900 entraînements à la communication professionnelle	POSITIONNEMENT DE SORTIE Page 1	Habileté D Niveau 3
	Nom :	

1ère PARTIE

Vous avez vu une annonce pour une location d'une semaine à la plage hors saison. Le mois d'avril vous intéresse car vous avez 2 semaines de congé.

Loc. vacances bon prix mars à mai. Maison tt confort. Jardin.

Vous téléphonez au journal pour demander des informations. On vous renvoie au propriétaire, Monsieur Gropiron, tél. 04 12 28 30 30, 25 avenue des Pins, 06300 Bourgilles.

Vous préférez écrire que téléphoner pour avoir une réponse écrite, ce qui laisse une trace, au cas où…

Vous écrivez donc une lettre au propriétaire pour demander plus de renseignements sur cette location. Dans votre lettre, vous faites un questionnaire pour plus de clarté. Vous espérez que le propriétaire répondra point par point à votre questionnaire.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Vous recevez une réponse qui ne tient pas compte de votre questionnaire. La voici :

Monsieur Gropiron
25 avenue des Pins
06300 Bourgilles

Bourgilles, le 7 janvier 08

Madame, Monsieur,

En réponse à votre lettre, je peux ajouter à l'annonce les informations suivantes. La maison, sur 2 étages, comporte tout le confort qu'on peut attendre d'une maison de vacances. Au rez-de-chaussée, se trouvent une vaste salle de séjour avec une cheminée de style rustique, une grande cuisine équipée, plaques électriques, réfrigérateur, nombreux placards, une chambre avec vue sur le jardin, WC et salle d'eau. Le premier étage offre deux chambres, une salle de bains avec baignoire, WC, placards.

En plus du nécessaire, vous trouverez également un four à micro-ondes, un grille-pain et un téléviseur.

Un vaste jardin autour de la maison vous permettra de prendre vos repas dehors au milieu des arbres centenaires et des massifs de fleurs. La maison bénéficie d'une grande tranquillité. Les commerces et la plage sont à proximité.

Le loyer pour 2 semaines hors saison est très intéressant puisqu'il ne dépasse pas 800 €, frais de gaz et d'électricité en plus naturellement, selon usage.

La maison étant très demandée au printemps, je vous prierai de verser comme acompte la moitié du prix du loyer pour la retenir.

En vous remerciant de me faire connaître votre décision le plus vite possible, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Arthur Gropiron

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

2ème PARTIE

D'après la lettre, la maison paraît répondre à votre attente. Vous vous engagez en envoyant une lettre de commande et le montant de l'acompte demandé. Vous écrivez la lettre de commande.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

3ème PARTIE

Vous arrivez sur les lieux le 3 avril et vous constatez aussitôt que rien ne correspond à ce qui a été annoncé. La maison est sale et délabrée, il manque des choses essentielles et certains appareils ne fonctionnent pas. Vous voulez qu'on vous rembourse votre acompte ou qu'on vous loge ailleurs. Vous téléphonez au numéro que vous a donné le journal et vous tombez sur une secrétaire. Elle vous dit qu'aucune réclamation ne peut être faite par téléphone. Il faut envoyer une lettre. Vous écrivez donc cette lettre de réclamation au propriétaire.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Par retour de courrier, vous recevez la lettre suivante.

Monsieur Gropiron
25 avenue des Pins
06300 Bourgilles

Bourgilles, le 14 avril 08

Madame, Monsieur,

En réponse à votre lettre, je vous informe qu'en aucun cas votre réclamation ne pourra être retenue, les lieux et leur état correspondant à ce qui a été annoncé. Nous n'avons d'ailleurs jamais reçu de plaintes de la part des précédents locataires.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

Arthur Gropiron

Devant la mauvaise foi du propriétaire, vous vous adressez à une Association de défense des consommateurs. Au téléphone, votre interlocuteur, très aimable, vous dit de préparer un dossier et de l'envoyer à l'Association.

Vous allez donc préparer ce dossier.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

4ème PARTIE

Pour commencer, vous avez fait le tour des pièces de la maison puis du jardin et vous avez pris les notes suivantes :

Maison sale, sent le renfermé et le moisi.	
Couloir	Lampe au plafond grillée (on ne voit rien en entrant !)
Salon	- humidité sur les murs - papier décollé sous les fenêtres - radiateur électrique ne fonctionne pas - poste TV ne marche pas (le son mais pas d'image) - canapé défoncé sur partie droite (on sent les ressorts !) - rideau fenêtre gauche déchiré
Cuisine	- micro-ondes ne marche pas - seulement 3 assiettes et 1 casserole - pas de poêle - couverts tordus inutilisables - nappe plastique trouée par cigarettes
Chambre (Rez de chaussée)	- pas de rideau à la fenêtre - lit très vieux et inconfortable - couverture sale, tachée et moisie sur une partie
Chambre (1er étage)	- lino déchiré (risque chute) - lampe chevet cassée (pas de lumière)
Salle de bains	- baignoire : flexible douche fuit - lavabo bouché
Jardin	- pelouse pas tondue (herbe atteint 50 cm haut) - pas de chaise ou de table de jardin pour s'asseoir dehors ou déjeuner - pas de plante ni de massif de fleurs
Situation maison	- commerçants : juste petite épicerie à 1 km - plage à 3 km

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Vous allez maintenant mettre vos notes au propre et en ordre. Ecrivez en langage clair ce que vous avez pris en note en mettant un titre à chaque partie.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

5ème PARTIE

Vous avez confié votre déception à l'épicier. Voici ce qu'il vous a répondu.

