



**Современный  
Гуманитарный  
Университет**

Дистанционное образование

---

**Рабочий учебник**

Фамилия, имя отчество \_\_\_\_\_

Факультет \_\_\_\_\_

Номер контракта \_\_\_\_\_

**ФРАНЦУЗСКИЙ ЯЗЫК  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КУРС**

ДЕЛОВОЙ

ЮНИТА 7

**Москва 1998**

Разработано Л.С. Богословской, Н. Б. Питерских

Рекомендовано Министерством общего и профессионального образования Российской Федерации в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений

## **ФРАНЦУЗСКИЙ ЯЗЫК ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КУРС**

### **Деловой**

**Юниты 1–9:** Введение в бизнес. Общие проблемы экономики. Коммерция. Маркетинг. Реклама. Офис. Финансы. Менеджмент. Деловая корреспонденция. Переговоры и контракты.

### **ЮНИТА 7**

Содержит тексты по следующей тематике: Деловые контакты и этика.  
Официальные и неофициальные встречи и конференции.  
Стратегия, техника и тактика переговоров.  
Деловое общение по телефону.  
Сопровождается творческими заданиями и ролевыми играми.

Соответствует профессиональной образовательной программе СГУ №3.

Для студентов Современного Гуманитарного Университета

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
ПРОГРАММА КУРСА .....	4
КАК НАДО ИЗУЧАТЬ ЮНИТУ .....	5
КАКИМИ ПОСОБИЯМИ НЕОБХОДИМО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ .....	6
МЕТОДИКА JOUR 3 .....	6
КАК УЧИТЬ НОВЫЕ СЛОВА И ИДИОМЫ .....	6
АУДИОКУРС СГУ (FA) .....	6
LEÇON 1 .....	7
Jour 1. Négociation d'affaires .....	7
Jour 2. Entretien entre un vendeur et un acheteur .....	8
Jour 3. Devoirs .....	11
Jour 4. Le télécopie ou fax. Le télex .....	16
Jour 5. Texte .....	27
LEÇON 2 .....	28
Jour 1. Négociation commerciale par téléphone .....	28
Jour 2. Les divers types de réceptions .....	32
Jour 3. Devoirs .....	34
Jour 4. Fiches téléphoniques .....	39
Jour 5. Jeu de rôles .....	42
LEÇON 3 .....	44
Jour 1. Discussion dans le conseil d'administration .....	44
Jour 2. A une réunion .....	45
Jour 3. Devoirs .....	48
Jour 4. Découvrir le rapport. Faire un compte rendu. Connaître les notes de service. Rédiger une note de service .....	52
Jour 5. Texte .....	63
LEÇON 4 .....	65
Jour 1. Smirnov compose le numéro. Organiser un voyage d'affaires. Programme de visite du 18 au 22 septembre .....	65
Jour 2. Arrivée dans une entreprise. Arrivée dans un hôtel .....	67
Jour 3. Devoirs .....	69
Jour 4. Rédaction de télex .....	73
Jour 5. Texte .....	79
LEÇON 5 .....	80
Jour 1. Engager du personnel temporaire .....	80
Jour 2. Passer une annonce par téléphone .....	82
Jour 3. Devoirs .....	83
Jour 4. Les entretiens téléphoniques. Faire face aux complications de conversation. Les problèmes de communication au téléphone. Utiliser le répondeur téléphonique .....	87
Jour 5. Texte .....	101
ГЛОССАРИЙ*	

\* Глоссарий расположен в середине учебного пособия и предназначен для самостоятельного заучивания новых понятий.

## **ПРОГРАММА КУРСА**

Деловые переговоры. Диалог между продавцом и покупателем. Факс. Телекс.

Коммерческие переговоры по телефону. Различные типы приемов (гостей). Телефонные карточки.

Дискуссия в административном совете. На собрании. Ознакомление с раппортом. Составление отчета. Ознакомление со служебными записками и их составление.

Смирнов набирает номер. Организация деловой поездки. Программа визита. Прибытие на предприятие. Прибытие в гостиницу. Составление и чтение телекса.

Наем временного персонала. Помещение объявления по телефону. Общение по телефону. Преодоление затруднений. Проблемы телефонного общения. Использование автоответчика.

## КАК НАДО ИЗУЧАТЬ ЮНИТУ 7

Курс “Французский язык для экономистов” предназначен для студентов по специальностям “Экономика”, “Менеджмент” и “Лингвистика”, продолжающих изучать французский язык после прохождения Базового курса французского языка (Юниты 1–8).

Юнита 7 состоит из 5 уроков, рассчитанных на изучение в течение 5 недель. Каждый урок изучается в течение одной недели. 5 дней студент изучает материалы урока, затрачивая на это не менее 1 часа в день. 6-ой день – это аудиторное занятие (2 учебных часа), на котором тьютор проверяет самостоятельную работу студентов. После изучения всех уроков юниты проводится контрольное тестирование.

Ведущая тема Юниты 7 – “Деловое общение”.

Юнита рассчитана на ежедневные самостоятельные занятия.

Первый день (Jour 1) учащийся работает с текстом по специальности, читает и переводит, пользуясь рекомендованными словарями.

Второй день (Jour 2) студент работает с другим текстом по специальности.

Третий день (Jour 3) отводится на отработку новой лексики. Студент выполняет задание на перевод с русского на французский предложений, содержащих лексику урока.

Четвертый день (Jour 4) посвящен изучению стандартных форм и документов, используемых в практической деятельности, в рамках рассматриваемой в уроке темы; также содержит практические и аналитические задания.

Пятый день (Jour 5). В этом разделе урока даны задания по работе с оригинальными французскими документами по тематике урока, а также упражнения и ролевые игры. Выполнение этих заданий позволяет закрепить полученные знания на практике.

На аудиторном занятии (Jour 6) тьютор проверяет правильность выполнения заданий урока.

### КАКИМИ ПОСОБИЯМИ НЕОБХОДИМО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ:

- Гак В.Г, Ганшина К. А. Новый французско-русский словарь. М., 1997.
- Гавришина К.С. и др. Dictionnaire commercial et financier. М.: Vikra, 1993.
- Мачковский Г. И. Французско-русский юридический словарь. М.: Руссо, 1995.
- Le Nouveau Petit Robert. P., 1994,
- Щерба В. Л. Русско-французский словарь. М., 1995.

Учебники и пособия:

- Кистанова Л.Ф., Жаинова С.А. Деловое общение на французском языке. М., 1995.
- Danilo M., Taurin B. Le français de l'entreprise. P.: Clé International, 1990.
- Le Golf, C. Le Nouveau Business French. Le français des affaires. Hatier/Didier, 1995.
- Bruzière G. Le français commercial. P., 1987.

Помимо аудиокурса СГУ FA, прилагаемого к данной юните, мы рекомендуем Вам для развития практики восприятия французской речи на слух слушать радиопередачи Radio France International на средних и коротких волнах, и, если есть такая возможность, смотреть программы TF5, M6 и другие франкоязычные телеканалы.

### **МЕТОДИКА JOUR 3**

Эта методика заключается в том, что Вы отрабатываете определенные понятия и конструкции делового французского, употребляющиеся в текстах коммерческих соглашений, законов, регулирующих эту сферу, в контрактах, в деловой переписке и т.п.

В левой колонке помещены слова и словосочетания, содержащиеся в тексте урока. Вам надо найти их в словаре, узнать все их значения и случаи употребления по словарю, а затем выполнить перевод с русского на французский фраз, содержащих это слово.

### **КАК УЧИТЬ НОВЫЕ СЛОВА И ИДИОМЫ**

Все новые слова и идиомы выпишите в тетрадь (рукописный словарь), сопровождая русским переводом. Повторяйте их каждый день, затрачивайте на это не менее 15 минут.

### **АУДИОКУРС СГУ (FA)**

Тексты уроков (Jour 1–2) записаны на пленку – аудиокурс СГУ FA.

# LEÇON 1

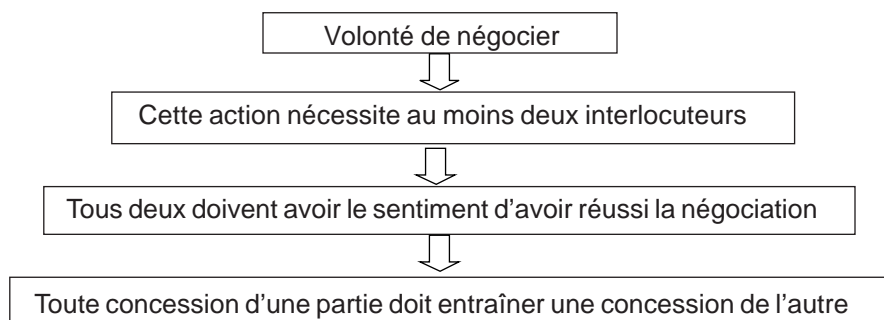
## JOUR 1

Lisez et traduisez le texte.

### NÉGOCIATION D’AFFAIRES

#### Tactique de négociation

“La négociation est l’art, l’action de mener à bonne fin les affaires”.  
Dictionnaire de l’Académie des sciences commerciales.



Comme toute étape de la **démarche commerciale** la **négociation**, pour aboutir, doit être préparée. Il faut préparer avant tout le contenu de la négociation. Si l’interlocuteur est un partenaire (agent, importateur, futur associé...) la négociation portera sur tous les éléments des **contrats de distribution, représentation** ... et notamment sur **la territorialité, l’exclusivité, les marges**, la communication (publicité, promotion ...), le service après-vente. Si l’interlocuteur est un acheteur (utilisateur du produit) la négociation portera sur tous les éléments du contrat de vente: quantités des marchandises, prix, délai de livraison, service après-vente, mode de transport etc.

Négocier, c’est écouter, chercher à comprendre puis argumenter.

En **entamant la négociation** n’oubliez pas que:

- dans une négociation, il y a deux parties, chacune d’elles essaie d’obtenir les **concessions** maximales de l’autre;
- il ne faut entamer la négociation qu’avec des personnes ayant les pouvoirs la mener à terme;
- il faut essayer de connaître les cartes de l’autre partie;
- il ne faut jamais laisser deviner ce que l’on ne fera pas;
- il faut laisser planer un doute sur les intentions réelles (conserver l’effet de surprise);
- il ne faut pas prendre position sur les points que l’on ne souhaite pas négocier;

- il faut mettre en réserve des arguments;
- il faut rechercher un moment adéquat de conclure.

Pour mieux argumenter, il faut:

- construire d'avance l'argumentaire en terme de marche, produits, prix, chiffre d'affaires, marges bénéficiaires;
- structurer ses arguments = exposer un avantage particulier, soutenir l'avantage par un fait objectif, en déduire la conséquence concrète pour l'interlocuteur, évaluer l'effet de l'argument;
- découvrir les objections du partenaire = le faire parler, ménager sa susceptibilité, s'adapter à son rythme, utiliser un langage compréhensible;
- maîtriser ce que l'on veut obtenir et sur quoi on ne veut pas céder, maîtriser l'objectif du partenaire.

## VOCABULAIRE

**démarche** (f) — действие

**négociation** (f) — переговоры

**aboutir** — приводить к положительному результату, закончиться успешно

**distribution** (f) — 1) распределение

2) торговля

3) сбытовая сеть

**représentation** (f) — представительство, посредничество

**territorialité** (f) — территориальность

**exclusivité** (f) — исключительное право

**marge** (f) — 1) торговая наценка; 2) колебание цены

**entamer** — начинать, приступать к чему-л.

**concession** (f) — уступка

**maîtriser** — освоить, овладеть

## JOUR 2

## ДЕНЬ 2

Lisez et traduisez le texte.

### ENTRETIEN ENTRE UN VENDEUR ET UN ACHETEUR

Les deux parties doivent se préparer d'avance à l'entretien. Le vendeur doit savoir description du produit, caractéristiques, prix, il prépare aussi son argumentaire: quels sont les avantages qui pourront lui servir à convaincre son interlocuteur.

L'acheteur doit bien définir ses besoins, ses goûts, ce qu'il recherche et il devra respecter ce profil au cours de l'entretien.



### Pourparlers d'affaires

- Dupont:* Bonjour, Monsieur Allessitch. Je suis content de vous voir dans notre ville. Asseyez-vous. Vous n'êtes pas trop fatigué après le voyage?
- Allessitch:* Bonjour, Monsieur Dupont. Ça va, je me suis déjà un peu *reposé*.
- D.:* Quand êtes-vous arrivé? À quel hôtel êtes-vous descendu?
- A.:* Je suis arrivé hier et je suis descendu à l'hôtel "Vonotel" qui est très confortable.
- D.:* Quel temps fait-il à Minsk?
- A.:* C'est l'automne, il pleut souvent, il fait assez froid, les températures ne montent pas au-dessus de plus 5.
- D.:* Chez nous la météo est bonne pour cette semaine, il sera ensoleillé, **profitez-en**.
- A.:* C'est une bonne nouvelle et j'ai aussi une bonne nouvelle à vous annoncer: notre maison a pris la décision de **passer un contrat** avec votre firme pour l'achat de vos fabrications.
- D.:* C'est vraiment une très bonne nouvelle. Et c'est pour quand la signature du contrat?
- A.:* Nous **envisageons** de le signer le plus vite possible, mais avant il faut régler des questions concernant le prix, le délai de livraison et l'organisation **d'un stage** pour les spécialistes biélorusses.
- D.:* Je suis prêt à répondre à toutes vos questions. Quant au prix, nous avons un **prix courant** pour nos fabrications et les pièces de rechange.
- A.:* Et ce prix courant prévoit une **remise** du prix de 5%, n'est-ce pas?
- D.:* Vous avez parfaitement raison.
- A.:* Mais nous voudrions obtenir une remise supplémentaire de 5% compte tenu du volume des marchandises à acheter. Nous avons préparé **la liste** des équipements à importer et je vous la passe.
- D.:* Oui, le volume des achats est impressionnant, mais je ne peux pas résoudre ce problème, c'est seulement la Direction qui peut le faire. Mais je vous promets que demain à la réunion de la Direction je serai votre **allié**.
- A.:* Merci, Monsieur. Je compte sur vous.
- D.:* D'accord. Parlons maintenant livraison. Vous le savez, que toutes les marchandises à échanger entre notre firme et les pays de la Communauté sont **acheminées** par le transport routier ou ferroviaire. Le délai de livraison est de 6 mois à partir de la date de la signature du contrat **fob** Paris ou **cif** Minsk.
- A.:* Nous désirons que les marchandises soient transportées par train et nous préférons **la livraison cif**. Mais il nous conviendrait mieux le délai de livraison de 3 mois, pour une partie de marchandises au moins.

- D.*: Je crois que nous pourrions satisfaire votre demande et réduire le délai de livraison mais dans ce cas le contrat doit être signé dans quinze jours au plus tard.
- A.*: Si nous réglons vite la question de la remise supplémentaire, nous pourrions le faire d'ici quinze jours, c'est sûr. Il nous reste encore à discuter les problèmes de la période de garantie, **des pièces de rechange** et du SAV.
- D.*: La période de garantie est de 12 mois à compter de la date de la mise en marche, en ce qui concerne les pièces de rechange, nous sommes prêts à étudier pendant une semaine toute commande que vous voudriez nous passer. Si vous voulez que vos spécialistes assurent l'entretien des machines au-delà de la période de garantie, nous pourrions vous proposer d'organiser un stage dont le prix et le programme sont prévus dans notre prix courant.
- A.*: Parfait. Attendons maintenant la résolution de la Direction. La remise accordée, nous pourrions signer le contrat comme nous l'avons prévu, dans deux semaines.

## VOCABULAIRE

- FOB** — *англ.* free on board, *фр.* franco à bord (FAB) франко-борт (условие об обязанности продавца доставить и погрузить товар на предусмотренный договором вид транспорта).
- CIF** — *англ.* cost, insurance, freight, *фр.* cout, assurance, fret (CAF) стоимость, страховка и фрахт (ССФ) (продажа товара на условиях ССФ предусматривает включение продавцом в цену товара наряду с его стоимостью также расходов на страхование и на его транспортировку до места назначения).
- SAV** — *service après-vente* гарантийное обслуживание.
- profiter de qch** — воспользоваться; извлекать пользу, прибыль
- passer un contrat** — заключать контракт
- envisager qch, de f qch** — планировать, предполагать делать что-л.
- stage** (m) — стажировка, практика
- prix** (m) **courant** — 1) преysкурант; 2) рыночная цена
- remise** (f) **du prix** — льгота-скидка
- liste** (f) — список
- allié** (m) — союзник, сторонник
- acheminer** — 1) доставлять; 2) отпралять, посылать
- livraison** — поставка
- pièces** (f pl) **de rechange** — запасные части

## JOUR 3

## ДЕНЬ 3

### DEVOIRS

#### I. Traduisez du russe en français les phrases suivantes.

entamer, négociation, passer un contrat	Вы должны начать переговоры и постараться заключить максимально выгодный для нас контракт.
aboutir, remise du prix, pièces de rechange	Переговоры завершились успешно, мы добились скидки в цене на запасные части.
maîtriser l'objectif	Чтобы доводы были вескими, необходимо усвоить цель партнера и правильно вести переговоры.
concession, exclusivité territoriale	Они добились максимальных уступок, и теперь они обладают исключительным правом торговли на этой территории.
négociation, aboutir, distribution, représentation	Переговоры завершились, теперь их фирма займется торговлей товарами этой компании и представительством.
profiter, stage	Постарайся воспользоваться стажировкой во Франции, чтобы посетить заводы Рено.
envisager, passer un contrat	Мы планируем заключить контракт на следующей неделе.
liste, pièces de re- change, livraison CIF	Вот список запасных частей, необходимых этой фирме, они предпочитают поставку ССФ.
acheminer	Все товары будут отправлены по железной дороге.
allié, profiter	Завтра на совете правления он будет нашим союзником, мы могли бы этим воспользоваться.

#### II. Répondez aux questions.

##### Texte 1

- Qu'est-ce que c'est que la négociation?
- Quelles sont les conditions de bien négocier, pour réussir à la négociation?
- De quoi dépend le contenu de la négociation?
- Qu'est-ce que cela veut dire "négociateur"?
- Qu'est-ce qu'il faut faire pour aboutir au résultat attendu?
- Qu'est-ce qu'il ne faut pas faire au cours de la négociation?
- En terme de quoi doit-on construire l'argumentaire?

- Comment faut-il structurer ses arguments?
- De quelle manière découvre-t-on les objections du partenaire?
- Comment doit-on traiter le partenaire?
- Qu'est-ce qu'il est indispensable de maîtriser?

### Texte 2

- Quel est le but de la visite de M. Alessitch chez M. Dupont?
- De quoi parlent-ils avant de passer à leurs affaires?
- Quelles questions doivent régler les partenaires avant la signature du contrat?
- Que demande l'acheteur biélorusse? Pourquoi?
- Est-ce que M. Dupont peut résoudre ce problème? Qui peut le faire?
- Qu'a promis M. Dupont à M. Alessitch?
- Quelles autres questions sont encore à discuter?
- La société française, quelles conditions de livraison propose-t-elle?
- Que signifient les abréviations fob et cif? Donnez leurs équivalents français.
- Quelles conditions de livraison a choisi l'acheteur?
- Quel délai de livraison conviendrait à la firme biélorusse?
- Est-ce que le vendeur peut satisfaire la demande du côté biélorusse, à quelle condition?
- L'acheteur, est-il prêt à signer le contrat dans deux semaines, à quelle condition?
- Quelle est la période de garantie des fabrications de la société française?
- Comment envisage-t-elle de résoudre le problème des pièces de rechange?
- Que propose-t-elle d'organiser pour les spécialistes biélorusses?
- Qu'est-ce qu'on va leur apprendre au cours de ce stage?

### III. Retenez les expressions suivantes. Faites-les entrer dans de petits dialogues.

Comment engager la conversation par suggestion

- Je suppose que vous êtes venu pour le stage?
- Je pense que ...
- Vous le savez sans doute, l'informatique a...
- Vous savez certainement que...
- Vous n'êtes pas sans savoir que...
- Vous n'ignorez pas que...

Comment justifier pourquoi on fait quelque chose

- Etant donné que c'est un secteur qu'on commence à informatiser, je me suis dit que...
- Comme c'est un secteur...
- Si je ne fais pas le stage ils me supprimeront mon allocation chômage.
- Inscrivez-vous dès aujourd'hui: le nombre de places est limité.
- Pour des raisons de sécurité, il est interdit de fumer.

Comment dire pour exprimer sa résignation

- Moi, vous savez...
- Que voulez-vous faire?
- Il n'y a rien à faire.

Comment dire pour indiquer une possibilité

- Il est possible que...
- Il est probable que...
- Il se peut que...
- Il peut se faire que...

