



Dr. Csatóri Piroska

A francia nyelvű szakmai szövegek lexikai,  
grammatikai, stilisztikai eszközei; az  
elektronikus kommunikáció



A követelménymodul megnevezése:

Informatikai és gazdasági szakmai idegen nyelv használata

A követelménymodul száma: 2657-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-f11-50



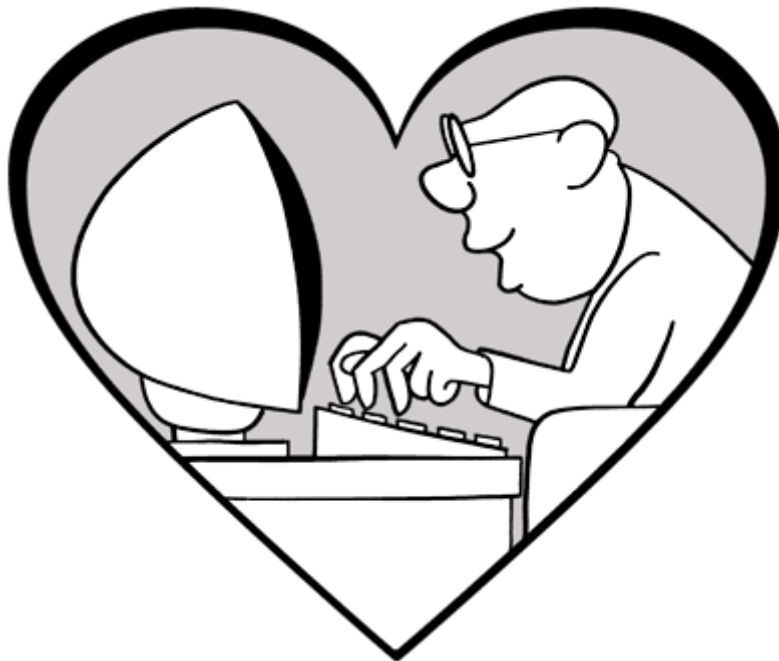
## AZ ELEKTRONIKUS KOMMUNIKÁCIÓ

### ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Plus facile d'envoyer un mail que de traverser le couloir.

« La journée au boulot, j'échange parfois des mails avec une amie. Le jeu c'est de finir nos mails avec une réplique culte de nos films cultes. Je finis un mail avec "Vous en étiez à peau de couilles je crois" (Le père Noël est une ordure) et je l'envoie. 3 minutes après je reçois une réponse à ce mail mais de la part de la responsable du contrôle de gestion de ma boîte : "Il doit y avoir une erreur de destinataire." »

Les blagues échangées entre collègues, à la volée ou par mails, pimentent la vie du bureau. Alors mieux vaut relativiser et voir les choses du bon côté, c'est parfois un plus pour la culture d'entreprise.



*1. Au boulot, j'échange parfois des mails avec une amie*

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

**Bon à savoir :**

- Un mail doit être introduit par un Madame, Monsieur, mais jamais suivi du nom de la personne.
- Par contre, vous pouvez, dans le champ objet, mettre l'intitulé suivant : A l'attention de M., ou Mme, ou Mlle XXX.
- L'abréviation de Monsieur, s'écrit M. en français, le Mr étant l'abréviation de Mister provenant de l'anglais)

## 1. Mail d'annulation et de report de rendez-vous 1

Reporter ou annuler un rendez-vous ne se fait pas par mail, préférez le téléphone. Par contre, ce moyen de communication vous permet de confirmer la nouvelle date et bien sûr de vous excuser pour ce changement.

Madame/Monsieur,

Suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je vous confirme l'annulation de notre rendez-vous qui devait se tenir le (date et lieu).

Je reste parfaitement désolé d'avoir été dans l'obligation d'annuler cet entretien et vous confirme comme convenu que je serai le (date et lieu) pour vous rencontrer.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes salutations les plus distinguées,

Signature électronique

## 2. Mail de compte rendu de rendez-vous

Madame/Monsieur,

Suite à notre entrevue de ce jour, veuillez trouver ci-après un récapitulatif des points que nous avons abordés/un compte rendu de notre entretien.

Comme convenu, je vous rappellerai le 30 janvier 2009, ou je reprendrai contact avec vous afin de finaliser (précisez la nature de votre offre ou la proposition).

Cordialement,

Signature électronique

Récapitulatif des points que vous avez abordés ou le compte rendu de votre entretien.

