonctionne plus. Vous désirez l'échange de votre ancien appareil contre un neuf.

L'employé lève les yeux vers vous ; il n'a pas l'air très aimable.

A vous d'entamer l'entretien et de formuler votre demande.

- Un apprenant prend le rôle de la personne qui demande l'échange de son téléphone.

- Un autre apprenant prend le rôle, d'abord muet, de l'employé de la Compagnie des Télécommunications.

Entraînement N° 4

Vous attendez devant le guichet de la Préfecture pour faire prolonger la validité de votre carte d'identité. C'est maintenant votre tour mais une personne, qui était derrière vous, vous bouscule et fait sa demande à l'employé.

Vous vous adressez d'abord à la personne qui est passée devant vous pour lui signaler que c'était votre tour. Cette personne vous répond qu'elle est pressée.

Vous vous adressez alors à l'employé pour formuler votre demande.

- Un apprenant prend le rôle de la personne qui veut prolonger son passeport.

- Un autre apprenant prend le rôle, d'abord muet, de l'employé de gendarmerie.

- Un autre apprenant prend le rôle de la personne qui veut passer la première en bousculant l'autre.

AMORCER SA PROPRE PRESENTATION A QUELQU'UN

Voici un sketch qui met en présence un homme qui se fait appeler « professeur » et se dit spécialisé dans le traitement de la timidité, et un nouveau patient qui vient d'arriver.

2 personnages : - le « professeur »
- le patient timide

4 scènes

Le formateur lira, dans un premier temps, les 4 scènes à la suite, de la façon la plus théâtrale possible.

Ensuite, les apprenants essaieront ensemble de résumer le sketch.

Enfin, deux par deux, les apprenants liront une scène (ou toutes les scènes) du sketch en s'efforçant de « mettre le ton ».

Si les apprenants le désirent, ils pourront essayer de « jouer » le sketch, sans le texte, en improvisant à partir de la trame.

SCENE 1

La secrétaire du grand professeur frappe à la porte du cabinet de consultation et laisse passage à un jeune homme de 25 à 30 ans, blond au visage couvert de taches de rousseur. Le professeur est assis dans un fauteuil derrière un grand bureau.

Le professeur : Bonjour monsieur, asseyez-vous je vous prie.

Le jeune homme : Oui, mer…merci.

Le professeur : Asseyez-vous mieux que ça, sur les deux fesses, confortablement. Alors, jeune homme, comment vous appelez-vous ?

Le jeune homme : Jubo..bo..biache.

Le professeur : Répétez-moi ça…

Le jeune homme : Julbo…bi…biache.

Le professeur : Répétez encore. Le premier principe est de savoir bien prononcer son nom. Je n'ai pas très bien compris. Vous avez dit « Jules… » ?

Le jeune homme : Bau…biache.

Le professeur : Vous vous appelez Jules Baubiache…

Le jeune homme : Oui, monsieur…doc…docteur. Euh... Jules Baubiache !

Le professeur : Bon. Quelle est votre profession ?

(Le jeune homme baisse tête comme pour prendre de l'élan.)

Le jeune homme : Emploi…employé de banque.

Le professeur : -Oui. Et vous voulez suivre un traitement contre la timidité ?

(Le jeune homme fait tourner son chapeau entre ses doigts.)

Le jeune homme : C'est à dire…oui, parfaitement.

Le professeur : Bien. Le traitement comporte des exercices pratiques en dix leçons. Ma secrétaire vous a dit les conditions du traitement. Si nous sommes d'accord, nous allons commencer tout de suite.

Le jeune homme : Oui, monsieur.

SCENE 2

Le professeur : Monsieur Baubiache, pour la première leçon, nous travaillerons la présentation : le salut, la poignée de main et le début de la conversation. Vous allez sortir de cette pièce. Ramassez d'abord votre chapeau. Vous frappez, je réponds. Vous entrez et vous vous présentez.

(Le jeune homme frappe très doucement ; on l'entend à peine)

Le jeune homme : …toc…toc…

Le professeur : Oui. Entrez !

(Le jeune homme entrouvre la porte, passe la tête par l'entrebâillement mais n'ose pas entrer.)

Le jeune homme : Euh…je…c'est…

Le professeur : Entrez ! N'hésitez pas. Et souriez, monsieur Baubiache, souriez ! Dites-moi « bonjour ».

Le jeune homme : Bonjour euh…doc…monsieur.

Le professeur : Monsieur Baubiache… quand je dis « souriez », cela ne veut pas dire « ouvrez la bouche » ! Prenez l'air aimable. Allez-y, souriez. Bon, c'est mieux. Soyez naturel. Maintenant, tendez-moi la main.