Comment dire pour exprimer l'importance, la nécessité de quelque chose

- Elle est devenue indispensable au bon fonctionnement de ...  
... ont réalisé la nécessité d'utiliser ces technologies.
- C'est un pas important que vous faites en...
- Je tiens à vous rappeler que...
- Je voudrais attirer votre attention sur le fait que...
- Je vous demanderai d'y prêter attention.
- Il est indispensable de s'initier à l'informatique.

Comment dire pour localiser un événement dans le temps.

- Il y a longtemps deux ans.
- Ça fait six mois.
- D'abord, les plus vieux ont été mis à la préretraite.
- Ensuite, il y a eu des licenciements.
- L'année dernière, ils ont fait faillite.
- Au cours des dernières années...
- C'est un pas ... aujourd'hui.
- Je voudrais vous donner dès maintenant...
- Ce sera affiché le matin.

*Pour donner une explication d'un événement passé on utilise les structures suivantes:*

- (c'est sûrement) parce que... + plus-que-parfait (quand on est sûr)
- c'est sans doute parce que... + plus-que-parfait (quand on n'est pas sûr)
- c'est peut-être parce que... + plus-que-parfait (quand on n'est pas sûr)
- Peut-être que... + plus-que-parfait (quand on n'est pas sûr)

Modèle :

Pourquoi est-ce qu'elle n'a pas répondu quand le téléphone a sonné? →

C'est parce qu'elle n'avait pas entendu.

C'est sans doute parce qu'elle n'avait pas entendu.

Peut-être qu'elle n'avait pas entendu.

*Pour exposer un problème on emploie les formules suivantes:*

J'ai un problème...	Qu'est-ce qu'il faut faire pour...
Il y a un problème...	Que faut-il faire pour...
	Qu'est-ce que je dois faire pour...
	Comment faire pour...
	Que faire pour...
	Comment (avoir bonne mine)

Pour la solution du problème on vous propose un moyen. Ci-dessous vous avez quelques formules de solution d'un problème.

<i>RÉSULTAT</i>	<i>MOYEN</i>
Pour + infinitif	il faut + infinitif
Afin de + infinitif	il ne faut pas
Si on veut	on doit
Quand on veut	vous devez
Si vous voulez	il est nécessaire de
	il est indispensable de
	il est préférable de
	il est important de
	il suffit de
	il ne suffit pas de
	il ne faut pas compter sur + subst.
	on + indicatif
On obtient..	avec
	sans + N
Si vous voulez...	il vaut mieux + infinitif
	il vaut mieux que + subjonctif
	il vaudrait mieux + infinitif
	il vaudrait mieux que + subjonctif
	Vous avez intérêt à + infinitif
	Vous devriez + infinitif
	Vous n'avez pas intérêt à + inf.
	Tu n'as qu'à + infinitif
	Il n'y a qu'à + infinitif
	Il faut que + subjonctif
	Il est nécessaire que + subjonctif
	Il est préférable que + subjonctif
	Il suffit que + subjonctif

**IV. Faites une phrase complète en choisissant des formules mentionnées ci-dessus.**

Les RESULTATS qu'on veut obtenir	Les MOYENS qu'on utilise
ne pas déplaire au patron	s'habiller de manière sobre
se débarrasser de maux de tête	prendre de l'aspirine
ne pas payer ses contraventions	avoir des relations
ne rien casser	ne rien faire
ne pas oublier quelque chose	faire un noeud à son mouchoir
être en bonne santé	ne pas fumer, ne pas boire d'alcool
rester mince	ne pas boire en mangeant
réussir dans la vie	ne compter sur personne
rester ami avec quelqu'un	ne pas lui emprunter de l'argent
avoir bonne mine	faire de l'exercice
être à l'heure à un rendez-vous	partir à temps
être belle	souffrir
se faire de l'argent de poche	jouer de la guitare dans le métro

**V. Vous recevez le représentant de la société française à laquelle vous envisagez d'acheter des équipements électroniques, discutez avec lui les conditions de livraison, expliquez pourquoi vous préférez les conditions CIF (CAF).**

**VI. Au cours des pourparlers avec le représentant d'une firme française refusez les conditions proposées (par exemple, le prix est trop élevé, le délai de livraison est trop grand, la période de garantie est moindre que chez des autres vendeurs etc).**

**VII. En vous servant d'un canevas de l'entretien ci-dessous, jouez cette situation en deux. Le but du vendeur est de convaincre le client d'acheter sa fabrication, son produit, de le bien présenter, de répondre aux objections du client à propos des caractéristiques de sa marchandise, de mettre en valeur ses avantages. Le client ne doit pas accepter tout et tout de suite, il doit trouver le plus d'objections possibles.**

Canevas de l'entretien

Le client entre dans une agence commerciale. Il est reçu par un vendeur.  
Présentations.  
Demande du client.  
Réponse du vendeur qui cherche à obtenir des précisions.  
Le client les lui donne.  
Le vendeur propose un produit et argumente en sa faveur.

Le client pose des questions, émet des objections.  
Le vendeur y répond.  
Le client est ou n'est pas convaincu.  
Salutations.

## JOUR 4

## ДЕНЬ 4

Étudiez les articles suivants.

CONSEILS GÉNÉRAUX
SERVICES COMMERCIAUX
SERVICES FINANCIERS
SERVICES ADMINISTRATIFS
RELATIONS HUMAINES
DIVERS

### La télécopie ou fax

**La télécopie ou FAX est un moyen de communication qui permet de transmettre, à travers le réseau téléphonique commuté, un document manuscrit, dactylographié ou un schéma.**

#### Objet de la télécopie

■ La télécopie permet la transmission à distance et instantanée de tous documents écrits (graphiques, plans, pages manuscrites ou dactylographiées) à partir de terminaux (télécopieurs) en utilisant le réseau téléphonique.

La transmission d'un même document peut se faire successivement à plusieurs destinataires et peut être différée (l'émetteur programme sur le télécopieur l'heure de la transmission du document). Il suffit qu'émetteur et destinataire soient reliés entre eux par une simple ligne téléphonique.

Grâce au télécopieur, les bons de commande ne traîneront plus, les documents seront corrigés et renvoyés immédiatement, les notes internes transmises en toute sécurité du siège social aux établissements et aux filiales, les ordres trouveront ainsi une exécution plus rapide.

#### ■ Utilisation du télécopieur

La manipulation du télécopieur est analogue à celle d'un photocopieur. Après avoir introduit le document à télécopier, il suffit de composer le numéro de fax du correspondant et d'appuyer sur le bouton émission. Le document est imprimé instantanément par le télécopieur du destinataire.

Si l'entreprise destinataire ne possède pas de télécopieur, les bureaux de poste équipés d'un télécopieur assurent la distribution des plis posteclair. Dès réception, le pli est mis sous enveloppe spéciale, dans le respect absolu de la correspondance, et est livré au destinataire.

#### ■ Cadre juridique

La télécopie n'est pas considérée comme un moyen de preuve certaine car la réception du document se fait sous la forme d'une photocopie et non d'un original.





## Le télex

CONSEILS GÉNÉRAUX
SERVICES COMMERCIAUX
SERVICES FINANCIERS
SERVICES ADMINISTRATIFS
RELATIONS HUMAINES
DIVERS

Le TÉLEX fait partie des moyens de transmission électronique qui grâce à la télématique se développent de plus en plus. Il permet l'envoi de télex dactylographiés par l'intermédiaire d'un télécopieur, ou d'un ordinateur doté d'une carte de communication.

### ■ Objet du télex

Le télex permet la transmission et la réception de messages écrits, entre les correspondants du monde entier, par l'intermédiaire du réseau public de télécommunications et ceci 24 heures sur 24. L'entreprise l'utilise essentiellement dans les situations suivantes: transmission ou réception d'informations urgentes, commande en urgence ou confirmation de commande, convocation à une réunion.

### ■ Le télex: ses caractéristiques

- C'est le plus ancien des systèmes de courrier électronique. La connexion avec le destinataire est instantanée et la remise directe du message est assurée même en son absence. L'usage du télécopieur est en voie de disparition pour faire place au télex électronique.

Ce matériel électronique est composé d'un clavier, d'un écran et d'une imprimante. Ce matériel nécessite l'installation d'une ligne spéciale réseau télex.

- De plus, le service Minitélex permet aux détenteurs de Minitel d'émettre ou de recevoir des télex à partir d'un Minitel ou d'un micro-ordinateur équipé d'une carte de communication.

Chaque entreprise reliée au réseau télex est identifiée par un numéro de 6 chiffres complété d'une abréviation de 7 lettres maximum.

- Un annuaire télex est mis à jour et publié chaque année. De même, le numéro d'identification d'une entreprise peut être connu par l'intermédiaire de l'annuaire électronique.

L'avantage du télex est de laisser une trace écrite tant à l'émission du message qu'à sa réception.

### ■ Cadre juridique

Grâce à la trace écrite à l'émission et à la réception du message, le télex est reconnu comme début de preuve devant les Tribunaux.

### ■ Conseils de rédaction

Le message télex se réduit à l'essentiel et est souvent rédigé avec un style télégraphique. Il faut cependant veiller à ce que le message reste clair et compréhensible pour le destinataire.

Il n'y a pas de titre de civilité et la formule de politesse se limite au terme "Salutations".

## ENVOI DE MESSAGES PAR TÉLEX

### ■ Page écran

98                    11:38                    -225-                    -2204-

BEAUVAIS, LE 18 AVRIL 19..  
 BONJOUR, ICI SOCIÉTÉ VAL JARDIN

À L'ATTENTION DE ROGER VERFAILLIE

VOTRE CHÈQUE DE 2 851 F EN RÉGLEMENT DE LA  
 FACTURE N° 521 NE NOUS EST PAS PARVENU.  
 MERCI DE NOUS ENVOYER UN NOUVEAU CHÈQUE

SALUTATIONS - ELISABETH SAUVAGE  
 .....

### ■ Message émis

+  
 150957  
 RADINA 150957F ] **1**

**2** 1101021  
 VALJA 280510F **3**

BEAUVAIS, LE 18 AVRIL 19..  
 BONJOUR, ICI SOCIÉTÉ VAL JARDIN

À L'ATTENTION DE ROGER VERFAILLIE

VOTRE CHÈQUE DE 2 851 F EN RÉGLEMENT DE  
 LA FACTURE N° 521 NE NOUS EST PAS **4**  
 PARVENU.  
 MERCI DE NOUS ENVOYER UN NOUVEAU CHÈQUE.

SALUTATIONS . ELISABETH SAUVAGE  
 +  
 RADINA 150957F **1**  
**2** VALJA 280510F

=  
 - D = 01:21 - E : 98 A - H - 10 H 22

**1** Indicatif du correspondant

**2** Jour de l'année (110° jour) et heure (10 h 21)

**3** Identification de l'expéditeur

**4** Texte

Un message émis est imprimé en écriture inclinée vers la droite	ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ 1234567890
Un message reçu est imprimé en écriture droite	ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ 1234567890

*Transmettre ou recevoir des messages écrits, directement de machine à machine, sans avoir à transporter une feuille de papier dans une enveloppe... C'est possible... Et en quelques secondes, quelle que soit la distance, 24 heures sur 24, même en l'absence du destinataire au moment de la réception... C'est le COURRIER ÉLECTRONIQUE.*

#### le **TÉLEX**

Deux téléimprimeurs (ou télex), reliés entre eux par le réseau télex, peuvent se transmettre des messages dactylographiés en quelques secondes.

Le réseau qui est international offre une grande sécurité: le message reçu peut constituer un commencement de preuve écrite en cas de contestation.

Les appareils actuels disposent d'un écran de visualisation et d'une mémoire.

#### La **TÉLÉCOPIE**

C'est la photocopie à distance.

Deux télécopieurs reliés entre eux par une simple ligne téléphonique peuvent transmettre en quelques secondes la copie exacte de tout document de format A4 (texte manuscrit ou dactylographié, graphique, dessin...)

La réception se fait automatiquement même en l'absence du destinataire.

## QUELLE DIFFÉRENCE?

### 1. QUEL EST LE MEILLEUR SYSTÈME?

**Après avoir pris connaissance du document précédent, indiquez par des croix, dans le tableau ci-dessous, à quel(s) système(s) de communication se rapporte chacune des caractéristiques énumérées (TL pour télex; TLC pour télécopie).**

### 2. QUEL EST LE SYSTÈME LE PLUS ADAPTÉ?

*Dans la succursale, où vous êtes employé(e), vous disposez des deux systèmes de communication électronique: télex, télécopie. Il en est de même pour les correspondants avec lesquels vous communiquez.*

**Quel système allez-vous utiliser, si vous devez:**

- a. Envoyer d'urgence, au siège de votre société, une lettre reçue d'un client;
- b. Faire parvenir de toute urgence un contrat de 15 pages que vous venez de dactylographier sur votre machine de traitement de textes;
- c. Confirmer très vite une commande passée par téléphone;
- d. Transmettre à un architecte les plans d'un atelier?

Caractéristiques	TL	TLC
<p><b>Ce système...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a.</b> dispose d'un grand réseau dans le monde;</li> <li><b>b.</b> transmet une copie rigoureusement fidèle à l'original;</li> <li><b>c.</b> convient surtout aux messages courts;</li> <li><b>d.</b> permet une transmission quasi-instantanée du message;</li> <li><b>e.</b> permet d'envoyer et de recevoir des informations à toute heure du jour et de la nuit;</li> <li><b>f.</b> ne peut transmettre que des textes dactylographiés;</li> <li><b>g.</b> permet l'envoi et la réception de documents en couleur;</li> <li><b>h.</b> n'est pas compliqué: une prise de courant et une ligne téléphonique suffisent;</li> <li><b>i.</b> ne nécessite pas de savoir taper sur un clavier;</li> <li><b>j.</b> permet à l'émetteur d'envoyer le message quand il le souhaite et au récepteur de le lire, quand il le désire;</li> <li><b>k.</b> transmet un courrier avec la qualité de présentation d'une véritable lettre commerciale;</li> <li><b>l.</b> ne permet pas d'avoir une signature manuscrite sur le dossier;</li> <li><b>m.</b> rend possible la transmission de schémas.</li> </ul>		

### QUE VOUS APPORTE LE TÉLEX?

Trois responsables de Vendôme, entreprise de produits de beauté, répondent à notre question.

#### I. LES AVANTAGES DU TÉLEX



**1. Lisez d'abord la liste des sept avantages du télex présentés dans le tableau ci-dessous. Puis écoutez (ou lisez) les réponses des trois responsables de Vendôme à la question: «que vous apporte le télex?» Complétez ensuite le tableau, en indiquant lequel de ces trois responsables a mentionné chacun des avantages suivants;**

<b>LES AVANTAGES DU TÉLEX</b>	M. Niel	M. Grand	M <sup>lle</sup> Fort
a. Il est indispensable pour les relations commerciales.	...	...	...
b. Il améliore la réputation de l'entreprise.	...	...	...
c. Le message est transmis très vite.	...	...	...
d. Il permet de dialoguer en temps réel.	...	...	...
e. Il allie les avantages du téléphone et de la lettre.	...	...	...
f. Il est très utilisé.	...	...	...
g. Il assure le succès de la négociation de certains contrats.	...	...	...

**2. Les trois responsables de Vendôme citent d'autres avantages du télex. Lesquels?**

**3. Le télex présente aussi des inconvénients. Lesquels?**



**M. Niel**

*Directeur administratif:*

**«Si nous devons soudain être privés du télex?**

**Ce ne serait pas possible!»**

«Le télex n'est pas, bien sûr, le seul moyen de communiquer avec l'extérieur. Il y a aussi le téléphone et le courrier. Mais disons que le télex est rapide comme le téléphone et précis comme le courrier.

Et puis aujourd'hui, le télex fait partie de notre vie quotidienne. D'ailleurs toutes les cartes de visite que nous donnent nos interlocuteurs indiquent leur numéro de télex.

Pour nos relations avec l'extérieur, le télex contribue à la bonne image de notre société.

Et j'y vois un autre avantage: c'est un code qui est admis par tous et qui facilite les relations. Pas de mots compliqués, les formules de politesse deviennent inutiles.»



**M. Grand**

*Directeur commercial:*

**«Quand on travaille à l'échelle internationale, le télex, c'est vraiment une obligation.»**

«Avec le télex, on traite des affaires, on s'engage, on conclut des accords. C'est un outil de choix pour les relations avec la clientèle.

Puis vous savez, de nos jours, il faut aller vite, très vite, si l'on veut gagner, si l'on ne veut pas être pris de vitesse par la concurrence. Et, en une seule journée, le télex vous permet de mener une négociation. D'ailleurs, sans télex,

certains contrats n'aboutiraient pas.

Je demande toujours, pour toute commande passée par téléphone, une confirmation par télex. Un télex laisse une trace écrite et c'est aussi – et cela est très important – un commencement de preuve en cas de contestation.»



**Mlle O. Fort**

*Secrétaire du directeur technique:*

**“Le télex? Je l'utilise, comme tout le monde!”**

«Il faut reconnaître que c'est pratique: je peux communiquer avec nos filiales étrangères à l'autre bout du monde, à toute heure du jour et de la nuit. Si mon correspondant est présent, je peux même avoir avec lui une véritable conversation écrite, en lui posant des questions auxquelles il répondra.

Et puis, si mon correspondant n'est pas là quand je l'appelle, quelle importance? Mon message est envoyé et il le trouvera dès son retour.

Au début j'avais un peu d'appréhension à utiliser le télex. Mais j'ai appris à télexer comme ça, à l'occasion. Ce n'est pas très compliqué: il suffit de savoir taper à la machine et d'avoir un bon annuaire télex.»

## II. L'ANALYSE DU TELEX

### Les mentions du télex

***Madame O. Stabile de la société Lecpari de Turin, qui doit se rendre prochainement à Rennes, adresse un télex à l'hôtel Campanile de cette ville.***

Télex 1	
Indicatif et N° de telex du destinataire →	CAMPREN 216895 F
Date (125e jour de l'année) et heure (10 h 22) →	125 10 22
Début de la taxation →	+
Indicatif et N° de telex de l'émetteur →	LECTO 404252 I
N° du telex (facultatif) →	TELEX N° 3215
Ville, date d'émission (facultatif) →	TORINO, LE 5 MAI 19..
Texte du message →	{ PRIERE DE RESERVER UNE CHAMBRE A 1 LIT POUR JEUDI 15 MAI AU NOM DE MADAME O. STABILE, STE LECPARI. CONFIRMER RESERVATION. MERCI.
Formule de politesse →	SALUTATIONS DISTINGUEES.
Nom du signataire et fin de taxation →	O. STABILE +
Rappel des indicatifs et N° telex du destinataire et de l'émetteur →	{ CAMPREN 216895 F LECTO 404252 I

**Télex 2**

PUCLI 431325 F  
 +  
 96 15.18  
 VANCLY 545231 F  
 LYON, LE 6 AVRIL 19..  
 A L'ATTENTION DE MICHEL LABAL  
 BONJOUR,  
 VEUILLEZ NOUS FAIRE PARVENIR  
 LE PLUS TOT POSSIBLE  
 DOCUMENTATION COMPLETE  
 RELATIVE A VOS PRODUITS  
 HYDROFUGES.  
 MERCI D'AVANCE.  
 MEILLEURES SALUTATIONS.  
 ODILE PERRINEAU  
 +  
 PUCLI 431325 F  
 VANCLY 545231 F

**Télex 3**

110 09 09.23 +  
 BARDOU 585422 F  
 RANGER 127841 F  
 TLX N°B 853  
 ATTN MICHEL TEXIER  
 ATTENDONS D'URGENCE  
 ECHANTILLONS COMMANDES A  
 V/REPRESENTANT LE 25/03  
 NS DEVONS ABSOLUMENT EN  
 DISPOSER AVANT LA FIN AVRIL.  
 NS ATTENDONS V/  
 CONFIRMATION PAR RETOUR.  
 MERCI. SALUTATIONS  
 J.P. HOCHARD+  
 BARDOU 585422 F  
 RANGER 127841 F

**1. Prenez connaissance des télex 2 et 3 et répondez pour chacun d'eux aux questions suivantes:**

**a.** Quel jour le message a-t-il été émis?

télex 2 .....

télex 3 .....

**b.** À quelle heure a-t-il été émis?

télex 2 .....

télex 3 .....

**c.** Quels sont l'indicatif et le numéro télex de l'émetteur?

télex 2 .....

télex 3 .....

**d.** Quels sont l'indicatif et le numéro télex du destinataire?



télex 2 .....  
télex 3 .....

**e. Quel est l'objet de ce message?**

télex 2 .....  
télex 3 .....

**f. La ville et la date d'émission sont-elles indiquées?**

télex 2 .....  
télex 3 .....