---

<sup>1</sup> <http://www.vendeuronline.fr/emails-types/vos-reservations.html>

### 3. Envoie de plaquette

Madame/Monsieur,

Suite à notre récent entretien téléphonique et conformément à votre demande, vous trouverez ci-dessous/en pièce jointe une présentation de (préciser la nature de la présentation).

Je n'hésiterai pas à reprendre contact avec vous.

Dans cette attente, je reste à votre entière disposition.

Cordialement,

Signature électronique

Madame/Monsieur,

Comme convenu lors de notre récent entretien téléphonique, je vous communique l'adresse de notre site Internet : <http://www.acadie.fr>.

Je n'hésiterai pas à reprendre contact avec vous dans les plus brefs délais afin de convenir d'une prochaine date de rendez-vous.

Je vous prie de croire, Madame/Monsieur, en l'assurance de mes sentiments les plus cordiaux,

Signature électronique

### 4. Mail pour envoi de devis

Madame/Monsieur,

Suite à notre entretien téléphonique de ce jour, je vous transmets, comme convenu, un devis intégrant l'ensemble des prestations que nous avons évoquées, à savoir : (Rappel des prestations proposées)

Il conviendra que je reprenne contact avec vous dès la semaine prochaine.

Dans cette attente je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes salutations  
les meilleures,

Signature électronique

Madame/Monsieur,

Suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je vous transmets notre proposition  
jointe à ce mail.

Je reste bien entendu à votre entière disposition pour vous apporter tout complément  
d'informations nécessaires, en particulier sur (préciser le sujet).

En vous remerciant de votre confiance, je vous adresse, Madame/Monsieur, mes très  
sincères salutations.

Pour plus d'informations, vous pouvez me joindre au 02 51 11 26 26.

Cordialement,

Signature électronique

## 5. Mail de demande de devis

Objet : Demande de devis

Bonjour Madame/Monsieur,

Suite à notre conversation téléphonique, nous vous prions de bien vouloir nous adresser dans les meilleurs délais votre devis pour (nature des travaux ou de la prestation).

Dans l'attente de votre réponse, veuillez agréer, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées,

Signature électronique

## 6. Envoi de contrat

Madame/Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, votre contrat de (préciser la nature du contrat).

Vous pourrez nous le retourner par fax pour un enregistrement rapide de votre profil au 02 51 11 26 27.

Nous vous remercions de nous retourner par courrier le contrat original, dûment complété (signature et cachet) pour l'enregistrement administratif à l'adresse suivante : (Préciser l'adresse)

Vous en souhaitant bonne réception,

Cordialement,

Signature électronique

## 7. Lettre valant avenant

Madame/Monsieur,

Suite à notre entretien téléphonique de ce jour, veuillez trouver ci-joint l'avenant à votre contrat initial.

Vous pourrez nous le retourner par fax pour un enregistrement rapide de votre profil au 02 51 11 26 27.

Nous vous remercions de nous retourner par courrier le contrat original, dûment complété (signature et cachet) pour l'enregistrement administratif à l'adresse suivante : (Préciser l'adresse)

Dans cette attente je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes salutations les meilleures,

Signature électronique

## 8. Réservations

### Mail pour location de voiture

Objet : Confirmation de location de voiture

Madame/Monsieur,

Conformément à notre entretien téléphonique du (date), je vous confirme la réservation d'un véhicule de catégorie (préciser la catégorie du véhicule : A, B ou C) au nom de Madame/Monsieur (votre nom) pour la période suivante :(préciser les dates)

Je réceptionnerai le véhicule à (adresse) dans la matinée ou l'après-midi.

Vous trouverez, ci-joint, la photocopie de mon permis de conduire.

Je vous prie de croire, Madame/Monsieur, à nos sincères salutations,

PJ : photocopie du permis de conduire

Signature électronique



### Mail de confirmation de réservation

Objet : Réservation (préciser la nature de la réservation : chambre d'hôtel...)

Madame/Monsieur,

Conformément à notre entretien téléphonique de ce jour (date), nous vous confirmons la réservation de (préciser la nature de la réservation : chambre d'hôtel...) au nom de Madame/Monsieur (nom de la personne) pour la période suivante: (dates). (Préciser si besoin le lieu et tous les détails utiles).

Nous attendons la confirmation de notre réservation par retour de (courrier, télécopie ou mail).