(Le jeune homme avance craintivement le bras devant lui.)

Le jeune homme : Comme…comme ça ?

Le professeur : Serrez-moi la main. Assez fort mais pas trop. Voilà. Et regardez-moi en me serrant la main. Bon. Présentez-vous, à présent. Dites bien fort « Je m'appelle Jules Baubiache ».

(Le jeune homme prononçant faiblement.)

Le jeune homme : Je…je m'appelle Jules…Jules Baubiache.

SCENE 3

Le professeur : Bon, ce n'est pas trop mal. Mais parlez plus fort. Et avant de parler, faites une ou deux fois « hum ! ».

Le jeune homme : Cre….cre…

Le professeur : Mais non, pas comme ça ! Faites « hum » comme quelqu'un qui veut éclaircir sa voix. Allez-y.

Le jeune homme : Hum, hum, hum.

Le professeur : Tout cela n'est pas mal. Maintenant élevez la voix et présentez, par exemple, une offre de service.

Le jeune homme : Monsieur, je voudrais…pour une place…

Le professeur : Ah, non ! Cela ne va plus du tout ! Pour les gestes, c'est passable mais pour l'élocution tout est à recommencer ! D'abord, pas de postillons, crachez délicatement dans votre mouchoir avant de commencer à parler.

Le jeune homme : Oui, monsieur.

Le professeur : Pour faciliter les choses, je vais vous mettre à la quatrième leçon : l'exercice de la dispute. Vous allez me faire des reproches, me dire des choses très désagréables.

(Le jeune homme devient tout rouge et commence à bafouiller)

Le jeune homme : Mais…je…

Le professeur : Mon cher ami, supposez que je viens de vous refuser une place. Voilà : je suis dans mon fauteuil et j'attends votre attaque.

SCENE 4

Le jeune homme : Vous m'aviez promis une place…Ce n'est pas bien… J'espérais… euh… euh… que vous pourriez penser à moi… Non, c'est vraiment ennuyeux.

Le professeur : Ce n'est pas ça du tout ! Permettez-moi de vous donner l'exemple. Asseyez-vous. Je commence :
« Monsieur, je vous ai fait l'honneur de proposer mes services. Eh bien, je suis très heureux de ne pas vous avoir pour chef. Je ne vous salue pas car vous êtes un mufle, Monsieur. Et je pourrais en dire bien davantage. »
A vous mon cher ! Allez, du courage !

(Le jeune homme se lève d'un coup, crache dans son mouchoir et jette son chapeau par terre.)

Le jeune homme : Vous m'aviez promis une place. Vous ne me l'avez pas donnée. Vous êtes un sale type, un voleur, un escroc. Je ne sais…je ne sais…je ne sais pas ce qui me retient !!!

Le professeur : Halte-là ! Halte-là ! C'est beaucoup mieux. Pouvez-vous revenir demain ?

Le jeune homme : Oui, Monsieur le Professeur

Le professeur : Tant mieux. Avouez que vous vous sentez déjà mieux.

(Le jeune homme se met à rire.)

Le jeune homme : C'est pourtant vrai. C'est pourtant vrai que je me sens mieux.

(Le professeur pose la main sur l'épaule du jeune homme.)

Le professeur : Félicitations ! C'est très encourageant ! Eh bien, à demain, monsieur Baubiache.

Le jeune homme : A demain, monsieur le Professeur.

(Sketch composé d'après un texte romanesque de Georges Duhamel)

Une fois le texte du sketch lu (ou joué), les apprenants feront des commentaires en essayant de dégager, d'après le sketch, ce qu'il faut faire ou ne pas faire pour se présenter à quelqu'un.

Les apprenants essaieront ensuite de se présenter, comme s'ils devaient le faire dans la réalité. Soit le formateur prend le rôle de la personne qui reçoit celui qui se présente, soit un autre apprenants prend le rôle.

A la fin de la présentation, l'ensemble des apprenants commentera la présentation et l'apprenant qui vient de se présenter reprendra sa présentation si besoin.

Lorsque tous les apprenants se seront présentés selon le même schéma, ils se présenteront une nouvelle fois mais pour un groupe et non pour une personne isolée. L'ensemble des apprenants constituera le groupe. L'apprenant, pour ce faire, entrera dans la salle et se présentera.

A la fin de la présentation, l'ensemble des apprenants commentera la présentation et l'apprenant qui vient de se présenter reprendra sa présentation si besoin.