**g. Le message est-il adressé à une personne bien déterminée?**

Si oui, laquelle?

télex 2 .....  
télex 3 .....

**h. Quel est le nom de l'auteur du message?**

télex 2 .....  
télex 3 .....

**i. Ce télex comporte-t-il des salutations**

– au début du message?

télex 2 .....  
télex 3 .....

– à la fin du message?

télex 2 .....  
télex 3 .....

**2. Les éléments du télex suivant ont été mis dans le désordre. Remettez-les dans le bon ordre.**

A L'ATTENTION DE MADAME NANCY MALETROIT — SAFETY 224586  
G — BIEN RECU V/COMMANDE — SALUTATIONS — MERY GAYE —  
ROSPAC 251635 F — №237 DU 20 NOVEMBRE 19.. — 325 11.08 —  
DELAI DE LIVRAISON: 2 SEMAINES —



**3. Pour réduire le coût de la transmission d'un message télex on utilise parfois les abréviations.**

**En voici quelques-unes, ainsi que leur signification (en désordre).  
Faites correspondre chaque abréviation à sa signification.**

- |          |                     |          |
|----------|---------------------|----------|
| 1. STE   | a. S'il vous plaît  | 1. _____ |
| 2. ETS   | b. Salutations      | 2. _____ |
| 3. SVP   | c. Société          | 3. _____ |
| 4. N/TLX | d. À l'attention de | 4. _____ |
| 5. ATTN  | e. Établissements   | 5. _____ |
| 6. SLTS  | f. Notre télex      | 6. _____ |
| 7. REF   | g. Nous             | 7. _____ |
| 8. OK    | h. Référence        | 8. _____ |
| 9. NS    | i. D'accord         | 9. _____ |





## La prise de rendez-vous par téléphone ou la prospection téléphonique

Pour cette opération, les entreprises emploient souvent un personnel spécialisé; il s'agit du télévendeur (ou téléacheteur). Son rôle est de prendre rendez-vous avec le client potentiel (**le prospect**) et de préparer ainsi la visite du représentant: déterminer ce que veut le client et être sûr que le représentant sera reçu. Pour aider le télévendeur à mener à bien son appel de prospection, les entreprises établissent un "scénario-type", comme celui qui vous est proposé en exemple ci-dessous.

Allô? Bonjour! Je voudrais parler à M... (citer prénom et nom) s'il vous plaît.

Si de la part de qui: Je suis (prénom – nom) des établissements Dupneu.

Si à quel sujet: J'ai une information à lui transmettre personnellement. Vous pouvez me le passer S.V.P. Merci.

Si OK... page 2

Si absent... **soit argumenter le conjoint**, s'il est utilisateur du véhicule, soit prendre date pour un rappel ultérieur.

### Page 1: INTRODUCTION AU FOYER

Allô? M... (citer nom et prénom), Bonjour M..., je suis M. ... (prénom — nom) des établissements Dupneu.

Parce que vous n'êtes pas client chez nous, je me permets de vous contacter, aujourd'hui, pour vous poser une question toute simple. Connaissez-vous la 101 GTI? Vous a-t-on déjà proposé de l'essayer?

OUI... fin page 5

NON... page 3

### Page 2: INTRODUCTION AU PROSPECT

Et bien dans le cadre d'une étude nationale, Dupneu a besoin de connaître l'avis objectif de possesseurs de voitures d'autres marques. Je vous propose donc aujourd'hui de l'essayer. Afin de vous éviter tout dérangement, je peux vous la présenter en venant vous chercher à votre bureau ou à votre domicile.

Vous acceptez de nous accorder un peu de votre temps, pour essayer notre 101 GTI et nous dire ce que vous en pensez?

OUI... page 4

NON... page 4

### Page 3: PROPOSITION R.V. 101 GTI

Je vous remercie sincèrement de votre **collaboration**.

Vous préférez que je vienne en début ou fin de semaine?

Mardi ou mercredi?/Mercredi ou vendredi?/10 h ou 15 h?/11 h ou 16 h... (choix selon les réponses).

Bien, je vérifie vos coordonnées. Vous habitez bien au... Nous sommes donc d'accord pour le... à ... heures.

Vous avez noté de votre côté?

Je vous rappelle mon nom: M...  
Je vous remercie et vous souhaite une bonne fin de journée.  
Au revoir.

#### **Page 4: CONCRÉTISATION POSITIVE**

Je comprends, M..., ce n'est pas le bon moment, parce que vous n'envisagez pas de changer de véhicule pour le moment, n'est-ce pas?

Vous pensez le faire dans 3 mois? 6 mois? 1 an? Plus?

Bien, je vous remercie de votre amabilité, et vous souhaite une bonne fin de journée. Au revoir.

#### **Page 5: CONCRÉTISATION NEGATIVE**

Parce que vous n'êtes pas un client de notre marque, vous pourrez ainsi nous donner un avis objectif sur la 101 G.T.I.

Acceptez-vous de la tester?

OUI... page 4

NON... page 5

#### **POURQUOI M'INVITER MOI?**

Je comprends, je ne veux pas vous déranger.

Je peux vous rappeler plus tard?

#### **JE N'AI PAS LE TEMPS DE VOUS RÉPONDRE**

Mais le but de mon appel est de vous proposer un essai de la 101 GTI. êtes-vous d'accord pour l'essayer?

OUI... page 4

NON... page 5

#### **J'AI REÇU VOTRE COURRIER**

Je comprends, M..., je ne veux pas vous ennuyer avec cet essai. Vous ne le faites que si cela vous tente.

Vous acceptez?

OUI... page 4

NON... page 5

#### **JE N'AI PAS DE BESOIN ACTUELLEMENT**

Bien; alors je suppose que l'on vous a donné tous les renseignements. Excusez-moi de vous avoir dérangé.

Je vous remercie et vous souhaite une bonne journée.

Je comprends votre réaction M...

Il est certain que si vous desirez commander une 101 CTI, nous pouvons tout à fait vous donner satisfaction, mais là n'est pas l'objectif de mon appel.

Nous voulons avoir votre avis objectif sur notre 101 GTI.

Vous acceptez de la tester?

OUI... page 4

NON... page 5

### **VOUS VOULEZ ME VENDRE LA 101 GTI**

Je comprends vos questions et votre curiosité; M..., mais si je vous réponds vous n'aurez plus de jugement réellement objectif sur ce véhicule.

Je suis sûr que vous me comprenez.

Je pense qu'il vaut mieux l'essayer, et c'est vous qui m'en parlerez, d'accord?

### **QUESTION(S) SUR LA 101 GTI**

Je comprends votre curiosité. M...

Il est exact que nous proposons actuellement un plan de financement intéressant. Si vous voulez, ce que nous pouvons faire c'est en parler pendant que vous testerez ce véhicule, d'accord?

OUI... page 4

NON... page 5

Remarque : si le client potentiel insiste pour avoir des renseignements, lui en fournir au compte-goutte, en essayant de le décider à prendre rendez-vous.

### **QUESTIONS SUR LE PLAN DE FINANCEMENT**

C'est tout à fait possible. Vous préférez passer quel jour?

En début ou fin de semaine? Vers quelle heure?

D'accord, je vous attendrai donc à la concession le... à... heures.

Vous avez noté de votre côté?

Je vous rappelle mon nom: M...

Vous me demanderez en arrivant, d'accord?

Je vous remercie et vous souhaite une bonne journée!

### **JE PRÉFÈRE PASSER À LA CONCESSION**

## **VOCABULAIRE**

**101 GTI** — марка автомобиля

**fournir des renseignements au compte-goutte** — давать скудную информацию

**procédé** (m) — метод

**prospection** (f) **téléphonique** — телефонное изучение рынка сбыта

**relance** (f) — стимулирование, активизация

**impayé** (m) — неоплаченный чек

**clientèle** (f) — 1. клиентура; 2. заказчики, покупатели

**prospect** (m) — предполагаемый покупатель, перспективный потребитель

**soit** — или

**argumenter** — приводить доводы

**conjoint** (m) — супруг

**collaboration** (f) — сотрудничество

## JOUR 2

## ДЕНЬ 2

Lisez et traduisez le texte.

### LES DIVERS TYPES DE RÉCEPTIONS

Étant homme d'affaires vous devez être prêt à participer aux divers types de réceptions. Il faut savoir comment accepter ou refuser une invitation à telle ou telle réception, comment on organise ces divers types de réceptions, à quoi s'attendre, comment se conduire, combien de temps rester etc.

Il y a deux types essentiels: réceptions debout et réceptions assises.

Les réceptions debout sont:

#### L'apéritif

**A.** A lieu **autour de** 19 heures. On y reste une heure, une heure et demie maximum. On y trouve:

- des boissons alcoolisées (whisky, porto, gin, pastis, martini, cinzano);
- des boissons non-alcoolisées (jus de fruits, jus de tomates, eaux minérales);
- des **"amuse-gueules"** (olives, amandes salées, biscuits salés, etc).

À l'arrivée il faut saluer la maîtresse et le maître de maison, mais ne pas les retenir longtemps car ils doivent s'occuper de tous les invités. Au moment du départ il faut les remercier en prenant congé (par exemple: "Je vous remercie du très agréable moment ...").

#### Les cocktails

**B.** Ils ont lieu entre 18 et 22 heures. Même si le cocktail est particulièrement réussi, ne restez pas jusqu'à deux heures du matin. Marche à suivre: saluer les maîtres de maison; ne pas leur parler longtemps; essayez de trouver dans la foule quelqu'un que vous connaissez; allez au buffet si possible accompagné de quelqu'un, ce qui vous permet de faire semblant de vous servir pour lui; ne pas stationner plus de cinq minutes devant le buffet; au bout d'une heure vous pouvez vous en aller après vous avoir remercié vos hôtes.

Vous pouvez vous attendre à trouver au buffet: Champagne, whisky, eau gazeuse, jus de fruit; petits fours, canapés, sandwiches. Un peu plus **de salé** que **de sucré**. On prévoit une grande variété **d'amusettes** de petit format et faciles à manger. Il est courtois, vis-à-vis de ceux qui sont trop discrets pour assiéger le buffet, de faire circuler quelques plateaux.

#### Le dîner debout

**C.** C'est une formule commode lorsque l'on invite à un bridge et que les invités ne peuvent arriver avant 21 heures. On sert à mesure des arrivés des cocktails, du whisky et des amusettes salées. Vers 22 heures (ou 23 heures) la maîtresse de maison donne le signal du dîner en conduisant ses invités vers un buffet où chacun prend une assiette, des couverts et se sert lui-même. On peut dresser rapidement quelques tables de bridge.



Au buffet vous trouveriez salades variées, viandes froides, pizzas ou **quiches**, plateau de fromages, **petits fours**. Boissons: de préférence champagne ou le vin blanc.

Les réceptions assises sont:

### **Le déjeuner ou le dîner**

**A.** Pour un déjeuner on invite habituellement par téléphone. Quinze minutes de retard sur l'heure indiquée sont un minimum. L'heure de départ dépend des occupations de l'après-midi.

Pour le dîner l'heure de départ est 20 heures. Il ne faut pas y arriver plus tard que 20 heures 30. On peut s'en aller à 23 heures. Minuit et demie est une heure limitée.

### **L'invitation au café**

**B.** En général on invite au café après le repas de midi. On doit arriver un quart d'heure après l'heure indiquée. Attendez à ce qu'on vous offre café, gâteau ou biscuit, alcools. Restez environ une heure, pas plus.

N'oubliez pas:

— qu'il est indispensable de répondre par écrit à une invitation écrite dès qu'on l'a reçue, même s'il n'y a pas RSVP (Répondez, s'il vous plaît). Le plus simple est de le faire sur une carte ou une carte de visite. Rappelez toujours le jour et l'heure de l'invitation.

— que vous devez arriver à l'heure ou vous êtes attendu (e), c'est-à-dire 15 minutes après l'heure indiquée sur l'invitation (la marge est jusqu' à 1 heure lorsqu'il est indique: "A partir de ... heures").

— que vous pouvez toujours porter un vêtement national, sinon une veste et une cravate sont recommandées. Respecter la mention "Tenue sombre".

— si vous ne pouvez pas ou ne voulez pas vous rendre à l'invitation, il faut prévenir ceux qui vous ont invité. Il faut dire clairement que vous ne pouvez pas être présent (jamais que vous ne voulez pas!) et que vous le regrettez; la raison qui vous en empêche (sans qu'elle soit forcément précise); que l'invitation vous fait, malgré tout, très plaisir. Au téléphone, c'est plus compliqué de refuser que par écrit, car le plus souvent votre interlocuteur cherche une autre solution. Ce que vous pouvez dire: "Je suis désolé mais je suis déjà pris par une réunion (une autre invitation); Ça tombe vraiment mal. Mais Je suis très sensible à votre invitation". Ce serait avec un grand plaisir et je vous suis très reconnaissant de cette aimable invitation, malheureusement, j'ai déjà un **engagement** pour ce jour-là et je ne peux absolument pas le remettre ».

## **VOCABULAIRE**

**réception** (f) — прием

**apéritif** (m) — аперитив

**autour de** — около

**amuse-gueule** (m) — легкая закуска (к аперитиву)

**cocktail** (m) — коктейль  
**sucré** (m) — сладкое  
**amusette** (f) — закуска  
**quiche** (f) — пирог, запеканка (с мелко нарезанными кусочками сала)  
**petits fours** (m pl) — печенье  
**engagement** (m) — (добровольное) обязательство

### JOUR 3

### ДЕНЬ 3

#### DEVOIRS

##### I. Traduisez du russe en français les phrases suivantes.

procédé	Я изучил этот метод, он включает в себя два этапа.
clientèle, prendre	У этой фирмы значительная клиентура, потому что товары высокого качества.
rendez-vous	Он должен назначить встречу предполагаемому покупателю и убедить его приобрести товар.
collaboration, réception	Благодарю Вас за сотрудничество, и приглашаю на прием, он состоится около 20 часов завтра.
procédé, prospection téléphonique	Знаком ли вам метод телефонного изучения рынка сбыта?
argumenter, conjoint	Мы сомневались, но продавец привел доводы, и мой супруг решил купить эту бытовую технику.
réception, sucré, salé	Наш новый сотрудник посетил этот прием и остался очень доволен: было много сладких и соленых закусок и напитков.
apéritif, conjointe	Он пригласил коллег на аперитив и представил их своей супруге.
cocktail, amuse-gueule	Коктейль очень удался, было много знакомых, хозяйка была сама любезность, а в буфете было много шампанского и легких закусок.
quiche, petits fours	Прошу Вас, попробуйте эту запеканку, или, может быть, Вы хотите печенье?

#### LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE D’AFFAIRE

Un entretien téléphonique nécessite une préparation par écrit pour être bref et complet. Voici un canevas possible pour une demande de stage, par exemple:

- présentez-vous: nom, qualité;
- précisez la qualité de la personne que vous cherchez à joindre (chef d'entreprise, chef de service, responsable des stages ...);
- indiquez le pourquoi de cet appel: le stage (objectifs, niveau, durée, période);
- donnez les raisons du choix de l'entreprise;
- si vous êtes recommandé, donnez les coordonnées de la personne dont vous vous recommandez (vous aurez averti celle-ci au préalable);
- cherchez ici aussi à obtenir un rendez-vous afin de compléter l'information;
- prenez congé d'une manière aimable;
- adoptez toujours le ton de la conversation courante: ne parlez ni trop vite, ni trop fort.

*Etudiez quelques phrases-types qu'on emploie dans la communication téléphonique.*

Comment prendre un contact par téléphone

Allô? L'Agence immobilière Vincent?

Allô. Annonces Figaro. Bonjour.

Pourrais-je parler à M. Vincent?

C'est pour une annonce dans le numéro de samedi.

C'est

Je vous téléphone

Je vous appelle

à propos

au sujet

du terrain à bâtir

Refuser le contact

Je regrette, mais M.

Vincent est en réunion.

Je suis désolée,

Je suis navré, mais la ligne

est occupée.

Maintenir le contact

Ne quittez pas.

Restez en ligne.

Passer la communication à quelqu'un

Je peux vous passer M. Barrault.

Je vous le passe.

(Vous avez) M. Barrault en ligne.

Reprendre le contact

Vous êtes toujours là?

Vous êtes toujours en ligne?

Épeler au téléphone

<b>A</b> Anatole	<b>J</b> Joseph	<b>S</b> Suzanne
<b>B</b> Berthe	<b>K</b> Klébert	<b>T</b> Thérèse
<b>C</b> Celestin	<b>L</b> Louis	<b>U</b> Ursule
<b>D</b> Désiré	<b>M</b> Marcel	<b>V</b> Victor
<b>E</b> Eugène	<b>N</b> Nicolas	<b>W</b> William
<b>F</b> François	<b>O</b> Oscar	<b>X</b> Xavier
<b>G</b> Gaston	<b>P</b> Pierre	<b>Y</b> Yvonne
<b>H</b> Henri	<b>Q</b> Quintal	<b>Z</b> Zoé
<b>I</b> Irma	<b>R</b> Racul	

Comment dire pour rassurer quelqu'un

Ne vous inquiétez pas.

Ne vous en faites pas.

Comment dire pour excuser quelqu'un

Oublions tout cela.

N'en parlons plus.

Ce n'est pas de votre faute.

N'y pensons plus.

Ça ne fait rien.

Comment dire pour négocier un délai

Il me faut votre réponse dans les 24 heures.

Vous devez donner une réponse avant lundi.

Il faut que j'aie votre accord d'ici la fin de la semaine.

Si on ne se décide pas tout de suite ... il sera trop tard.

Il ne serait pas possible de repousser ce délai?

Vous ne pourriez pas attendre encore quelques jours?

Attendons un peu, on verra bien.

## II. Répondez aux questions qui portent sur le texte du jour 1.

Pourquoi les entreprises utilisent-elles de plus en plus le téléphone pour négociations commerciales?

À quoi sert-il?

Comment s'appelle la prise de rendez-vous par téléphone?

Quel personnel emploie-t-on pour cette opération?

Quel est le rôle du télévendeur?

Qui est-ce qui le prospect?

Que doit déterminer le télévendeur au cours de la prospection téléphonique?

De quoi peut-il s'aider pour mener à bien son appel de prospection?

A quoi correspond la première partie (pages 1–5) du scénario-type, proposé en exemple?

À quoi correspond la deuxième partie?  
Quels sont les éléments souvent répétés?  
Que pouvez-vous dire sur la manière dont le télévendeur présente le produit?  
À votre avis, que doit faire le télévendeur au cours de l'entretien?  
Quel est le ton général des interventions du télévendeur?

**III. Pour chacune de ces 3 conversations à gauche, c'est vous qui êtes à l'autre bout du fil. Pour chaque blanc (...) dites ce qui convient. À droite, dans le désordre, ce que vous pouvez dire pour chaque conversation. Retrouvez la place, dans les dialogues, des répliques.**

1. Nous recevons quelques amis à dîner jeudi soir... Oui, le 20, à 20 h 30 et nous aimerions vous avoir parmi nous... C'est possible? Parfait... Ah! vous ne l'avez pas? Vous pouvez noter?... 27, boulevard Gambetta, au 2e étage à gauche, et le téléphone: 49.42.27.50. Voilà. A jeudi soir!

a) Vous êtes très gentil, mais je ne voudrais pas vous déranger un dimanche... Vous pouvez m'indiquer votre adresse et comment venir chez vous?... Tout à fait. Vous êtes vraiment très aimable.

2. Ah, dites-moi, puisque vous ne repartez que mardi, venez donc déjeuner chez nous dimanche à midi... Mais vous ne nous dérangez pas, en toute simplicité. Vous savez, nous habitons pratiquement à la campagne, et on passera un moment décontracté... C'est un peu difficile à trouver. Le plus simple est que je passe vous prendre à l'hôtel à 12h 30. Ça vous va? ... Parfait! A dimanche donc.

b) Je vous remercie, mais nous aurons très peu de temps et ça va nous mettre en retard... 9 (cinq et quatre), square Richelieu, 3<sup>e</sup> étage, à droite ... 51.19.27.13... 51.19.27.16...

3. Puisque notre reunion n'est qu'à 15 heures venez donc prendre le café demain à la maison vers 13 heures... Non, ça ne vous retardera pas. J'habite tout près de l'endroit ou nous nous réunissons. Vous prenez l'adresse?... 9, square de Richelieu, au 3<sup>e</sup>, à droite... C'est ça. Et le téléphone, si vous aviez un empêchement: 51.19.27.16... Non, pas treize, seize, deux fois huit... Voilà, comme ça nous pourrons bavarder un moment. A demain, donc, 13 heures.

c) Jeudi prochain, le 20?... C'est très gentil et je serai heureux de venir... Pouvez-vous me donner votre adresse?... Un instant, je prends un crayon. Voilà...