En vous remerciant par avance, nous vous adressons, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées,

Signature électronique

### Mail d'annulation de réservation

Objet : Annulation (préciser la nature de la réservation)

Madame/Monsieur,

Comme convenu lors de notre entretien téléphonique, nous vous informons être dans l'obligation d'annuler la réservation que nous avons souscrite auprès de votre agence le (date) au nom de (nom).

Cette réservation portait sur (préciser la nature de la réservation). Nous sommes contraints d'annuler cette réservation suite à (indiquer le motif).

Conformément aux conditions générales du contrat nous liant à votre agence, nous vous remercions, par avance, d'effectuer les remboursements idoines, à savoir (référez-vous aux conditions générales).

Dans l'attente de votre confirmation de la prise en compte de notre annulation, nous vous adressons, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées,

Signature électronique

### Mail de modification de réservation

Objet : Modification de la réservation du (date)

Madame/Monsieur,

Conformément à notre entretien téléphonique du (date), nous vous prions de bien vouloir noter les modifications suivantes concernant notre réservation (nature de la réservation : hôtel, voiture, séjour de plusieurs jours, etc.) pour le (date) :

- (départ - arrivée)
- (nombre de nuits ou de jours de location)
- (nombre de chambres)
- (autre)

Nous vous remercions de nous confirmer par courrier, télécopie ou courriel l'enregistrement de ces modifications.

Nous vous prions de croire, Madame/Monsieur, à nos sincères salutations,

Signature électronique

### 9. Mail d'annulation pour cas de force majeure

Une annulation pour un cas de force majeure, ne peut intervenir que pour un motif extérieur, imprévisible et irrésistible.

Objet : Remboursement pour cas de force majeure

Madame/Monsieur,

Notre société a acheté, auprès de vos services, un billet (précisez la compagnie et la date) aller/retour ainsi qu'un séjour de (nombre de nuits) nuits à l'hôtel (nom et adresse de l'hôtel) pour la période du, (dates du séjour prévu) au nom de (nom de la personne).

En raison de (nature de la force majeure : tempête, grève, décès, etc.), nous sommes contraints d'annuler ce voyage.

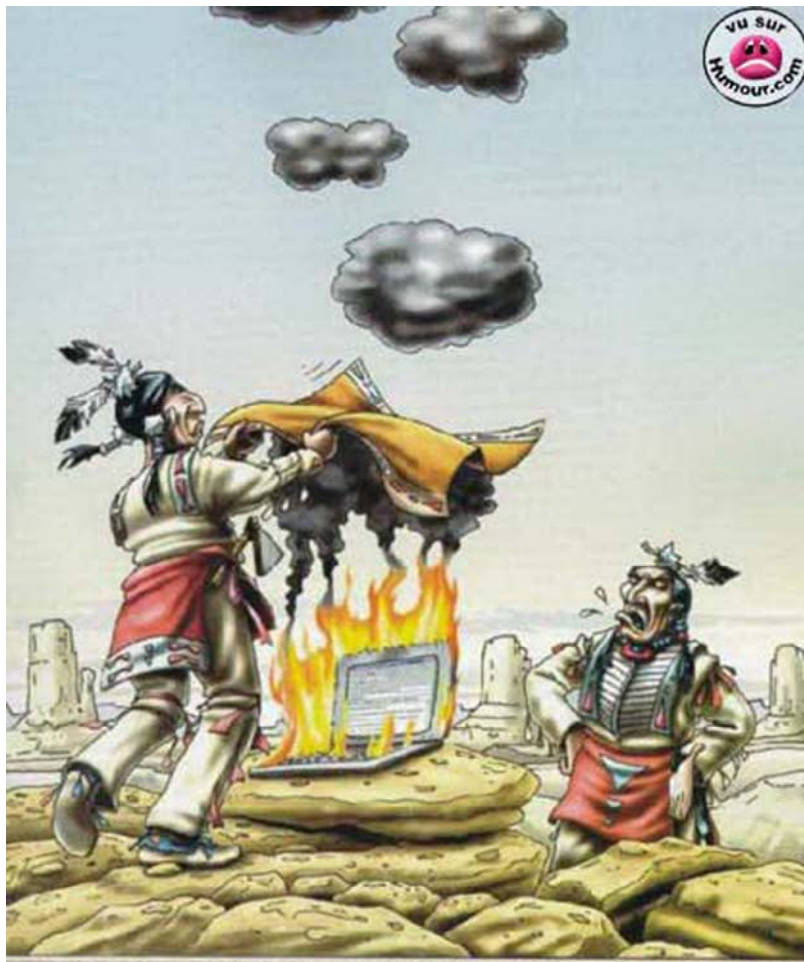
S'agissant d'un cas prévu par l'assurance contractée dans le cadre de ce voyage, nous vous prions de bien vouloir nous rembourser l'intégralité des sommes versées lors de la réservation.