« Ah ben alors, cher Monsieur, je peux bien vous dire que vous n'êtes pas le premier à avoir pareille mésaventure. Attendez que je me souvienne… C'était… oui ! C'est ça ! C'était d'abord en mai de l'année dernière. Un jeune couple avec un petit bébé avait loué cette satanée maison pour… je crois bien… oui, c'est ça ! Pour une durée de 2 semaines, exactement comme vous ! Eh bien en arrivant, ils étaient tellement déçus qu'ils sont venus me voir. Il faut dire que je suis votre seul voisin commerçant. Enfin, si je peux dire « voisin » puisque nous sommes distant d'un bon kilomètre. Bref, ils m'ont fait voir la maison. Je pouvais pas le croire ! Le propriétaire n'a rien voulu savoir pour leur rembourser leur acompte. Ils sont partis au bout de 4 jours. Et puis il y a eu cette famille. Tu te souviens, Geneviève (c'est ma femme, elle est dans l'arrière boutique). Les parents avec 3 enfants. Un adolescent un peu difficile et deux gamins, des jumeaux, très gentils et bien élevés. Bon, bref. Eux, ils avaient retenu pour le mois de juillet. Tout un mois, vous vous rendez compte ! Et au prix fort en plus ! Enfin c'était l'été, l'humidité, le chauffage qui marche pas, tout ça, ça passait mieux. Mais 3 assiettes pour 5 personnes ! Ils ont mangé pendant un mois dans les assiettes en carton qu'ils m'achetaient et ils ont acheté poêle et casseroles qu'ils ont rapportées chez eux en partant. Et puis il y a eu le monsieur du mois d'octobre. Un homme plutôt renfermé. Enfin, au bout d'une semaine qu'il venait acheter des choses chez moi, il a parlé. Il m'a sorti tout ce qu'il avait sur le cœur. Il avait loué pour tout le mois d'octobre dans l'idée d'écrire un livre au bord de la mer en automne. Je ne sais pas s'il a écrit son livre ensuite mais il est parti au bout de 2 semaines avec un gros rhume et il a attaqué le propriétaire en justice. Je ne sais pas ce qui est arrivé après. Enfin, vous voyez… vous n'êtes pas les seuls ! »

Pour compléter votre dossier pour l'Association, vous allez résumer ce qu'a dit l'épicier en 7 à 10 lignes.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

6ème PARTIE

Vous allez maintenant faire une fiche pour signaler ce qui ne correspond pas à votre attente. Pour cela, vous comptez reprendre les promesses de la première lettre du propriétaire et mettre en face ce que vous avez trouvé sur place.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

7ème PARTIE

Pour compléter votre dossier, vous allez préciser ce que vous attendez du propriétaire et ce que vous souhaitez obtenir par l'intermédiaire de l'Association. Pensez à vous et aussi aux locataires précédents et aux suivants qui risquent de se faire arnaquer de la même façon. Notez au moins 3 idées.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

8ème PARTIE

Vous avez quitté cette maison et regagné votre domicile. Vous trouvez sur votre ordinateur un e-mail d'un ami qui n'est pas encore au courant de votre mésaventure.

> *Salut ! J'ai trouvé très bonne ton idée de louer une maison à la plage hors saison pour payer moins cher et ne pas être dans la foule des vacanciers ! J'espère que tu en as bien profité. Je vais suivre ton exemple car j'ai justement trouvé une annonce super. Je vais réserver pour début mai. A bientôt ! Alex.*

Vous téléphonez aussitôt à votre ami mais il n'y a personne. Vous lui envoyez donc un e-mail en réponse au sien. Dans cet e-mail, vous allez lui décrire ce qui vous est arrivé. Puis vous lui donnerez des consignes très claires pour qu'il ne se fasse pas avoir… Vous allez aussi lui envoyer en document joint ce que vous voulez demander au propriétaire. Dans votre e-mail, vous allez donc expliquer à votre ami en quelques mots pourquoi vous voulez obtenir du propriétaire ce que vous demandez.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

9ème PARTIE

L'Association pour la défense des consommateurs travaille avec un magazine. Ce magazine fait paraître régulièrement des articles sur les arnaques dont sont victimes les consommateurs. L'Association vous demande d'écrire un texte sur votre mésaventure pour qu'il soit publié dans le magazine.

Vous allez maintenant faire **le plan** de ce texte en vue de votre futur article.

FIN DU POSITIONNEMENT DE SORTIE