#### IV. Lisez ces dialogues et reproduisez-les.

##### INVITATION À UNE RÉCEPTION PAR TELEPHONE

- a) *Mlle Cranger:* Allô! M. Grinévitich?  
*M. Grinévitich:* Oui, c'est moi. Je vous écoute.  
*Mlle Granger:* Bonjour, monsieur. Je vous appelle de la part de notre directeur. Il aimerait vous rencontrer...  
*M. Grinévitich:* Ah! c'est un grand honneur pour moi.  
*Mlle Granger:* Il va assez souvent dans votre pays et il voudrait bavarder avec vous. Alors, nous avons pensé organiser un dîner lundi prochain. Serez-vous encore ici?  
*M. Grinévitich:* Oui, je ne pars que mercredi.  
*Mlle Granger:* Très bien. Donc, lundi vers 20 heures pour que nous ayons le temps de parler.  
*M. Grinévitich:* *Certainement, et je vous remercie beaucoup de cette invitation.*  
*Mlle Granger:* Nous aurons quelques amis. Vous avez l'adresse et le téléphone sur la carte.  
*M. Grinévitich:* En effet, mais ce serait peut-être plus simple de me la redonner...  
*Mlle Granger:* Ah, oui! Bien sûr. C'est plus pratique. Je vous la rappelle: 28, rue de Stendhal. C'est une maison individuelle. Et le téléphone: 49.83.30.91. À lundi, monsieur.  
*M. Grinévitich :* À lundi, mademoiselle.
- b) — À L'OCCASION de votre venue nous voudrions réunir quelques amis et quelques relations de travail chez nous, pour un cocktail, après-demain.  
— C'est une charmante idée et je vous en remercie beaucoup.  
— C'est un grand plaisir pour nous aussi, et cela vous permettra de rencontrer d'autres personnes.  
— Après-demain, donc, vers quelle heure?  
— À partir de 19 heures, mais comme c'est en votre honneur...  
— Oui, il vaut mieux que je vienne assez tôt.  
— C'est ça. Dès que possible à partir de 19 heures.  
— Vous pouvez me rappeler votre adresse?  
— Ah, oui, bien sûr: 16, rue de la Croix; 2<sup>e</sup> étage.  
— Rue de la Croix, 16, 2<sup>e</sup> étage. Et peut-être le téléphone aussi?  
— En effet, c'est plus sûr: 45.14.25.25.  
— 25 et encore 25?  
— Oui, 25 deux fois. À après-demain.

#### Répondez aux questions suivantes.

- Qui demande M. Grinévitich au téléphone?
- De la part de qui reçoit-il une invitation?

- Quelle est la raison de l'invitation?
- Qu'est-ce qu'on organise et quand?
- À quelle heure est invité à venir M. Grinévitich?
- Est-ce qu'il doit être exact et venir à l'heure indiquée?
- Quelle est l'heure où il est attendu?
- Nommez l'adresse et numéro de téléphone de la maison où M. Grinévitich devra se rendre lundi prochain?
- Quelle est la raison de l'invitation dans le dialogue b)?
- Donnez les noms aux interlocuteurs.
- A quelle heure doit venir celui à l'honneur de qui on fait le cocktail?
- Parlez du cocktail en tant qu'une réception.
- Quelles autres réceptions debout savez-vous (apéritif, dîner)?
- Nommez l'adresse et le téléphone du lieu de la réception.

## JOUR 4

## ДЕНЬ 4

### FICHES TÉLÉPHONIQUES

**A partir des conversations suivantes, complétez les fiches téléphoniques.**

#### I. Livraison

- Allô, les Pépinières du Sud-Ouest?
- Oui, j'écoute.
- Bonjour madame, ici Michel Raugier, fleuriste à Muret. Il y a un problème dans votre dernière livraison. Je vous ai commandé 150 pots de cyclamens de trois couleurs différentes et vous ne m'en avez livré que des roses et des blancs. J'ai absolument besoin de cyclamens rouges car nous sommes à quatre jours de la Toussaint.
- Excusez-nous, il y a dû y avoir une erreur de notre part, mais à cette époque de l'année nous sommes absolument débordés.
- Je comprends très bien, mais j'ai moi-même de nombreuses commandes de cyclamens rouges. Pouvez-vous m'en faire livrer 50 pots demain matin à la première heure et reprendre les 50 pots de cyclamens blancs et roses que vous m'avez livrés en trop?
- Nous allons faire tout notre possible pour vous satisfaire, mais ne pourriez-vous pas garder ces 50 pots? Je pense que nous pourrions vous consentir une remise de 10%.
- Bon, bon, c'est bien parce que c'est la première fois qu'une telle erreur se produit. Je compte donc sur mes cyclamens rouges demain matin à 7 heures!
- Oui, oui, soyez sans crainte, je préviens immédiatement madame Ramage qui fera le nécessaire. Excusez-nous encore. Au revoir, monsieur Raugier, et merci!
- Au revoir, madame.

APPEL POUR .....

DE LA PART DE .....

SOCIÉTÉ .....

TÉLÉPHONE .....

rappellera

demande à être rappelé

urgent

A laissé le message suivant .....

.....

.....

.....

.....

Reçu par

Date ..... Heure .....

## 2. Réservation de stand

- Allô? Le bureau de M. Rasimbeau?
- Oui, c'est ici.
- Bonjour, madame. Je suis M. Chaumard, responsable des relations publiques de la chaîne Sport et Loisirs.
- Bonjour, monsieur. Je vous écoute.
- Voilà, nous venons de recevoir le plan général de la distribution des stands pour la prochaine foire de Marseille et nous sommes très mécontents de l'emplacement que vous nous avez réservé.
- Attendez un instant, je vais chercher votre dossier... Oui, vous êtes au 1er étage, aile nord, stand n° 82. Quel est le problème?
- Nous exposons régulièrement depuis 5 ans et nous avons toujours eu un stand d'au moins 40 m<sup>2</sup> et cette année, le stand 82 ne fait que 25 m<sup>2</sup>. Il nous est impossible dans ces conditions de présenter les appareils de musculation. Il y a dû y avoir une erreur dans l'attribution des stands.
- J'ai sous les yeux votre lettre; en effet, vous demandiez un stand de 40 m<sup>2</sup> minimum. Je ne comprends pas ce qui a pu se passer... Ah, ça y est! votre courrier est arrivé la semaine dernière alors que la répartition était pratiquement terminée. Il ne restait plus que les stands 82 et 94 et le 94 est encore plus petit. M. Rasimbeau n'est pas là ce matin et je ne peux



prendre aucune décision.

- C'est vraiment regrettable, dites-lui que nous avons absolument besoin d'au moins 15 m<sup>2</sup> supplémentaires. Si ce n'est pas possible, veuillez faire installer un ensemble TV-magnétoscope avec écran géant au stand 82. Je rappellerai demain.
- J'ai pris note de votre demande, nous allons faire notre possible pour vous donner satisfaction mais je ne peux rien vous assurer. De toute façon, vous parlerez avec M. Rasimbeau demain matin.
- Merci, au revoir, madame.
- Au revoir, monsieur.

APPEL POUR .....  
DE LA PART DE .....  
SOCIÉTÉ .....  
TÉLÉPHONE .....

- rappellera
- demande à être rappelé
- urgent

A laissé le message suivant .....  
.....  
.....  
.....  
.....

Reçu par .....  
Date ..... Heure .....

### 3. Assurances

- Allô, ici les Assurances Lagarde.
- Bonjour, mademoiselle, ici Christophe Manthe, je suis assuré chez vous depuis 5 ans et c'est la première fois que je fais appel à vos services.
- Oui, je vous écoute, quel est le numéro de votre police?
- Attendez, je vais voir... Voilà, c'est le n° 68-74125 .
- De quoi s'agit-il?
- Eh bien, ça s'est passé ce matin dans la pâtisserie. Une cliente, en se rendant à la caisse, a glissé et a heurté une vitrine. Comme elle souffrait

- d'un bras, nous l'avons conduite à l'hôpital où on lui a diagnostiqué une fracture du poignet. Je suis très ennuyé, que dois-je faire?
- Ne vous inquiétez pas, vous êtes couvert par votre assurance. Donnez-moi le nom et l'adresse de votre cliente et nous prendrons directement contact avec elle.
  - Il s'agit de Mme Bardet Sylvie, 15 rue des États-Unis au Lavandou.
  - Avez-vous remarqué si le sol était glissant ou si quelque chose a pu provoquer sa chute?
  - Non, personne n'a compris pourquoi elle a pu tomber.
  - Bien, nous sommes vendredi 4 avril, vous recevrez en début de semaine prochaine la visite de l'inspecteur de zone. C'est tout pour le moment.
  - Entendu, merci beaucoup. Au revoir, mademoiselle.
  - Au revoir, monsieur.

### Assurances Lagarde

Appel pour : .....

Reçu par : .....

Date : .....

Heure : .....

Assuré : .....

N° Police : .....

Circonstances du sinistre : .....

.....

Cause (s) : .....

Victime (s) : .....

Dommages : .....

.....

**JOUR 5**

**ДЕНЬ 5**

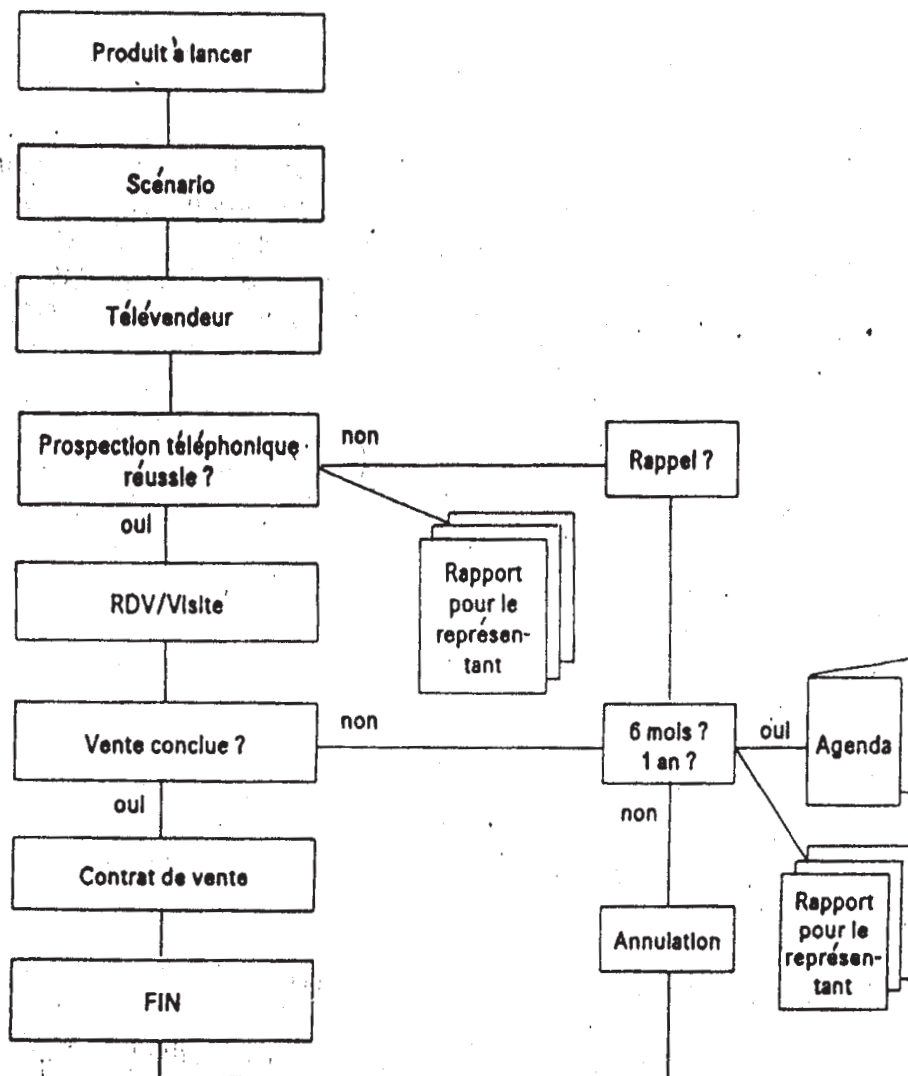
**Préparez et jouez la situation suivante.**

Jeu de rôles: un étudiant joue le rôle du télévendeur à la société Dupneu, concessionnaire automobile, un autre celui du prospect.

Le télévendeur téléphone au prospect pour lui présenter le produit qui va

être lancé sur le marché et il essaie de prendre avec lui un rendez-vous pour le représentant de l'entreprise. Il doit s'aider de l'organigramme de la télévente et suivre le scénario-type en ce qui concerne le déroulement et les consignes. Il doit prendre des notes sur les réponses du client pour transmettre des renseignements au représentant. Il s'agit d'obtenir un rendez-vous.

### Organigramme: la télévente



## LEÇON 3

### JOUR 1

## УРОК 3

### ДЕНЬ 1

Lisez et traduisez le texte.

#### DISCUSSION DANS LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Le Président:* Notre **plan** de financement est partiellement **arrêté**: nous pouvons disposer de 2 millions dans nos caisses et notre banquier nous consent un crédit à moyen terme d'un million, nous devons encore trouver 2 millions de francs. Notre directeur financier, qui a étudié la question, nous propose de **lancer une émission de valeurs mobilières**.
- Le Directeur financier:* Notre maison est actuellement au capital de 6 000 000 F divisé en 80 000 actions de 100 F. Nous pourrions envisager de porter ce capital à 7 500 000 F en émettant 15 000 actions nouvelles, ce qui nous procurera ainsi tout l'argent frais qui nous manque.
- Un Administrateur:* Mais ne serait-il pas correct de **réserver** aux actionnaires qui sont depuis longtemps associés à notre société de souscrire à cette augmentation de capital?
- Le Directeur financier:* Bien sûr, ce serait non seulement correct, mais légal. Il leur sera proposé de **souscrire** à une action pour 4 actions anciennes.
- Un autre Administrateur:* Mais je connais personnellement quelques actionnaires de notre société qui, **faute de disponibilités**, ne pourront pas souscrire à toutes les actions nouvelles auxquelles ils ont droit.
- Le Président:* Ils pourront vendre leur droit à d'autres actionnaires ou à de nouveaux venus.
- Un Administrateur:* Mais cela risque de modifier la **répartition** du capital entre les actionnaires et d'amener des changements dans la composition de notre conseil. Ne serait-il pas moins dangereux de proposer au public de souscrire à **un emprunt fractionné** en un certain nombre d'obligations, auxquelles nous verserions **un intérêt annuel**?
- Le directeur financier:* Mais si l'on émet cet emprunt obligataire il faudra le rembourser. Cela entraînera pour notre société **une charge financière** qu'il nous sera difficile de supporter en **supplément** de notre emprunt bancaire.

*Le Président:*

Et puis, je ne vois pas pourquoi nous ne ferions pas profiter nos actionnaires du bénéfice de cet investissement dont nous savons tous qu'il sera une très bonne affaire pour notre société. Je suis sûr qu'une majorité d'entre eux approuvera cette proposition à la prochaine Assemblée Générale.

### VOCABULAIRE

**arrêter le plan** — выработать (составить) план

**lancer une émission** — начинать выпуск

**valeurs (f pl) mobilières** — ценные бумаги

**réserver à qn de f qch** — предоставить право, возможность

**souscrire** — подписываться (на ценные бумаги)

**faute de** — за неимением

**disponibilité** — наличность; наличные средства

**administrateur (m)** — 1. член правления; 2. управляющий

**emprunt (m)** — заём

**fractionner** — дробить, разделять

**intérêt (m) annuel** — годовой процент

**charge (f) financière** — расход по финансовым операциям

**en supplément** — дополнительно

**répartition (f)** — распределение

## JOUR 2

## ДЕНЬ 2

Lisez et traduisez le texte.

### À UNE RÉUNION

*Monsieur Bernard, directeur de l'hypermarché Casseprix, a réuni ses trois chefs de département, Madame Levy, Messieurs Gaillard et Brion. Chaque chef de département a la responsabilité de plusieurs rayons. La secrétaire de Monsieur Bernard, Mademoiselle Levrier, assiste également à la réunion. Elle est chargée d'en faire un compte rendu.*



*M. Bernard*



*Mme Levy*



*Mme Levy*



*M. Gaillard*



*M. Brion*

- M. Bernard:** Je vous remercie d'être tous venus, à l'exception de Madame Bruneteau, qui s'est excusée. Il m'a semblé que nous devions nous réunir pour parler d'une part de l'accueil de nos clients et, d'autre part, **de la tenue du magasin**. Commençons, si vous le voulez, par l'accueil. Je crois qu'il est loin d'être parfait.
- M<sup>me</sup> Levy:** C'est vrai. Les clients se plaignent beaucoup ces temps-ci.
- M. Gaillard:** Il faut dire tout de même que la plupart d'entre eux repartent satisfaits.
- M. Bernard:** Sans doute, mais ce n'est pas suffisant. D'après moi, tous les clients, sans exception, devraient repartir satisfaits.
- M. Brion:** C'est aussi mon avis. A mon sens, ce sont les caissières qui font l'accueil et j'estime pour ma part qu'elles sont peu aimables, voire **impolies**.
- M<sup>me</sup> Levy:** C'est exact. Je pense qu'il ne faudrait pas négliger ce problème. Dommage que Madame Bruneteau ne soit pas ici avec nous pour nous parler de ses caissières! Pourquoi ne nous écrirait-elle pas un rapport à ce sujet?
- M. Bernard:** C'est une proposition intéressante. Je vais lui demander un rapport et nous l'étudierons à la prochaine réunion. Je propose que nous passions au second point de **l'ordre du jour**: la tenue du magasin. J'ai l'impression qu'il y a un certain **laisser-aller** depuis quelques semaines.
- M. Brion:** Vous n'avez malheureusement pas tort. Je trouve qu'il y a un mauvais étiquetage. Pour moi, le système actuel est à revoir.
- M. Bernard:** Monsieur Brion, voudriez-vous étudier les différents systèmes d'étiquetage? Vous pourriez nous faire ensuite des propositions.
- M. Brion:** D'accord. Je peux le faire pour la prochaine réunion.
- M<sup>me</sup> Levy:** De mon point de vue, le plus grave, c'est que de nombreux articles ne sont pas suivis. Ce matin, j'ai vu repartir une cliente mécontente parce qu'elle n'avait pas trouvé de vin Haut-Brane.
- M. Brion:** Il faudrait trouver un moyen **d'inciter** les chefs de rayon à passer leurs commandes correctement.
- M. Gaillard:** Bien sûr, mais comment? Ce sont tous d'anciens vendeurs et ils négligent systématiquement **le côté administratif** de leur fonction.
- M<sup>me</sup> Levy:** Pourquoi ne pas organiser un stage sur **l'approvisionnement des rayonnages?**
- M. Brion:** C'est une excellente idée. De cette façon, ils prendront au moins conscience de l'importance de cette question.

**M. Bernard:** Dans ce cas, je vais demander à notre chef du personnel d'organiser rapidement un stage sur cette question. Nous pourrions nous revoir pour parler de tout cela après le stage. En attendant, je suggère que nous envoyions un compte-rendu de cette réunion à tous les chefs de rayon. Bonne journée!

### VOCABULAIRE

**chef (m) de département** — начальник (заведующий) отделения, управления  
**avoir la responsabilité de** — отвечать за что-либо; быть ответственным за что-л.  
**rayon (m)** — отдел  
**tenue (f)** — содержание; заведование (магазином)  
**impoli** — невежливый  
**ordre (m) du jour** — повестка дня  
**laisser-aller (m)** — небрежное отношение; неорганизованность  
**inciter à qch, à f qch** — побуждать  
**le côté administratif** — административная сторона (дела)  
**approvisionnement (m)** — снабжение  
**rayonnage (m)** — 1. полки; 2. стеллаж

### JOUR 3

### ДЕНЬ 3

#### DEVOIRS

##### I. Traduisez du russe en français les phrases suivantes.

lancer une émission, valeurs mobilières	Изучив вопрос, наш финансовый директор предлагает начать выпуск ценных бумаг.
souscrire, faute de disponibilité	А если наши акционеры, не имея наличных средств, не смогут подписаться на акции, что тогда мы будем делать?
répartition	Это может повлечь изменения в распределении капитала среди акционеров, а это повлечет изменения в составе административного совета.
réserver, souscrire	Они предоставили своим акционерам возможность подписаться на акции.
valeurs mobilières, intérêt annuel	Прежде чем покупать ценные бумаги, нужно узнать, какой годовой процент будет начислен.

administrateur	На административном совете присутствовал новый член правления.
chef de département, avoir la responsabilité, rayon	Каждый из трех начальников отделений отвечает за несколько отделов.
tenue (f)	Мне кажется, мы должны поговорить о том, как содержится наш магазин.
ordre du jour, approvisionnement	Он предложил перейти ко второму пункту повестки дня: снабжению магазина.
inciter, rayon, laisser- aller	Необходимо заставить заведующих отделами искоренить любую неорганизованность в работе нашего магазина.