Nous vous prions d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de nos sincères salutations,

Signature électronique

## 10. Mails types : Formules de politesse

- Nous vous prions d'agréer, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées,
- Nous vous prions d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de nos sincères salutations,
- Nous vous prions de croire, Madame/Monsieur, à nos sincères salutations,
- Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées,
- Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.
- Nous vous prions de recevoir, Madame/Monsieur, nos sincères salutations,
- Nous vous prions d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs,
- Vous en souhaitant bonne réception, Cordialement,
- Bien cordialement,
- Je vous prie de croire, Madame/Monsieur, à l'assurance de mes sentiments les plus cordiaux,
- Dans l'attente de votre réponse, je reste à votre entière disposition,
- Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes salutations les plus distinguées,



*2. Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer, Madame/Monsieur, nos salutations distinguées.*

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

### *QUELQUES CONSEILS POUR ENVOYER DES EMAILS EFFICACES ET PROFESSIONNELS<sup>2</sup>*

Qu'il s'agisse de prospection (emailing) ou d'emails envoyés au jour le jour, différents conseils permettent d'envoyer au quotidien des emails efficaces et professionnels. Comment envoyer des emails efficaces et qui accrochent vos destinataires ?

---

<sup>2</sup> <http://www.gautier-girard.com> : L' Art d'entreprendre



*3. Un arrobase. Il est utilisé sur Internet dans les adresses de courrier électronique comme séparateur entre le nom d'utilisateur et le nom du domaine de messagerie*

**Titre de l'email : suscitez l'intérêt, allez à l'essentiel, utilisez des mots-clés**

Supprimez-vous des emails sans même les avoir lus ? Vos clients et prospects font de même, c'est pourquoi rédiger un titre d'email évocateur est important pour une communication efficace par email.

Un bon titre d'email informe, et utilise des mots-clés qui permettent au destinataire de savoir de quoi vous parlez. Enfin, il établit un lien direct avec le destinataire.

**Exemples** de titres d'emails optimisés :

Devis -> Suite à votre appel - devis de maintenance informatique

Contact -> Marc, suite à notre rencontre au salon des loisirs

Votre Compte rendu -> Compte rendu de la réunion du 25/02 (projet Tartampion)

**Quelques principes** à respecter dans les titres d'emails :

- Ne mettez pas TOUT en majuscules,
- Ne mettez pas de titres obscurs tels que "Bonjour,"
- Ne mettez pas de titres s'apparentant à du spam tels que : "Lisez ce message !", ou encore "SUPER PROMO : -45% sur les haricots Taucy".
- L'art de rédiger un bon titre d'email est de susciter l'intérêt sans être trop agressif.

### **Corps de l'email : évitez les longues phrases et les phrases trop compliquées**

Ne mettez pas de longues phrases interminables dans vos emails. Cela empêche les destinataires de repérer les mots-clés importants. Si le destinataire lit votre email, c'est que vous avez passé le cap de la sélection par le titre.

Dès que vous avez plusieurs virgules ou plusieurs points de suspension dans une même phrase, c'est probablement que votre email devient trop compliqué à lire. Évitez également les pâtés de texte qui gênent aussi une lecture fluide de votre email. Aérez le texte de vos emails et placez des intertitres à l'intérieur si vous le pouvez. Cela permet une fois de plus de piocher les informations.

Dans la rédaction d'emails de prospection, si vous privilégiez le texte (lettres de vente), veillez à limiter en largeur la longueur de vos lignes à 70 caractères maximum. Voici une illustration à l'intérieur d'un éditeur de texte :

### **Corps de l'email : Citez des informations personnelles à propos de votre interlocuteur**

Comme nous l'avons vu plus haut, il est nécessaire de tisser un lien avec le destinataire. Cela évite de vous faire passer à ses yeux comme un illustre inconnu alors que vous vous êtes rencontré deux semaines plus tôt ou qu'il est client chez vous depuis 3 ans.

Ainsi, un "Bonjour Prénom", ou un "Bonjour Monsieur Nom" est toujours le bienvenu pour bien montrer que vous vous connaissez.