## II. Répondez aux questions qui portent sur le texte du Jour 1.

- Où se passe cette discussion?
- Qui y participe?
- Qu'est-ce qu'on discute?
- Pourquoi est partiellement arrêté le plan de financement?
- Le Directeur financier, quelle proposition a-t-il faite?
- Quelle augmentation de capital prévoit-il?
- Que propose un Administrateur?
- Est-ce que le Directeur financier le trouve correct?
- Quelle objection a faite un autre Administrateur?
- Quelle issue à cette difficulté a trouvée le Directeur?
- Pourquoi est-ce qu'un Administrateur continue à se prononcer contre l'émission des actions?
- Qu'est-ce qu'il propose de faire à son tour?
- Pourquoi cette proposition n'a pas été acceptée?
- Qu'a dit le Président en conclusion?

## III. Il y a différents types de réunion. En voici quelques-uns présentés dans le tableau suivant avec les objectifs propres à chacun d'eux.

TYPES	OBJECTIFS
1 - Information	Informar, explicar.
2 - Négociation	Régler un conflit.
3 - Coordination	Harmoniser les points de vue.
4 - Instructions	Définir des tâches, donner des ordres.
5 - Préparation	Organiser, prévoir.
6 - Décision	Prendre une décision.
7 - Sondage	Connaître les opinions et les tendances.
8- Evaluation	Faire le point ou le bilan.



### QUEL TYPE DE RÉUNION?

*Voici des situations de réunion tirées de la vie des entreprises.*

**Rattachez chacune d'elles, par le numéro correspondant, au type de réunion qu'elle illustre le mieux.**

- a. *Les chefs de services techniques et commerciaux se rencontrent afin d'harmoniser les délais de fabrication et les délais de livraison.*
- b. La direction prend contact régulièrement avec les représentants du personnel.
- c. Un chef de bureau réunit les employés pour leur donner le travail de la semaine.
- d. Lors d'une grève, les dirigeants de l'entreprise rencontrent les représentants syndicaux.
- e. Un conseil d'administration prépare une assemblée générale.
- f. Le chef du personnel réunit les chefs de service pour leur expliquer l'introduction des horaires variables.
- g. Les directeurs de différents services se réunissent pour fixer les prix.
- h. Un directeur analyse avec ses collaborateurs les résultats comptables du semestre.

**Trouvez des situations de réunion qui illustrent les types de réunion du tableau.**

**IV. Vous assistez à une réunion sur la réorganisation du secrétariat, au cours de laquelle le chef du personnel développe longuement son point de vue. Pendant son intervention, vous observez le comportement de vos collègues présents:**

- a. Monsieur Quoy feuillette un gros dossier.
- b. Martine Ruquet prend des notes.
- c. Madame Darzens hausse les épaules en soupirant.
- d. Guillaume Bertier fait un hochement de la tête de haut en bas.
- e. Marie Simeoni lève le doigt.
- f. Pierre Le Fort fait des dessins sur son bloc-notes.
- g. Christine Clément consulte régulièrement sa montre.

**Comment interprétez-vous le comportement de vos sept collègues?**



**a. Retrouvez dans le dessin ci-dessus la personnalité de chaque membre de cette réunion.**

- |                  |                        |                       |
|------------------|------------------------|-----------------------|
| 1: le bavard     | 4: le rusé             | 7: le bagarreur       |
| 2: le rouspéteur | 5: celui qui sait tout | 8: le tendre          |
| 3: le sage       | 6: le grand seigneur   | 9: lui, il est contre |

**b. Imaginez la personnalité des animaux suivants:** le perroquet, le lion, l'ours, le chat, le caméléon, le requin.

**V. Etudiez les phrases-types qu'on emploie, faites-les entrer dans de petits dialogues.**

Pour exprimer un souhait, une obligation

Il nous faudrait un million.  
Il nous en faudrait le tiers.  
Il faudrait qu'on soit trois.

Pour exprimer la condition, la conséquence et déduire un fait d'un autre

Si nous pouvions n'emprunter qu'une partie de cette somme, nous aurions moins de frais.  
Si seulement je gagnais au Loto, on serait tirés d'affaire!!  
S'il acceptait de l'aider, on pourrait monter une belle affaire!

Pour rappeler ses propres paroles ou celles d'une autre personne

Je t'ai déjà dit qu'elles prêtaient de l'argent.  
Je lui ai expliqué ce que nous avions l'intention de créer comme affaire.  
Il a dit qu'il trouvait mon idée tout à fait valable.

Pour situer quelque chose dans l'espace

C'est tout près d'ici.  
C'est au bout de la rue Gambetta.

Pour exprimer la possibilité ou l'impossibilité

Je peux (pourrai, pourrais) } avancer d'une semaine ma visite.  
Il m'est possible d'  
Je ne peux (pourrai) pas }  
Il n'est pas possible d' } avancer la visite.  
Il m'est absolument impossible d'  
Il me paraît impossible d'  
Il me paraît difficile d'  
Il est exclu que j'accepte de telles dates.

Pour exprimer l'accord

(Je suis) d'accord  
Avec plaisir.  
(C'est) entendu.  
(Bien) volontiers, bien sûr.  
Non, ça ne me dérange pas.  
Pas de problème.  
Tant pis, je rappellerai la semaine prochaine.  
S'il n'y a pas d'autres solutions, je reviendrai demain.

Pour conseiller

Je te conseille de }  
Il faut } beaucoup travailler  
Il faudra }  
Il vaut mieux }  
Il vaudrait mieux }  
Tu dois }  
Tu devras }  
Tu as intérêt à }  
Tu aurais intérêt à }  
Il n'y a qu'à }  
Tu n'as qu'à }

Pour déconseiller

Je te déconseille de  
Il ne faut pas  
Il ne faudra pas  
Il vaut mieux ne pas  
Il vaudrait mieux ne pas  
Tu ne dois pas  
Tu n'as pas intérêt à  
Tu n'auras pas intérêt à  
Tu aurais tort de  
Ce n'est pas la peine de

faire de la politique

Pour exprimer de l'espoir / de l'inquiétude / sa consternation

Si seulement je gagnais au Loto!  
J'ai bien peur que ça soit négatif!  
Tu te rends compte!

**JOUR 4**

**ДЕНЬ 4**

Étudiez les articles suivants.

## I. DECOUVRIR LE RAPPORT

### 1. ANALYSER UN RAPPORT

*A la suite de la réunion du 18 mars, Madame Bruneteau a rédigé le rapport ci-dessous.*

**Lisez-le attentivement et cherchez à découvrir les caractéristiques de ce type d'écrit en relevant dans ce rapport les éléments suivants.**

**a.** L'objectif étant d'aider à la prise de décision, un rapport est le plus souvent transmis à un supérieur hiérarchique.

*Exemple : en effet, le rapport de Madame Bruneteau est transmis à son supérieur, le directeur de l'hypermarché.*

**b. En en-tête** sont indiqués:

1. le nom de la société,
2. l'auteur ou l'émetteur: nom et qualité,
3. le destinataire: nom et qualité,
4. la date de création,
5. le titre «RAPPORT»,
6. l'objet du rapport.

**c. L'introduction:**

1. est précédée d'un titre de civilité,

2. rappelle la demande du supérieur,
3. précise l'objet du rapport.

**d. Le développement:**

1. présente les faits,
2. expose les problèmes,
3. propose des solutions.

**e. Le style** est impersonnel pour la relation des faits, mais peut être personnel pour la présentation de la solution.

**f. La présentation** est soignée:

1. un rapport n'est jamais manuscrit,
2. sa lecture est facilitée par des titres de paragraphes et par la mise en relief d'informations importantes.

**g. La signature** est inscrite en bas du rapport.

## 2. RÉDIGER UN RAPPORT

*Supposons que le directeur de l'hypermarché Casseprix ait suivi les propositions de Germaine Bruneteau: les caissières ont été augmentées et toutes ont reçu pendant quatre mois, à raison de 3 heures par semaine, une formation à l'accueil. Trois mois après cette formation, Madame Bruneteau doit rédiger à l'intention du directeur un nouveau rapport. Elle y présente notamment les résultats obtenus et elle y fait de nouvelles propositions.*

**Mettez-vous à la place de Germaine Bruneteau et rédigez ce rapport.**

### HYPERMARCHÉ CASSEPRIX

103, avenue de Maine - 35000 RENNES

*Émetteur:*

Madame BRUNETEAU  
Chef de caisse

*Destinataire:*

Monsieur BERNARD  
Directeur

Rennes, le 30 mars 19..

### RAPPORT SUR LE TRAVAIL DES CAISSIÈRES

Monsieur le Directeur,

À la suite de votre demande du 20 mars, je vous présente mes observations sur le travail de la caisse et ses implications sur l'accueil de la clientèle.

#### **Importance de la fonction**

Le poste est à la fois stratégique et sans qualification. En effet, nos caissières, au nombre de 63 à ce jour, effectuent un travail très simple, mais elles interviennent pour une grande part dans l'opinion que se font les clients sur le magasin.

### **Profils**

Dans leur grande majorité, nos caissières sont de jeunes femmes sans qualification. Plus de la moitié sont mères de famille et occupent leur emploi à temps partiel.

### **Ancienneté – Salaire**

La rotation du personnel est très importante: 80% de nos caissières ont été embauchées depuis moins de 2 ans et touchent le SMIC.

### **Nature du travail**

Grâce au nouveau système d'encaissement par lecteur optique, les caissières sont plus disponibles avec les clients. L'accueil est ainsi devenu une part importante de leur travail. Pourtant de nombreux clients se plaignent régulièrement de l'accueil qui leur est réservé aux caisses. Des insultes sont même souvent échangées entre clients et caissières.

### **Propositions**

Elles sont au nombre de deux.

### **Un effort de formation**

Afin de pouvoir remplir efficacement leur nouveau rôle, les caissières doivent améliorer leur comportement et leurs réactions face aux clients. Une formation en ce sens me paraît bénéfique.

### **Un meilleur salaire**

Afin de fidéliser les caissières au magasin et de valoriser la fonction, je propose qu'à l'issue de cette formation, leur salaire soit augmenté de l'ordre de 20%.

Je reste à votre disposition, Monsieur le Directeur, pour tout renseignement complémentaire.



Germaine BRUNETEAU

## **II. FAIRE UN COMPTE RENDU**

### **1. COMMENT FAIRE?**

*Le tableau ci-dessous vous donne quelques conseils pour rédiger un compte rendu.*

**Prenez-en connaissance et dites si les affirmations qui suivent sont vraies (V) ou fausses (F).**

**Nom de la société**  
**Compte rendu de la réunion du ...**

- Noter **les présences**: noms et qualités
- Noter **les absences**: noms et qualités
- Ne pas inscrire de titre de civilité
- Savoir que l'objectif est de transmettre une information aux absents à la réunion.
- Relater les faits de **manière résumée**:
  - soit par ordre chronologique, en reprenant une à une les interventions des participants;
  - soit par thèmes, après les avoir regroupés de façon logique.
- Rester **impartial**: pas d'opinion personnelle, ton neutre, style indirect.
- Utiliser **le présent** de l'indicatif.
- Soigner la présentation: paragraphes, titres...
- Ne pas mettre de formule de politesse.
- Ne pas signer.

**Le compte rendu de réunion:**

- a. contient les seuls noms des membres présents à la réunion.
- b. indique la fonction occupée dans l'entreprise par les membres de la réunion.
- c. est destiné aux seuls membres de la réunion.
- d. donne tous les détails sur le déroulement de la réunion.
- e. peut être présenté de deux manières différentes.
- f. contient des propositions de la part de celui (celle) qui l'écrit.
- g. est rédigé surtout au présent.
- h. ne contient ni formule de politesse ni signature.

**2. RAPPORT OU COMPTE RENDU?**

**a. Faire la différence**

**Finalement, qu'est-ce qui différencie le compte-rendu du rapport?**

- L'auteur?
- Le destinataire?
- L'objectif?
- Le contenu?

- La présentation?
- L'implication de l'auteur?

**b. Faire un choix**

**Indiquez si, dans les situations suivantes, vous remettez plutôt un rapport (R) ou plutôt un compte rendu (CR).**

**Votre patron vous demande:**

1. **d'analyser** les difficultés d'utilisation du matériel informatique.  R
2. **de résumer** une série d'articles.
3. **de décrire** le déroulement d'une journée «portes-ouvertes».
4. **d'envisager** la réorganisation d'un service administratif.
5. **de présenter** les points forts d'une manifestation commerciale.
6. **de raconter** votre visite d'entreprise.
7. **d'examiner** les risques d'incendie dans les ateliers.
8. **d'étudier** les possibilités d'investissement sur les marchés étrangers.
9. **de relater** la séance du conseil d'administration.
10. **de témoigner** d'un accident du travail.
11. **de rechercher** les moyens de prévention d'accidents du travail.
12. **d'expertiser** les documents comptables.

**3. DES NOTES AU COMPTE RENDU**

*Mademoiselle Levrier, secrétaire de Monsieur Bernard, est chargée de rédiger le compte rendu de la réunion du 18 mars.*

**A l'aide des notes que vous avez prises et des conseils donnés dans le tableau ci-dessus, rédigez ce compte rendu à sa place.**

---

---

---

---

---





**Note n° 1**

**Société HAUT-BRANE**  
Service de la direction

**Note de service n° 108**  
Bordeaux, le 24 novembre 19..

**Objet :** Déjeuner du personnel

À partir du 3 janvier, une cantine fonctionnera entre 12 heures et 14 heures. Les tickets seront délivrés à la caisse.

Destinataires : ensemble du personnel  
*Diffusion par affichage*

Le Chef du personnel

  
Geva MANGIN
**Note n° 2**

<b>Hypermarché Casseprix</b>	<b>Service émetteur : Personnel</b>		
<b>Destinataires :</b> Mme et MM les chefs de département	<b>Vos réf.</b>	<b>Nos réf.</b> PL/FG	<b>Date</b> 8 avril 19..
<b>Objet :</b> Congés annuels	Je vous prie de bien vouloir me faire connaître pour le 20 avril au plus tard les vœux du personnel de votre département.		

**Note n° 3**


**Entreprise INOXI**  
**Service de la sécurité**  
Paris, le 15 septembre 19..

**Objet :** Manipulation de fil d'acier  
**Destinataires :** Chefs d'atelier  
Ouvriers des ateliers

Un ouvrier de l'atelier n° 9 s'est blessé récemment en coupant du fil d'acier. Il est rappelé que pour toute manipulation de fil d'acier, le port de lunettes de protection est obligatoire. Les chefs d'atelier doivent faire respecter scrupuleusement cette prescription.

La présente note sera affichée dans tous les ateliers. Elle sera également diffusée aux chefs d'atelier qui devront la retourner signée au service de la sécurité.

Le chef de la sécurité

  
Benoit MAILLARD

Le chef du personnel

  
C. LUCAS



manutentionnaire. Il est le seul, avec moi, à avoir la clé des réserves. Il ouvrira maintenant à 8 heures précises et il fermera à 18 heures. C'est lui qui sera responsable des réserves pendant qu'elles sont ouvertes. Ça veut dire qu'il sera en particulier responsable de toutes les disparitions de marchandises. Quand les gars de la manutention trouvent des marchandises en mauvais état, ils doivent mettre ces marchandises comme ils les ont trouvées dans le chariot prévu pour ça. En plus, il faut obligatoirement qu'ils notent ça dans un cahier qui se trouve dans le bureau de Gontier. S'il y a de la casse pendant la manutention, il faut aussi le signaler dans le cahier. Tout le monde doit suivre cette procédure. On considérera ceux qui ne le font pas comme ayant volé la marchandise ou du moins, ils engageront aussi leur responsabilité, comme Gontier. C'est peut-être mieux de l'écrire comme ça. Voilà. J'espère que ce système aura quelques résultats. Il faudrait préparer une note que je signerai en fin d'après-midi pour annoncer tout ça. C'est pour les manutentionnaires. On va l'afficher dans les réserves. A bientôt. Merci.

**1. QUI? COMMENT?**

*Vous avez compris que Françoise devait rédiger une note de service.*

**a. Dites quel(s) en sera (seront):**

- l'émetteur;
- le(s) destinataire(s);
- le moyen de transmission.

**b. Ces indications devront-elles figurer dans la note?**

**2. QUE DIT-IL?**

*À L'EXCEPTION des trois premières, les idées suivantes ne sont pas énumérées dans l'ordre dans lequel monsieur Brion les énonce dans son message.*

**Retrouvez l'ordre en numérotant les cases.**

Monsieur Brion parle:

- a. de la disparition des marchandises .....
- b. des clés en possession de Monsieur Gontier .....
- c. des horaires d'ouverture des réserves.....
- d. de la procédure à suivre quand des marchandises sont trouvées avariées ou cassées.....

1
---

2
---

3
---

--

- e. de la responsabilité de Monsieur Gontier en cas de disparition des marchandises.....
- f. de la responsabilité de Monsieur Gontier .....
- g. du moment auquel il signera la note.....
- h. de l'espoir d'obtenir satisfaction.....
- i. de la responsabilité des manutentionnaires.....


### 3. QUE RETENEZ-VOUS?

**Des idées énoncées par Monsieur Brion, quelles sont celles qui, à votre avis, devront figurer dans la note?**

---



---

### 4. DE QUELLE MANIÈRE?

**a. Pour faire le plan de votre note, regroupez de façon logique les idées que vous avez retenues. Pour cela, distinguez les idées qui:**

- transmettent des informations \_\_\_\_\_,
- donnent des instructions \_\_\_\_\_,
- précisent les responsabilités \_\_\_\_\_.

**b. Combien de paragraphes aura la note?** \_\_\_\_\_

### 5. AVEC QUELS MOTS?

*La note devra être rédigée avec un vocabulaire plus soutenu que celui employé par Monsieur Brion dans son message enregistré.*

**Voici une liste de mots plus adaptés à l'écrit. Retrouvez dans le message de Monsieur Brion les mots qui ont (presque) le même sens.**

- |                          |                |
|--------------------------|----------------|
| a. leur ouverture        | f. en l'état   |
| b. plus spécifiquement   | g. à cet effet |
| c. agents de manutention | h. consignent  |
| d. avariées              | i. du bris     |
| e. déposer               | j. respecter   |



## JOUR 5

## ДЕНЬ 5

Lisez et traduisez le texte suivant.

### RÈGLEMENT INTÉRIEUR D'UNE ENTREPRISE

#### RÈGLEMENT INTÉRIEUR

(extraits)

- I. Tout salarié doit se conformer aux instructions de la hiérarchie de l'établissement, notamment celle de son supérieur.
  - III. La durée du travail est fixée conformément à la réglementation en vigueur.
  - IV. 1 Tout salarié doit se trouver à son poste en tenue de travail aux heures fixées pour le début et la fin de celui-ci.
  - IV.2 Toute absence doit faire l'objet d'une autorisation de la direction sauf cas de force majeure.
  - V.1 Le personnel est tenu d'observer les mesures d'hygiène et de sécurité.
  - V.2 Il est interdit d'entrer ou de séjourner dans l'établissement en état d'ébriété.
  - V.3 Il est formellement défendu de fumer dans les locaux où se trouve une affiche d'interdiction.
  - VII. Il est interdit d'introduire dans l'établissement des personnes étrangères aux activités de l'entreprise.
  - IX. Le salarié a le devoir de conserver en bon état tout le matériel qui lui a été confié en vue de l'exécution de son travail.
  - X. Il est interdit d'emporter sans autorisation écrite des objets quelconques appartenant à l'établissement.
  - XI. Le personnel employé par l'entreprise est tenu de garder une discrétion absolue sur tout ce qui a trait aux secrets et procédés de fabrication.
  - XV. Lorsque l'employeur envisage de prendre une sanction, il doit convoquer le salarié.
- 
- 
-





## LEÇON 4

### JOUR 1

## УРОК 4

### ДЕНЬ 1

Lisez et traduisez les textes.

#### 1. Smirnov compose le numéro

- Réceptionniste:* La Chambre de Commerce et d'Industrie, j'écoute.
- V. Smirnov:* Bonjour, Mlle. Est-ce que je pourrais parler au Président, s.v.p.?
- Réceptionniste:* C'est de la part de qui?
- V. Smirnov:* V. Smirnov, directeur en chef de l'usine des machines agricoles de Moscow.
- Réceptionniste:* Excusez-moi, j'entends mal. Vous avez dit à Moscow c'est la Russie?
- V. Smirnov:* Oui, c'est ça.
- Réceptionniste:* Ne quittez pas, je vous passe sa secrétaire.
- Secrétaire:* Allô. Ici la secrétaire de M. Dupont, Président de la Chambre. M. Dupont n'est pas là en ce moment. Est-ce que vous voulez **laisser un message**?
- V. Smirnov:* Il y a quinze jours je vous ai envoyé une lettre concernant demande d'organisation d'un voyage d'études. J'ai reçu votre **réponse favorable** avec des documents, mais j'attends toujours une invitation et le plan de mon voyage.
- Secrétaire:* Comment, vous n'avez pas encore reçu notre lettre? Tout est fait, il y a une dizaine de jours que je l'ai envoyée moi-même. Tout est **réglé**. Vous pouvez venir au début du mois d'octobre à Paris, nous allons vous accueillir à la gare. Faites-nous savoir la date de votre arrivée par télex ou par télégramme.
- V. Smirnov:* C'est parfait, je vous remercie, Mlle, au revoir.
- Secrétaire:* Au revoir.

#### 2. Organiser un voyage d'affaires

Monsieur Perrin, directeur commercial d'une firme française téléphone à sa secrétaire.

- Perrin:* Allô! Muriel? Ici M. Perrin. Je dois accompagner le directeur en chef d'une grande usine des machines agricoles de la Russie dans **le midi** de la France la semaine prochaine. Pourriez-vous organiser notre voyage?
- Muriel:* Bien sûr, Monsieur. Vous partirez en voiture?

- P.:* Non, les routes sont encombrées en cette saison. Nous irons en avion jusqu'à Marseille. À l'aéroport nous prendrons **une voiture de location**.
- M.:* Quel jour comptez-vous partir?
- P.:* Faites réserver deux places sur le premier vol de mardi.
- M.:* Et pour la voiture, quel modèle voulez-vous et pour combien de jours?
- P.:* Une voiture confortable, mais pas trop grande, nous aurons beaucoup de kilomètres à parcourir. Nous irons à Cannes, à Avignon, à Montpellier. Notre voyage va durer du 18 au 22 septembre.
- M.:* Bien. Je vais vous établir votre itinéraire de voyage pour que vous perdiez le moins de temps possible. Vous rendrez la voiture à Marseille?
- P.:* Non. Nous prendrons **le T.G.V.** à Grenoble, nous aurons à y visiter notre filiale.
- M.:* Je vous prie, Monsieur, de me faire une note avec votre programme de visite pour que je vous prépare tout ça.
- P.:* Je l'ai déjà faite, venez la prendre et faites **les réservations** nécessaires **sans remettre à plus tard**.
- M.:* Ce sera fait, Monsieur.

### Programme de visite du 18 au 22 septembre

Mardi 18 + une nuit à Marseille.  
 1 journée pour Avignon.  
 1 journée à Montpellier.  
 Si possible, une nuit à Avignon.  
 1/2 journée pour chacune des deux villes: Cannes et Grenoble.  
 Si possible, une nuit à Grenoble.  
 Faire le nécessaire pour les réservations.  
 Avertir les entreprises à visiter du jour et de l'heure approximative de notre passage.

### VOCABULAIRE

**réceptionniste** (m, f) — секретарь  
**laisser un message** — составить сообщение  
**une réponse favorable** — положительный ответ  
**tout est réglé** — все улажено  
**le midi** — юг  
**accompagner** — сопровождать  
**une voiture de location** — машина на прокат (арендованная машина)  
**réserver** — бронировать  
**réservation** (f) — бронирование места

**établir un itinéraire** — составлять, разрабатывать маршрут

**TGV** — train de grande vitesse

**sans remettre à plus tard** — не откладывая на потом

**une note** — записка

## JOUR 2

## ДЕНЬ 2

Lisez et traduisez les textes.

### 1. Arrivée dans une entreprise

- V. Smirnov:* Bonjour, Mlle.
- Réceptionniste:* Bonjour, Mr. Qu'est-ce que je peux faire pour vous?
- V. S.:* Je suis Victor Smirnov, directeur en chef de l'usine des machines agricoles de Moscow. J'ai **rendez-vous** avec M. Dupont à 11 heures.
- Réceptionniste:* Excusez-moi, pourriez-vous me rappeler votre nom? J'ai beaucoup de mal avec les noms étrangers.
- V. S.:* Attendez, je vous donne ma carte en français. Tenez!
- Réceptionniste:* Merci beaucoup (elle téléphone à la secrétaire du Mr Dupont). Isabelle? Pourrais-tu prévenir Mr Dupont que Mr Smirnov est arrivé. Ah, bon ... Ça ne fait rien. Je m'en occupe ... d'accord. M. Dupont est encore occupé mais sa secrétaire m'assure qu'il, n'en a pas pour longtemps.
- V. S.:* Ne vous inquiétez pas. Je ne suis pas pressé, je n'ai pas d'autres rendez-vous aujourd'hui.
- Réceptionniste:* Si vous voulez vous asseoir. En attendant, est-ce que vous aimeriez prendre une tasse de café?... **à moins que** vous ne préféreriez du thé?
- V. S.:* Je sais que les Russes ont la réputation de préférer du thé, mais il se trouve que je préfère le café.
- Réceptionniste:* Parfait. Je vous fais une tasse de café alors?
- V. S.:* Bien volontiers. J'en ai grand besoin. Je me suis couché tard hier soir.
- Réceptionniste:* Vous aimez le café au lait?
- V. S.:* Non, merci. Une tasse de café noir non sucré, c'est parfait.
- Réceptionniste:* Vous parlez très bien français, Mr. Est-ce que vous venez souvent en France?
- V. S.:* En moyenne, 1 ou 2 fois par an. Je viens tous les ans au Salon de l'automobile et aux Expositions des machines agricoles.

- Réceptionniste:* Est-ce que vous avez déjà **exposé**?
- V. S.:* Non, pas encore, mais c'est ce que nous comptons faire l'année prochaine, si les affaires marchent bien.
- Réceptionniste:* Je crois entendre M. Dupont. Oui, c'est lui.

## 2. Arrivée dans un hôtel

- V. Smirnov:* Bonjour, Madame!
- Réceptionniste:* Bonjour, Monsieur.
- V. S.:* J'ai une chambre réservée au nom de M. Smirnov.
- R.:* Je cherche ... non, je ne vois rien à ce nom. Êtes-vous sûr que vous **êtes dans le bon hôtel**?
- V. S.:* Ah, oui, j'en suis sûr et certain, la secrétaire de M. Dupont, Président de la C.C.I. a même confirmé la réservation par télex.
- R.:* Désolée, Monsieur, votre nom ne figure pas dans mon **registre**.
- V. S.:* Je ne comprends vraiment pas ce qui a pu se passer. Avez-vous des chambres libres, Madame?
- R.:* Non, Monsieur, pas une seule. L'hôtel est complet. Oh, excusez-moi, Monsieur, j'ai trouvé le nom de M. Dupont. La réservation a été faite au nom de la C.C.I. Ah, oui, voilà, une chambre avec salle de bains pour 2 nuits.
- V. S.:* Ouf! J'ai eu peur... je n'aurais pas su où chercher une chambre à Paris à cette heure!
- R.:* Chambre n° 25 au deuxième étage. Voici la clef.
- V. S.:* Merci, Madame. A partir de quelle heure peut-on prendre le petit déjeuner, s'il vous plaît?
- R.:* À partir de 7 heures du matin. Voulez-vous qu'on vous réveille, Monsieur?
- V. S.:* Oui, s'il vous plaît, à 6 h 45. Je voudrais bien me promener à Paris avant mes rendez-vous.
- R.:* Bien. Désirez-vous prendre votre petit déjeuner dans votre chambre?
- V. S.:* Oui, s'il vous plaît. Je voudrais du café et des croissants.
- R.:* Bien, Monsieur, c'est noté. Bonsoir.
- V. S.:* Bonsoir.

## VOCABULAIRE

**rendez-vous** (m) — встреча  
**Si vous voulez vous asseoir.** — Присаживайтесь, пожалуйста.  
**à moins que** — если только

**exposer** — экспонировать, демонстрировать на выставке

**être dans le bon hôtel** — быть в нужном отеле

**régistre (m)** — книга записей

## JOUR 3

## ДЕНЬ 3

### DEVOIRS

#### I. Traduisez du russe en français les phrases suivantes.

laisser un message	Он уже уехал из Парижа, но он оставил для тебя сообщение.
accompagner, midi	Я буду сопровождать Вас на юг Франции, там у нас еще один завод, и я его Вам покажу.
tout est réglé, réserver	Ну вот, всё улажено, места на самолет и номера в гостинице забронированы.
note	Оставь ему записку с программой нашей поездки, чтобы он мог нас найти в любой момент.
établir un itinéraire, réserver	Разработайте маршрут нашей поездки и, не откладывая на потом, закажите билеты.
réservation, une voiture de location	Он забронировал места в гостинице и пошел брать машину на прокат.
réponse favorable, tout est réglé	Он получил положительный ответ и, так как все было улажено, решил ехать немедленно.
rendez-vous, réceptionniste	У меня на сегодня назначено несколько встреч, а секретарь сказал, что меня ждет посетитель.
Si vous voulez vous asseoir.	Присаживайтесь, пожалуйста. Вы часто бываете в Париже?
régistre, être dans le bon hôtel	В книге записей вашего имени нет. Вы уверены, что находитесь в нужной гостинице?

#### II. Répondez aux questions qui portent sur le texte du Jour 1.

- A qui téléphone V. Smirnov?
- Qui lui passe la secrétaire du M. Dupont?
- Qui est M. Dupont?
- Pourquoi la secrétaire propose de laisser un message?

- Pourquoi entreprend Smirnov ce contact au téléphone?
- Qu'est-ce qu'il a appris de la secrétaire?
- En est-il satisfait?
- A qui s'adresse M. Perrin et qu'est-ce qu'il lui demande d'organiser?
- Avec qui va-t-il faire ce voyage? Quel en est le but?
- Comment iront-ils à Marseille?
- Comment vont-ils continuer leur voyage?
- Les voyageurs quelles villes visiteront-ils?
- Où prendront-ils le T.G.V.?
- Combien de jours durera leur voyage?
- La secrétaire, quelles réservations doit-elle faire?
- Qu'est-ce qu'elle propose de faire pour que son chef perde le moins de temps possible?
- Que demande-t-elle à Monsieur Perrin?
- Examinez si tout est noté sur le programme qui suit.

**Répondez aux questions qui portent sur le texte du Jour 2.**

- Comment accueille-on un client dans son bureau?
- Quand peut-on rester assis?
- Que fait-on pour se saluer?
- Que doit-on faire quand le visiteur est une femme?
- Comment est-il plus poli de se présenter?
- Qu'est-ce qu'il est de bon ton de faire avant d'amorcer la discussion sérieuse?
- De quoi n'aiment pas parler les Français?
- Que faut-il faire quand le téléphone sonne pendant votre entretien avec un client?
- Que fait-on pour se saluer en fin d'entretien?
- Comment se sépare-t-on?
- A qui parle V. Smirnov?
- Peut-il voir immédiatement M. Dupont?
- Qu'est-ce que la réceptionniste lui offre?
- Pourquoi est-ce que V. Smirnov parle bien français?
- Pour quelle raison vient-il tous les ans à Paris?
- Y a-t-il déjà exposé?
- Où arrive M. Smirnov?
- A quel problème est-il confronté?
- Qui a fait la réservation de V. Smirnov?
- Comment se résoud ce problème?
- Qu'est-ce que la réceptionniste lui demande?
- V. Smirnov, veut-il se lever de bonne heure?
- Ou va-t-il prendre son petit déjeuner?
- Que commande-t-il pour son petit déjeuner?

### III. Eludiez quelques formules qu'on emploie dans la conversation et faites-les entrer dans de petits dialogues.

#### Comment accueillir quelqu'un

Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre entreprise!

Soyez	le bienvenu la bienvenue les bienvenus(ues)	chez nous!
-------	---	------------

Je vous souhaite la bienvenue au nom de notre directeur!  
Bienvenue à Lyon!

#### Comment donner un ordre

Vérifiez bien les numéros s.v.p. (impératif)

Ne parlez pas tant. (impératif)

Vous classerez ces papiers.(futur)

Veux-tu me passer les fiches bleues? (le verbe vouloir à la forme ininterrogative au présent)

Pourriez-vous fermer la fenêtre? (forme interrogative au conditionnel)

#### Comment dire qu'on apprécie/n'apprécie pas quelqu'un

Elles sont sympa (sympathiques).

Elle est charmante.

J'aime beaucoup travailler avec elle.

Elle n'a pas l'air très aimable.

C'est une femme énergique.

Je n'ai pas à me plaindre de lui.

### IV. Lisez et reproduisez les dialogues suivants.

#### COMMENT ACCUEILLIR UN VISITEUR

*Conversation 1:*

A. Bonjour Monsieur Vincent.

B.: Bonjour Mademoiselle. J'ai rendez-vous avec Monsieur Belin. Il doit m'attendre.

A. Oui ... en effet. Je le préviens tout de suite de votre arrivée. Monsieur Belin? Monsieur Vincent est arrivé. ... Monsieur Vincent? Monsieur Belin descend tout de suite vous chercher. Vous patientez? (elle lui montre un siège en souriant et lui tend le badge visiteur complété).

B.: Oui. Bien sûr.

A.: Merci. ...

C.: Bonjour Monsieur Vincent. Comment allez-vous? ... Lorsque Monsieur Vincent repasse devant l'accueil à l'issue de son entrevue:

A.: Au revoir Monsieur Vincent. Bonne journée.

B.: Merci. Au revoir Mademoiselle.

### *Conversation 2*

— Bonjour Monsieur.

— Bonjour Madame. Je souhaiterais rencontrer Monsieur Elion, votre directeur s'il vous plaît?

— Vous êtes Monsieur ...?

— Monsieur Durand des Etablissements Lutin de Perpignan.

— A quel sujet souhaitez-vous rencontrer M. Elion?

— Votre Directeur nous a demandé une documentation sur les horodateurs que nous fabriquons ... j'ai pensé utile de le rencontrer pour lui présenter nos produits.

— Malheureusement Monsieur Elion est actuellement en réunion de travail et il ne sera pas disponible aujourd'hui. Puis-je quand même vous aider?

— Je souhaiterais obtenir un rendez-vous. Est-ce possible?

— Vous pouvez appeler demain matin si vous le souhaitez. Mais je l'informerai de votre visite dès ce soir, vous pouvez compter sur moi.

— Je vous remercie. Au revoir Mademoiselle.

— Au revoir Monsieur et bonne journée.

### **Répondez aux questions.**

- Qui participe dans la conversation 1?
- Pourquoi M. Vincent vient-il au bureau?
- La secrétaire comment l'accueille-t-elle? Qu'est-ce qu'elle fait?
- Qui est le visiteur dans la situation 2?
- M. Durand à quel sujet voulait-il voir M. Elion?
- Pourquoi n'a-t-il pas pu rencontrer M. Elion?
- Quel conseil lui a donné la secrétaire?

### **V. Vous recevez le directeur commercial d'une firme française. Posez-lui des questions sur son voyage, son hôtel, le temps qu'il fait en France.**



## JOUR 4

## ДЕНЬ 4

### RÉDACTION DE TÉLEX

Le télex est un service direct entre abonnés, de dactylographie à distance, par l'intermédiaire d'un télétype ou télécopieur. Ce service assuré par la poste associe la sécurité de la lettre à la rapidité du téléphone.

Le message transmis se réduit à l'essentiel: il est possible de supprimer les prépositions, les articles... à condition que le message reste clair et sans équivoque. En général, il n'y a pas de formule de politesse en début de message, et le terme Salutations sert le plus souvent de conclusion.

#### Modèle de demande d'envoi de télex:

<b>Émetteur:</b> Maison Delplanque <b>Service:</b> Vente <b>Responsable:</b> M. Pierre	<b>Destinataire:</b> Les Garages du Midi <b>Adresse:</b> 28, rue d'Aurillac 13200 Arles	<b>Date:</b> 22/11 <b>Heure:</b> 11.05
<b>Texte:</b> Veuillez nous confirmer le plus rapidement possible la commande passée par téléphone, hier après-midi, concernant douze lots de douze bougies, AZ 845. Merci. Salutations.		
<b>Réservé au service télex</b>	<b>Indicatif du destinataire:</b> GARDMID 12356 F Date: 22/11 Heure: 11.15	

#### Modèle de télex:

* GARDMID 123456 F 326 11.15 DELPLAN 235122 F Arles 22.11 Prière confirmer rapidement commande 21/11 pour 12 lots bougies AZ 845. Merci. Salutations. M. Pierre * GARDMID 123456 F DELPLAN 235122 F
---

À partir des demandes d'envois de télex, rédigez les télex et leurs réponses.

### 1. Confirmation

Rédigez le télex de confirmation de la commande des Garages du Midi à la Maison Delplanque.

### 2. Commande

<b>Émetteur:</b>	Galleries du Sud-Est 78, av. Jean Médecin 06000 Nice	<b>Destinataire:</b>	Sibéria Fourrures 14, rue du Jeu de Paume 63000 Clermont-Ferrand
------------------	--	----------------------	--

**Service:** Achat  
**Responsable:** M. Michaud  
**Date:** 18/7  
**Heure:** 14.

**Message à transmettre:**

Nous vous prions de bien vouloir nous expédier dans les plus brefs délais, et en tout cas avant le 15 septembre:

– 10 manteaux T 42 en vison black modèle VB 150

– 5 « T 44 « « « «

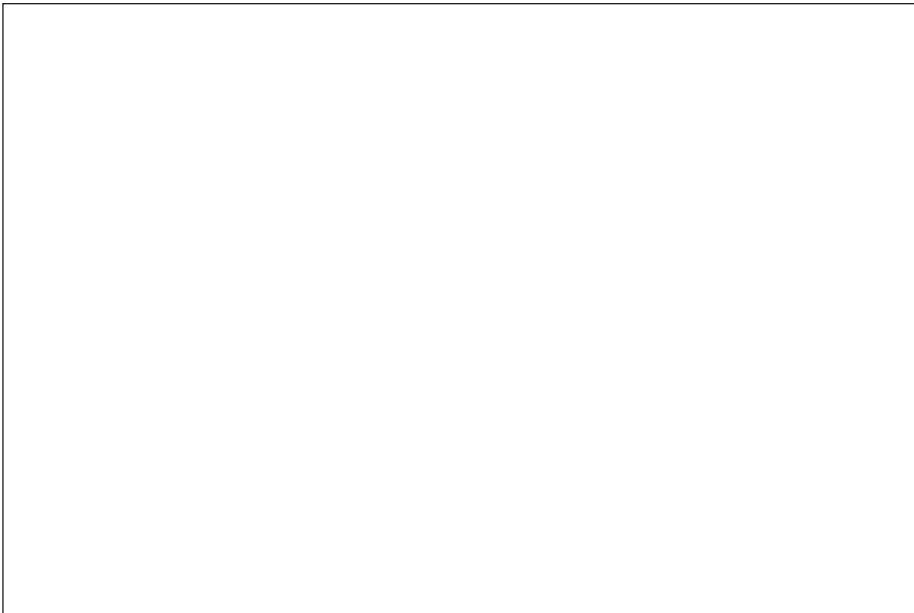
– 3 « T 46 « « « «

Merci. Salutations.

Codes télex: GALSUDE 674555 F  
SIBEFUO 284971 F



**Réponse de Sibéria Fourrure:** l'exécution de la commande ne pose pas de problème d'exécution, les délais seront respectés.



### 3. Réserveation de chambres

**Émetteur:** Laboratoires Phyto-Nature

**Service:** Relations publiques

**Personne:** M.C. Chaman

**Date:** 3/4

**Heure:** 15.15

**Message à transmettre:**

Veillez avoir l'obligeance de réserver 5 chambres individuelles avec salle de bains du 5 au 8 juin compris, à l'occasion du VII<sup>e</sup> congrès de thalassothérapie.

**Codes télex:** LAPHYNA 248219 F

HOTLUTE 437610 F

**Destinataire:**

Hôtel Lutecia

50100 Cherbourg

**Réponse de l'hôtel Lutécia:** hôtel complet pour toute la durée du congrès, s'adresser à l'hôtel Ibis, 12 cours Jean Bart à Tours.

#### 4. Demande de rendez-vous

<b>Émetteur:</b>	Maison Roger	<b>Destinataire:</b>	
<b>Personne:</b>	M. Joirand		Michel Traiteur
<b>Service:</b>	Relations publiques		73000 Chambéry

**Date:** 12/10  
**Heure:** 9.20

**Message à transmettre:**  
Veuillez nous fixer un rendez-vous pour M. Lethuc, notre directeur commercial, en déplacement en Savoie, entre le 26 et le 30 octobre prochains.  
Remerciements. Salutations.

**Codes télex:** MAISROG 473126 F  
MICTRAI 954268 F

**Réponse de Michel Traiteur:** M. Lethuc sera attendu le 28 octobre à 10 heures.

## 5. Demande de renvoi de traite

**Émetteur:** Quincaillerie Chaumard

**Service:** Comptabilité

**Personne:** J. Boudon

**Date:** 15/1

**Heure:** 11.35

**Message à transmettre:**

Ayant constaté une erreur de 250 F en notre faveur dans votre facture n° A 2450, nous vous prions de nous renvoyer la traite émise le 8 janvier dernier.

Merci. Salutations.

**Codes télex:** QUINCHA 505248 F

METALSA 492158 F

**Destinataire:**

Métallu S.A

67270 Ingenheim

**Réponse des établissements Métallu:** l'erreur a également été constatée par nos services. La traite a déjà été retournée par courrier le 13 janvier. Veuillez nous excuser.

## JOUR 5

## ДЕНЬ 5

 **Lisez et traduisez ce texte.**

### QUELQUES CONSEILS À SUIVRE

Chaque pays a ses règles de politesse, ses "tabous", ses phrases à ne pas dire. Retenez ceci:

Lorsqu'on accueille un client dans son bureau, il faut se lever pour l'accueillir et lui tendre la main. On peut rester assis seulement lorsque le visiteur est un subalterne: dans ce cas, cela marque le rapport hiérarchique.

Pour se saluer, deux personnes se serrent la main.

Quand le visiteur est une femme, on doit se lever et attendre qu'elle soit assise pour se rasseoir. C'est le cas aussi lorsque le visiteur est un client, une personne importante.

Il est plus poli de se présenter en donnant son prénom suivi de son nom plutôt que se présenter sous la forme "Monsieur/Madame".

Il est de bon ton de prononcer quelques phrases de politesse ("Comment allez-vous?" "Vous avez fait bon voyage?" ...) avant d'amorcer la discussion sérieuse.

Les Français n'aiment pas parler de leur salaire.

Lorsqu'on est en conversation avec quelqu'un et que le téléphone sonne, en décrochant le téléphone, la phrase conventionnelle est "Vous permettez?" Il faut demander de rappeler plus tard.

Pour se saluer en fin d'entretien, on se sert la main. On se lève pour raccompagner le visiteur jusqu'à la porte, qu'on lui ouvre; on s'efface pour laisser passer le visiteur.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**LEÇON 5**

**УРОК 5**

**JOUR 1**

**ДЕНЬ 1**

Lisez et traduisez le dialogue.

**ENGAGER DU PERSONNEL TEMPORAIRE**

Étudiez la conversation téléphonique qui suit.

*Secrétaire:* Allô? le 728.49.63?  
*Standardiste:* Oui. Ici l'A.F.E.T., Agence Française d'Emplois Temporaires; à votre service.  
*Secrétaire:* Ici, la secrétaire de M. Compain, Directeur du Personnel de Brooks Ltd, matériel électronique. M. Compain voudrait parler à votre Directeur, Mme Lebut.



- Standardiste:* Ne quittez pas; je vais voir si elle est là ...
- Secrétaire:* Allô? Mme Lebut? Je vous passe M. Compain.
- M. Compain:* Mme Lebut? Bonjour Madame. Je suis heureux de pouvoir vous parler. Nous avons besoin **de toute urgence** de certaines **catégories** de personnels, et il me faudrait au moins une réponse **de principe** sur les possibilités de nous les procurer.
- Mme Lebut:* Je vous écoute.
- M. Compain:* Voilà. Il nous faut d'abord trois jeunes **experts-comptables** pour nous aider pendant un mois environ. Il faut qu'ils sachent **l'anglais courant**, commercial et si possible **les termes comptables**. Il faudrait des personnes qui aient travaillé auparavant, en travail permanent ou temporaire, dans un cabinet anglo-saxon. Ils seront peut-être amenés à accompagner notre **chef-comptable** en mission en province pour inspecter quelques-unes de nos agences.
- Mme Lebut:* C'est noté. Ensuite?
- M. Compain:* Deux traducteurs pour l'anglais, **expérimentés**, avec si possible quelques connaissances juridiques, commerciales et administratives qui les aideraient à mettre en français des textes légaux américains assez difficiles. Nous pensons avoir besoin de leurs services environ deux mois.
- Mme Lebut:* C'est noté également. C'est tout?
- M. Compain:* Non. Nous avons également besoin, immédiatement, de deux sténo-dactylos pour travailler dans une équipe dirigée par une **surveillante**. Nous voulons deux personnes expérimentées, travaillant vite et bien.
- Mme Lebut:* Ça, c'est plus facile. Nous pouvons vous les envoyer des demain matin.
- M. Compain:* Et les autres personnes?
- Mme Lebut:* Je ne peux rien affirmer sans consulter notre **fichier**. Je le fais **sans tarder** et vous rappelle dans un quart d'heure environ.
- M. Compain:* Parfait. A tout à l'heure.

## VOCABULAIRE

**de toute urgence** — срочно  
**catégorie** (f) – группа, категория  
**une réponse de principe** — принципиальный ответ  
**expert-comptable** (m) — бухгалтер-ревизор  
**chef-comptable** (m) — главный бухгалтер

**anglais** (m) **courant** — разговорный английский  
**expérimenté** — опытный  
**surveillante** (f) — дежурная  
**fichier** (m) — картотека  
**sans tarder** — немедленно, без промедления  
**les termes comptables** — бухгалтерская терминология

## JOUR 2

## ДЕНЬ 2

Lisez et traduisez le dialogue.

### PASSER UNE ANNONCE PAR TELEPHONE

- Allô!
- Allô, Annonces Figaro, bonjour.
- Bonjour, Mademoiselle. Je voudrais passer une annonce dans le numéro de samedi.
- Oui. C'est pour quelle rubrique?
- Immobilier.
- Bien. C'est à quel nom?
- Etablissements Campbell, S.A.
- Vous pouvez épeler?
- Oui? Campbell: C comme Célestin, A comme Anatole, M comme Marcel, P comme Pierre, B comme Berthe, E comme Eugène, L comme Louis, deux fois.
- Adresse?
- 6, deux fois 3, rue des Archives.
- Vous êtes abonné?
- Oui.
- Votre numéro de client?
- 53,26.10, deux fois 5, A.
- Le texte?
- Alors: Importante société britannique avec siège à Paris cherche... euh, avec les abréviations courantes, n'est-ce pas?
- Oui, oui, bien sur. La suite?
- Euh... cherche pour cadre supérieur...
- Singulier?
- Comment?
- Je dis: au singulier? Cadre supérieur au singulier?
- Ah! euh, oui, oui...
- Après?
- Cadre supérieur appartement à louer banlieue sud ou ouest, 3 à 4 pièces, garage ou parking. C'est tout.

- Bien. Je répète: annonce numéro de samedi, rubrique immobilier, pour les Etablissements Campbell, texte: "Importante société britannique cherche pour cadre supérieur appartement à louer banlieue sud ou ouest, 3 à 4 pièces, garage ou parking." C'est bien cela?
- Oui. Merci, Mademoiselle. Au revoir.
- Au revoir.

### LA STANDARDISTE SOURDE

- La standardiste:* Allô, j'écoute.
- L'homme:* Monsieur Barreau, s'il vous plaît?
- La standardiste:* Allô, qui demandez-vous?
- L'homme:* Monsieur Barreau, allô, allô, ne coupez pas!
- La standardiste:* Quoi, Monsieur qui?
- L'homme:* Monsieur Barreau.
- La standardiste:* Quel numéro demandez-vous?
- L'homme:* 203.10.12.
- La standardiste:* C'est bien ici, mais à qui voulez-vous parler?
- L'homme:* A Monsieur Barreau avec un B comme Bach. C'est un technicien en informatique.
- La standardiste:* Ah oui, ne quittez pas, je vous le passe.
- L'homme:* Ah, enfin!

### VOCABULAIRE

- épeler** — читать по буквам
- immobilier** (m) — недвижимость
- abonné** (m) — подписчик, абонент
- siège** (m) — правление компании, штаб-квартира
- cadre** (m) **supérieur** — руководящий работник, руководитель старшего звена

## JOUR 3

## ДЕНЬ 3

### DEVOIRS

#### I. Traduisez du russe en français les phrases suivantes.

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| catégorie                     | Мы хотели бы нанять некоторые категории персонала на временную работу.                  |
| expert-comptable, expérimenté | Нам срочно необходим опытный бухгалтер-ревизор, вы нам можете кого-нибудь посоветовать? |

fichier	Я не знаю, есть ли у нас подходящие кандидатуры, но я сейчас посмотрю в нашей картотеке.
anglais-courant, les termes comptables	Им нужно несколько человек, которые бы владели разговорным английским и владели бы бухгалтерской терминологией.
sans tarder, une reponse de principe	Он хочет, чтобы Вы немедленно дали ему принципиальный ответ.
chef-comptable, surveillante	Подождите минутку, главный бухгалтер занят, он разговаривает с дежурной.
épeler	Я не поняла, как Ваша фамилия; не могли бы Вы произнести ее по буквам.
abonné, immobilier	Наш подписчик хочет дать объявление в рубрике "Недвижимость", в субботнем номере.
siège	Правление этой компании находится в Париже, а одно из отделений – в Марселе.
cadre supérieur	Руководящий работник британской компании хочет снять квартиру в восточном или южном предместье Париже.

## II. Répondez aux questions qui portent sur le texte du Jour 1.

- Quelles sont les différentes personnes qui parlent dans ce dialogue?
- De quoi s'occupe Mme Lebut?
- Pourquoi M. Compain téléphone-t-il à Mme Lebut?
- Est-ce que les experts-comptables seront engagés s'ils ne savent pas l'anglais?
- Pendant combien de temps les experts-comptables travailleront-ils chez Brooks Ltd?
- Quel est le profil demandé pour les traducteurs? les sténo-dactylos?
- Quelle réponse Mme Lebut peut-elle donner?

## Répondez aux questions qui portent sur le texte du Jour 1.

1. Quelles sont les personnes qui parlent dans ce dialogue?  
Le client que veut-il?  
Dans quel numéro veut-il placer l'annonce?  
Quel est le texte de l'annonce?  
Dans quelle rubrique va paraître l'annonce?
2. À qui l'homme veut-il parler?  
Pourquoi la standardiste lui fait répéter plusieurs fois la même chose?  
Elle entend mal ou c'est le téléphone qui est en panne?

**II. Indiquez après chaque affirmation donnée dessous si elle se rapporte au style officiel ou bien au style de conversation courante.**

1. Le vocabulaire peut être vague (truc), argotique (pompes), abrégé (mob), régional. Il peut utiliser des anglicismes à la mode (cool), des mots parasites (euh, ben).
2. Le vocabulaire doit être précis (commande, rendez-vous) et standard (10 h du matin et non 10 plombes du mat’).
3. Les phrases peuvent être incomplètes et les tournures incorrectes (vous êtes qui?).
4. Les phrases doivent être complètes et transmettre une information précise. Les tournures sont toujours correctes (la personne dont je parle et non que je parle).
5. L’articulation peut être relâchée (quat’) et la prononciation marquée d’un accent régional.
6. L’articulation doit être nette (quatre) et la prononciation dépourvue d’accent régional.
7. Le volume et l’intonation ne doivent pas traduire de sentiments.
8. Le volume et l’intonation peuvent varier et contenir des exclamations, des éclats de rire.
9. Le ton peut exprimer la gaieté, la lassitude, la colère ... .
10. Le ton doit rester aimable quelque que soit la situation.

**IV. Le jeu du téléphone. Redites les six premières répliques du téléphone en utilisant les éléments suivants:**

<i>N° appelé</i>	<i>Organisme appelé</i>
284-72-28	A.P.E. Agence Parisienne pour L’Emploi
907-02-14	I.U.T. Institut Universitaire de Technologie
977-09-10	O.R.E.S. Office Régional d’Etudes Statistiques

<i>La personne qui appelle est la secrétaire</i>	<i>Elle demande à parler à</i>
de M. Henri Desgranges, Directeur du personnel	Mlle Marie-Thérèse Lafont, Directrice adjointe
de Mme Suzanne Lafarge, Responsable formation	M. André Desbonnets, Directeur des Etudes
de M. Edmond Martin, Chef des Ventes	Mme Odile Breton, Chef de Service

**V. Votre entreprise doit fermer pour quelques jours. Vous êtes chargé d'enregistrer, pour vos clients français, un message sur le répondeur automatique.**

Préparez l'enregistrement en petits groupes et par écrit. Vous indiquerez pourquoi les bureaux sont fermés, quand vos clients pourront vous joindre, s'ils peuvent laisser un message ou demander que vous rappelliez, etc.

Ensuite, jouez la situation suivante: un client appelle, le répondeur automatique répond, le client laisse un message.

---

---

---

---

---

---

---

**VI. Vous êtes employés chez Conseil Nouvelle Entreprise. Vous êtes chargés de rappeler Michel Granier. Il a des tas de renseignements à vous demander concernant la création de cette entreprise. Préparez la conversation téléphonique en deux groupes: le premier prépare les questions de Michel Granier, le second les réponses aux questions qu'il pourrait poser. Jouez ensuite la conversation téléphonique.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

VII. M. Lemaire a un rendez-vous pour demain avec le directeur d'une agence immobilière de Toulouse. Il vient d'apprendre qu'il doit partir d'urgence pour Marseille pour y traiter un marché important. Il demande à sa secrétaire de téléphoner pour reporter le rendez-vous à après-demain, à son retour de Marseille. Préparez la conversation en deux groupes, puis jouez-la.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**JOUR 4**

**ДЕНЬ 4**

🎧 Écoutez chaque entretien téléphonique et complétez la grille d'analyse.



**Sylvie:** Allô! Pierre, c'est toi!  
**Pierre:** Oui, c'est Sylvie? Ça fait bien longtemps que je ne t'ai pas entendue.  
**Sylvie:** Oh! Tu exagères un peu. Ça fait deux ou trois semaines au plus.  
**Pierre:** Oui, mais ça m'a paru bien long. Que me veux-tu?  
**Sylvie:** J'aurais voulu te demander un service. Ma voiture vient de tomber en panne, et j'ai absolument besoin d'aller demain dans les

environs de Nantes pour une affaire importante. Est-ce que tu peux me prêter la tienne?

**Pierre:** Pas de problème, d'autant que je n'en ai pas besoin en ce moment.

**Sylvie:** C'est chouette! Je peux vraiment compter sur toi. Bon, je passe chez toi demain vers 7 h 30. Ça va?

**Pierre:** Très bien. A demain.

**Sylvie:** À demain. Je t'embrasse.



## Entretien 2



**Bertrand:** Allô! Bertrand Mycal, services des ventes, j'écoute.

**Jacques:** Ici, Jacques, des achats. Je t'appelle pour te demander un petit service. Voilà, Élodie, mon assistante est absente aujourd'hui pour des raisons personnelles. Le problème c'est que je dois m'absenter pendant environ trois heures, pour un rendez-vous à l'extérieur. Tu sais, la fameuse affaire Xorema. Est-ce que tu peux prendre mes communications pendant mon absence?

**Bertrand:** Bien sûr. Je ne sais pas si je pourrai répondre à toutes les questions de tes correspondants. Mais je te laisserai des messages et tu pourras les rappeler.

**Jacques:** Dis-leur que je serai de retour vers 17 heures.

**Bertrand:** D'accord, tu peux compter sur moi.

**Jacques:** Merci beaucoup et à tout à l'heure.

**Bertrand:** Bonne chance pour le rendez-vous.



## Entretien 3



**Standardiste:** Etablissements Desnos, bonjour.

**L.Bellamy:** Bonjour, Mademoiselle, Laurence Bellamy de la société Haut-Brane. Pourriez-vous nous envoyer votre nouveau catalogue avec le tarif correspondant?

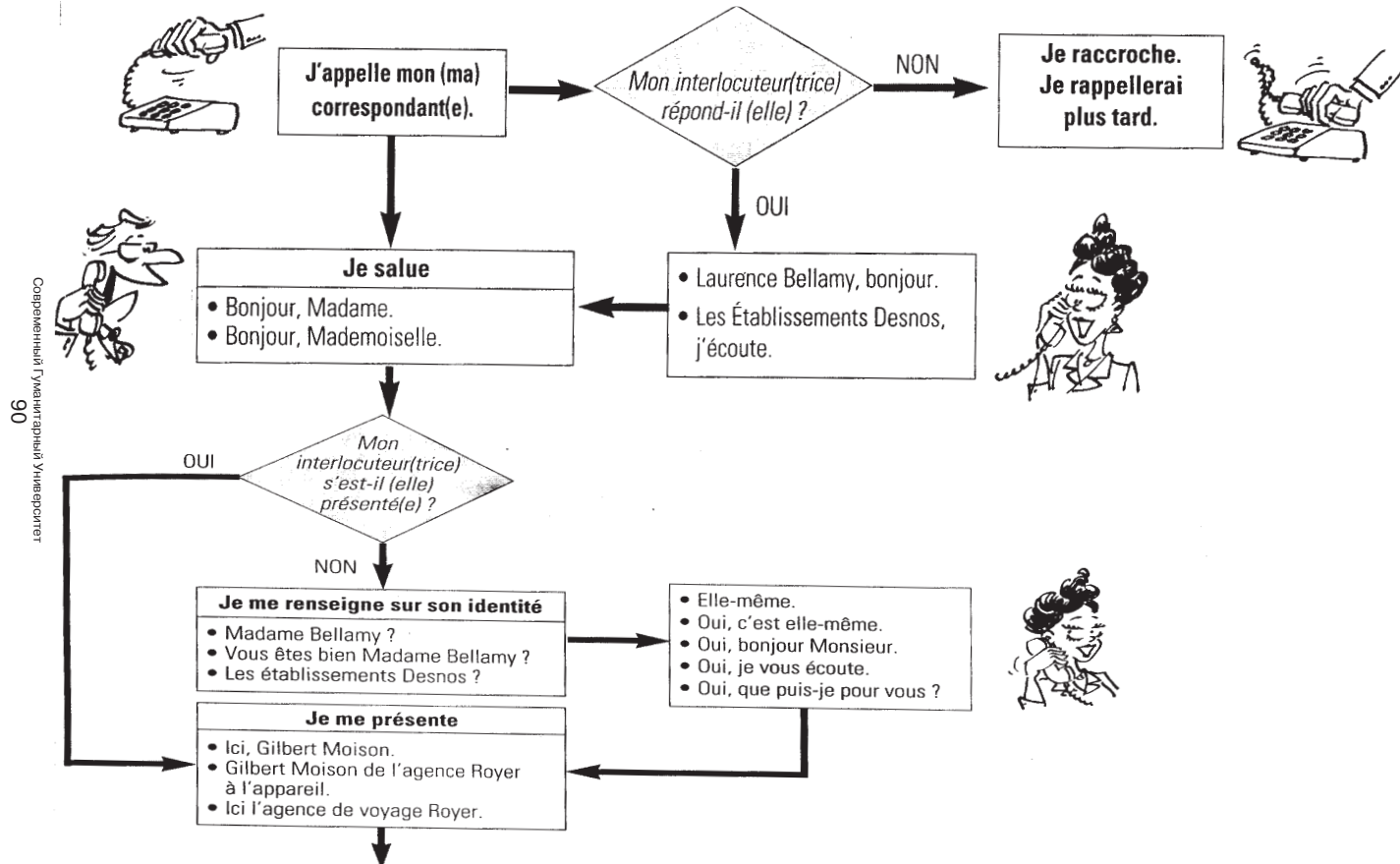
**Standardiste:** Veuillez ne pas quitter, Madame, je vous passe le service commercial.

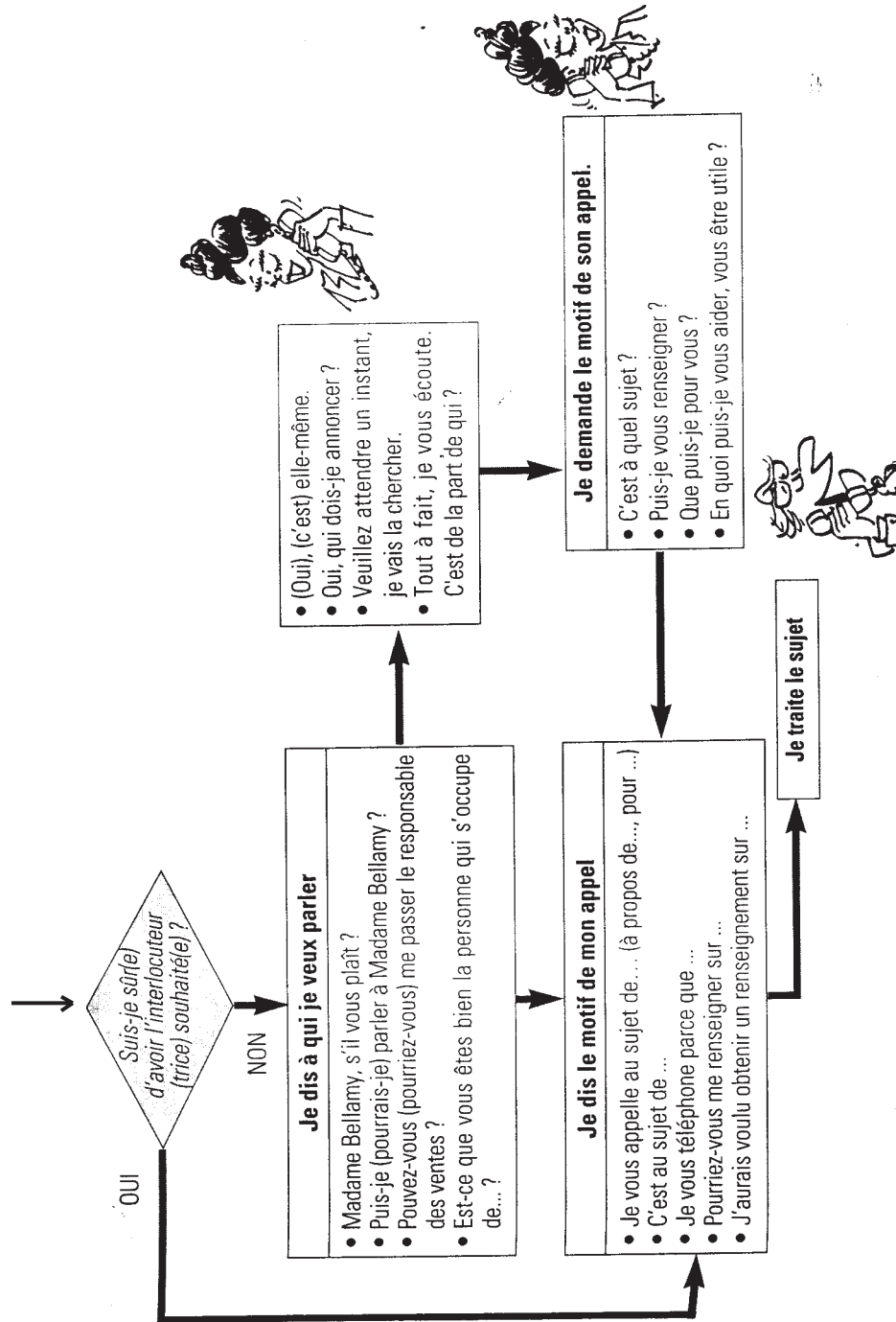


- M. Bertaud:** Allô! Oui, j'écoute.
- L.Bellamy:** Laurence Bellamy de la société Haut-Brane. Nous serions intéressés par vos produits. Vous serait-il possible de nous adresser votre catalogue ainsi que votre tarif?
- M. Bertaud:** Bien sûr. Pouvez-vous me laisser vos coordonnées?
- L.Bellamy:** Société Haut-Brane, 35, rue Jourdan, 33020 Bordeaux Cedex.
- M. Bertaud:** Voilà, c'est noté...
- L.Bellamy:** Je vous remercie. Au revoir, Monsieur.
- M. Bertaud:** Je vous en prie. Au revoir, Madame.

Grille d'analyse	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
1. Combien de personnes sont intervenues? .....			
2. Qui appelle? (l'émetteur) .....			
3. Qui répond? (le récepteur) .....			
4. L'entretien a lieu			
a. au sein d'une même entreprise. ....			
b. entre deux entreprises .....			
c. hors de l'entreprise .....			
5. Les interlocuteurs se connaissaient-ils avant l'entretien? .....			
6. L'émetteur			
a. a-t-il salué? .....			
b. s'est-il présenté? .....			
c. a-t-il remercié? .....			
d. a-t-il pris congé? .....			
7. Le but de l'entretien est			
a. d'informer .....			
b. de s'informer .....			
c. de négocier .....			
d. de faire agir .....			
8. Le ton de l'entretien est			
a. chaleureux .....			
b. cordial .....			
c. amical .....			
d. formel .....			

## LA LANGUE DU TÉLÉPHONE: ENGAGER UNE CONVERSATION





## FAIRE FACE AUX COMPLICATIONS DE COMMUNICATION

### 1. DANS QUELLE SITUATION?

*Vous êtes l'assistant(e) de Madame Barret, directrice du marketing dans une grande entreprise. Dans quelle situation, dites-vous les phrases suivantes?*

**Ecoutez (ou lisez) ces phrases et indiquez la situation correspondante.**

EXEMPLE: 1 g

- 2 \_\_\_\_\_
- 3 \_\_\_\_\_
- 4 \_\_\_\_\_
- 5 \_\_\_\_\_
- 6 \_\_\_\_\_
- 7 \_\_\_\_\_



BONJOUR, MADEMOISELLE,  
POURRAIS-JE PARLER À  
MADAME BARRET ?

Vous dites:	Situation
1. «Un instant, s'il vous plaît, je vous passe Madame Barret.»	a. Madame Barret n'est pas encore arrivée.
2. «Madame Barret est absente pour la journée. Pouvez-vous la rappeler demain?»	b. Madame Barret a un entretien avec un important client.
3. «Madame Barret ne se trouve pas dans son bureau en ce moment. Pourriez-vous rappeler vers 10 heures?»	c. Madame Barret a demandé de filtrer les appels et de ne lui passer que les communications importantes.
4. «Madame Barret est actuellement en ligne. Préférez-vous attendre quelques instants ou rappeler?»	d. En raison de son emploi du temps Madame Barret ne désire pas prendre de communication pendant toute la matinée.
5. «Madame Barret est actuellement en rendez-vous. Voulez-vous lui laisser un message?»	e. Madame Barret est en déplacement en province pour la journée.
6. «Madame Barret n'est pas disponible en ce moment. Mais peut-être pourrais-je vous renseigner ou vous passer un autre service?»	f. Madame Barret est en communication avec un autre correspondant.
7. «Pourriez-vous m'indiquer votre nom et le motif de votre appel?»	g. Madame Barret est présente et disponible.



## 2. QUE FAITES-VOUS?

*Ce matin, Monsieur Gaston André, directeur commercial de Haut-Brane, vous demande de ne le déranger sous aucun prétexte: il travaille en effet avec un collaborateur sur un dossier important.*

### 1. Comment réagissez-vous dans les situations suivantes:

- a. 9 heures 35. Appel de la femme de Monsieur André: elle vient d'avoir un accident de voiture (dégâts matériels importants). Elle veut demander conseil à son mari pour les formalités d'assurance.
- b. 10 heures 10. Un important client, furieux pour un retard de livraison, veut absolument parler à Monsieur André... Vous n'êtes pas au courant du dossier et personne autour de vous ne peut vous renseigner.
- c. 10 heures 30. Le directeur Monsieur Taravant, veut lui-même annoncer à Monsieur André qu'une réunion d'urgence des chefs de service aura lieu à 12 heures, aujourd'hui même, pour examiner le cas de Christine Canuet.

### 2. Si finalement vous décidez de déranger Monsieur André, simulez avec un partenaire l'entretien que vous avez avec lui.

### 3. ÇA COÛTE CHER

*Les dépenses téléphoniques de la société ont atteint un niveau qui semble excessif au directeur général. Celui-ci demande à Madame Broto, directrice administrative, d'examiner la question avec les différents chefs de service et de faire des propositions concrètes pour réduire les frais de téléphone.*

#### a. JEU DE RÔLES

**Simulez la réunion des six chefs de service sous la responsabilité de Madame Broto.**

**Objet: déterminer les moyens de réduire les dépenses téléphoniques.**

#### b. RÉDACTION D'UN RAPPORT

**Madame Broto, à la suite des propositions faites pendant la réunion, rédige un rapport présentant au directeur général les solutions à retenir pour une diminution de la facture téléphonique. Rédigez-le à sa place.**

#### QUELQUES PROPOSITIONS

- |   |   |
|---|---|
| – Limiter la longueur des appels.                           | – Préparer les appels téléphoniques en rassemblant les documents nécessaires avant de passer son coup de fil. |
| – Utiliser en priorité lettre et télex.                     | – Laisser des messages complets et précis.  |
| – Raccrocher et rappeler quand le poste demandé est occupé. |   |
| – Installer un télécopieur.                                 |   |

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## LES PROBLÈMES DE COMMUNICATION AU TÉLÉPHONE

Étudiez ce tableau et reproduisez ces dialogues.



*Je fais un faux numéro.*

*Je suis mal orienté.*

*Mon correspondant est absent.*

Allô ! Puis-je parler à Monsieur Bertin ?  
C'est bien le 23.32.48.50 ?  
Oh ! Excusez-moi, je me suis trompé.  
Je suis bien chez Monsieur Miguel Montane ?

Je crois que vous faites erreur. Il n'y a personne de ce nom dans notre société.  
Non, ici c'est le 23.32.49.50.  
Êtes-vous sûr que vous avez le bon numéro ?  
Vous devez avoir un faux numéro.

Vous êtes bien Monsieur Niel ?  
Allô ! Carole Morel ?  
Je voudrais avoir des renseignements sur les conditions de vente.

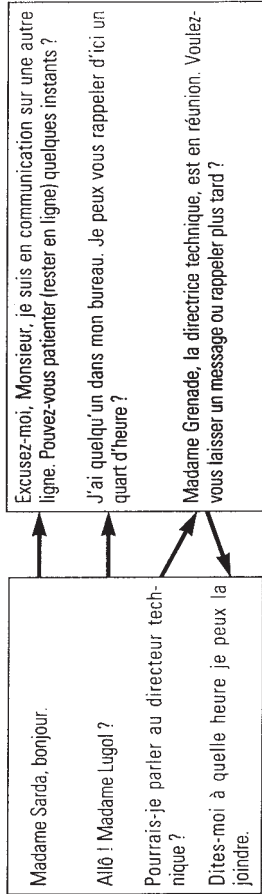
Je regrette son numéro a changé. Vous pouvez le joindre (l'appeler) au 34.18.16.72.  
Non, ici Françoise Comerre. Un instant, je vais la chercher. Elle se trouve dans le bureau voisin.  
Excusez-moi, mais vous êtes au service du contentieux. Un instant, je vous repasse le standard.

Pourrais-je parler à Madame Garnier ?  
Pensez-vous que je pourrai la rappeler un peu plus tard ?  
Je voudrais parler à Madame Annick Dupuy.  
Oui, passez-moi son adjointe, Madame Cora.

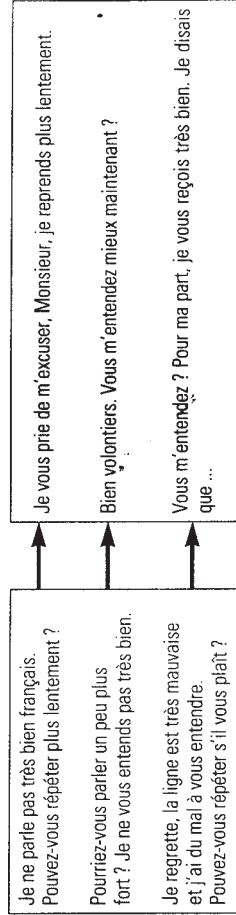
Je regrette. Madame Garnier est absente pour le moment. Puis-je vous aider ?  
Oui, elle sera à son bureau cet après-midi.  
Madame Dupuy est absente pour la journée. Désirez-vous parler à quelqu'un du service ?



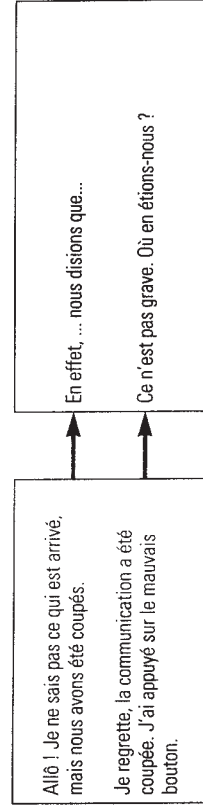
*Mon correspondant  
n'est pas disponible.*



*J'entends  
ou je comprends mal  
mon correspondant.*



*La communication  
est interrompue.*



## UTILISER LE RÉPONDEUR TÉLÉPHONIQUE

### 1. COMPRENDRE LES MESSAGES

Voici six messages enregistrés sur répondeur (messages d'information) ou répondeur-enregistreur (messages-réponses).



**Ecoutez (ou lisez) chacun d'eux et répondez dans le tableau ci-dessous par une croix.**

#### Message 1

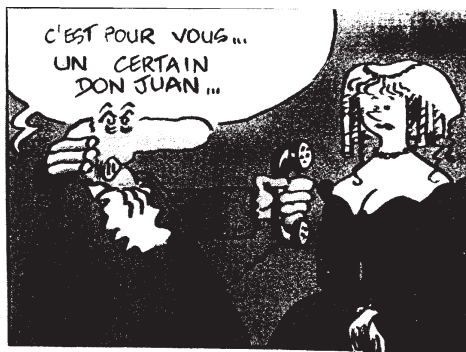
«Le numéro que vous avez demandé n'est plus attribué. Veuillez consulter le nouvel annuaire ou votre documentation. Merci»

#### Message 2

«Bonjour. Ici, les magasins Rocher, à La Gacilly. Téléphone: 97 28 35 42. Notre monte-charge est en panne. Nous désirons qu'il soit réparé le plus tôt possible, car nous attendons d'importantes livraisons. Nous comptons sur la rapidité de votre intervention.»

#### Message 3

«Bonjour, vous êtes bien chez Christian Pineau. Je ne suis pas là pour l'instant; mais surtout ne raccrochez pas. Laissez-moi votre message et je vous rappellerai dès mon retour. Je vous remercie beaucoup de votre appel. A tout à l'heure.»



#### Message 4

«Société Haut-Brane, bonjour. Vous êtes actuellement en communication avec un répondeur automatique. Ne raccrochez pas. Donnez-nous très clairement l'objet de votre appel, votre nom et votre numéro de téléphone qui nous permettra de vous rappeler. Attention au top sonore, parlez.»

#### Message 5

«Vous avez deviné, vous êtes branché sur un répondeur-enregistreur interrogeable à distance. N'ayez pas peur, ça ne mord pas. Parlez en toute confiance, il me transmettra. À bientôt.»

#### Message 6

«Bonjour, vous êtes bien en communication avec la société Gipa. Nos bureaux sont momentanément fermés. Toutefois vous pouvez laisser un

message. N'oubliez pas, s'il vous plaît, de préciser vos coordonnées: votre nom et votre numéro de téléphone afin que nous puissions donner suite à votre appel. Après le signal sonore vous pouvez parler. Merci et à bientôt.»

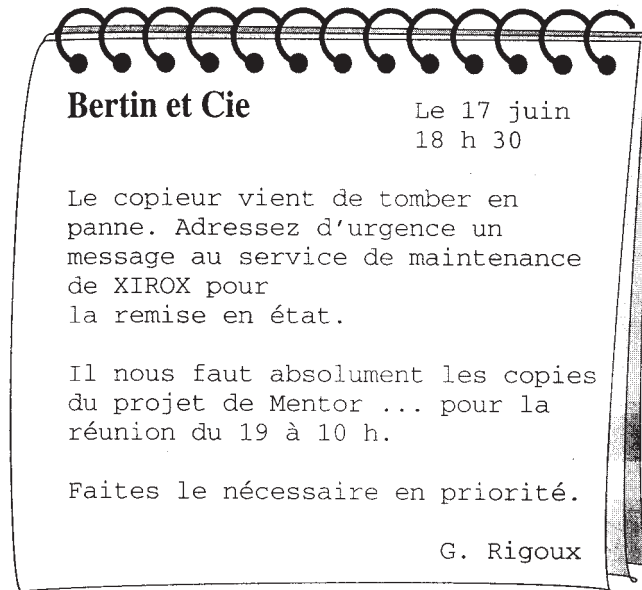
	Messages					
	1	2	3	4	5	6
1. C'est un message a. de celui qui est appelé. b. de celui qui appelle.	...	...	...	...	...	...
2. L'auteur du message est a. un particulier. b. un professionnel.	...	...	...	...	...	...
3. L'auteur du message a. donne son nom (ou celui de son entreprise). b. dit qu' il est absent. c. donne l'objet de son appel.	...	...	...	...	...	...
4. L'auteur du message a. demande de consulter l'annuaire. b. demande de laisser les coordonnées. c. demande de laisser un message. d. donne les instructions pour l'enregistrement. e. promet de rappeler.	...	...	...	...	...	...
5. L'auteur du message a. remercie le correspondant. b. le salue.	...	...	...	...	...	...

## 2. PRODUIRE DES MESSAGES

**Préparez les messages suivants à laisser sur répondeur téléphonique et enregistrez-les sur un magnétophone.**

1. Vous travaillez au secrétariat de la société Bertin à Vannes. En arrivant au bureau le 18 juin au matin, vous trouvez la note ci-dessous de votre directeur. Aussitôt après en avoir pris connaissance, vous téléphonez à Xirox. Mais les

bureaux de cette société n'étant pas encore ouverts, vous laissez votre message sur le répondeur-enregistreur.



2. Vous êtes employé(e) au service administratif des établissements G.T.P. Le 29 septembre, le responsable de ce service vous demande de rédiger un message d'information qui sera enregistré sur le répondeur-enregistreur de la société pour annoncer les modifications apportées aux horaires de travail à la suite d'une réorganisation: désormais tout le personnel travaillera de 8 heures à 12 heures et de 13 heures à 17 heures 30 les lundi, mardi, mercredi, jeudi et de 8 heures à 13 heures le vendredi. En revanche, les bureaux seront fermés le vendredi après-midi. Ces modifications entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre.
3. Un samedi, en consultant le catalogue d'une société de vente par correspondance, vous trouvez une offre intéressante pour un répondeur-enregistreur. Vous décidez de le commander immédiatement par téléphone. En dehors des heures d'ouverture des bureaux, les commandes sont enregistrées sur un répondeur-enregistreur. Laissez votre message avec les caractéristiques de l'objet.
4. **Laissez un message sur répondeur, vous devez:**
  - a. annuler le rendez-vous que vous avez avec votre correspondant,
  - b. annoncer à votre correspondant l'annulation de son vol et lui proposer un autre vol,
  - c. annoncer à votre client que sa voiture ne sera pas prête comme prévu. Prévoir au moins 24 heures de retard,

- d. annoncer à votre banque la perte de votre chéquier et lui demander de faire opposition.

## JOUR 5

## ДЕНЬ 5

Lisez ce texte, traduisez-le et répondez aux questions.

### LE RÉPONDEUR AUTOMATIQUE

Michel téléphone à Conseil Nouvelle Entreprise pour demander un rendez-vous. C'est le répondeur automatique qui répond. Voici ce qu'il dit:

— Ici Conseil Nouvelle Entreprise, bonjour. Vous êtes en communication avec notre répondeur automatique, nos bureaux étant fermés aujourd'hui pour cause de travaux. Nous regrettons de ne pouvoir répondre à votre appel téléphonique. Vous pourrez nous joindre à partir de demain 15 mars, 14 h 30. Si toutefois vous désirez nous laisser un message, vous avez 40 secondes pour le faire. Nous vous rappellerons dès que possible. Veuillez nous indiquer votre nom et votre numéro de téléphone. Parlez dès que vous aurez entendu le signal sonore. Merci.

— Ici Michel Granier. Je vous appelle au sujet de création d'entreprise à Lyon. Pourriez-vous me rappeler avant jeudi midi au 23.54.22.36 s'il vous plaît? Merci.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- Pourquoi est-ce le répondeur automatique qui répond?

---

---

- Quand pourra-t-on avoir quelqu'un au téléphone?

---

---

- Que faut-il faire pour laisser un message?

---

---

- Quel est le numéro de téléphone de Michel?

---

---

- Pour quelle raison Michel Granier téléphone-t-il à Conseil Nouvelle  
Entreprise?

---

---

**Французский язык**  
**Профессиональной курс**  
Деловой  
**Юнита 7**

Редактор: А.В. Блинов  
Оператор компьютерной верстки В.С. Левшанов

---

Изд. лиц. №015286 от 27.09.96  
Тираж

Сдано в печать  
Заказ

---