Cette personnalisation d'email n'est pas toujours possible, mais dès que vous le pouvez, utilisez-la. Cela améliore considérablement l'efficacité de vos messages emails.

### **Corps de l'email : attention à l'orthographe, la syntaxe et la ponctuation**

Vérifiez l'orthographe et la syntaxe de vos emails.

Un email peu personnalisé passe encore. Mais les gens ont horreur de lire des emails qui contiennent des fautes d'orthographe ! Cela fait partie des pires erreurs à commettre en matière d'emails.

Relisez vos emails et soyez vigilant. Si vous utilisez un logiciel d'emails du type Outlook ou Thunderbird, installez un dictionnaire orthographique histoire de passer au moins un coup sur les fautes de frappe. Si vous utilisez un webmail, utilisez une barre d'outils comme celle de Google qui disposent d'un correcteur orthographique.

Vérifiez la ponctuation. Vérifiez que vous n'utilisez pas une ponctuation qui complique la lecture ou qui soit excessive.

Par exemple si votre email contient beaucoup de points d'exclamation "!" cela gêne la lecture et vous décrédibilise.

#### **Fin d'email : ancrer le prochain contact et/ou demander une action**

Votre email doit se conclure par une phrase qui annonce soit l'objet et la période d'un prochain contact, soit une confirmation, soit une action quelconque.

L'approche est de rentabiliser au maximum votre temps et celui du destinataire (efficacité), ou demander clairement de réaliser une action (demander quand vous pouvez appeler par exemple).

#### **Signature de l'email : profitez d'un espace publicitaire gratuit et efficace**

Les lecteurs d'emails permettent de mettre une signature à chaque fin d'email automatiquement. Avez-vous une promotion en ce moment ? Une nouveauté ? Un déstockage ? La signature de vos emails est une bonne occasion de promouvoir gratuitement vos événements !

### ***CONSEILS POUR LA RÉDACTION DE MAILS EN CONTEXTE FORMEL<sup>3</sup>***

1. En France, le "mail" est parfois orthographié "mél". On peut aussi écrire "courrier électronique". (ou "courriel" – rare –).

---

<sup>3</sup> Durand, S.: [http://www.enpc.fr/fr/formations/depts/dfl/section\\_fle/ressources/ecrit/mail-formel.htm](http://www.enpc.fr/fr/formations/depts/dfl/section_fle/ressources/ecrit/mail-formel.htm)



2. L'objet du mail (ou de la lettre) est sans article. Exemples : " demande d'informations ", " candidature pour un stage ", " Absence au cours du 16/11/00 "...
3. Attention à la conjugaison du verbe "envoyer" :
  - Présent: J'envoie, tu envoies, il envoie, nous envoyons, vous envoyez, ils envoient.
  - Passé composé: J'ai envoyé,
  - Futur: J'enverrai, tu enverras, il enverra, nous enverrons, vous enverrez, ils enverront.
  - Subjonctif: Que j'envoie, que tu envoies, qu'il envoie, que nous envoyions, que vous envoyiez, qu'ils envoient.
4. Verbe "recevoir": je reçois, tu reçois, il reçoit, nous recevons, vous recevez, ils reçoivent.  
- J'ai reçu, je recevrai, que je reçoive.
5. Observez bien les formules de début et de fin, qui sont toujours adaptées au destinataire et à la situation de communication.
6. Les exemples de mails donnés ici sont dans un contexte assez formel (correspondance avec un enseignant, une entreprise, un organisme...). Les formules pour commencer et terminer le mail sont donc bien spécifiques.
7. L'expression " Bonjour " au début du mail et " Bonne journée " à la fin du mail (ou éventuellement " bon week-end ", " bonne semaine ", " A bientôt "...) sont assez souvent utilisées. Mais bien sûr, n'écrivez jamais "salut" dans un mail en contexte formel !
8. Par contre, il est clair que si vous écrivez à un ami ou à quelqu'un que vous connaissez déjà bien et que vous tutoyez, l'écriture par mail est très libre : vous pouvez écrire comme à l'oral, et à la fin du mail vous pouvez utiliser des formules orales et cordiales comme "salut", "bises", "amitiés", "amuse-toi bien", "à plus" (ou "à +", voire "@ plus"), qui signifie "à bientôt", etc.
9. Style : en correspondance en contexte formel, il faut essayer de faire des phrases courtes et claires, et d'utiliser des mots de liaison pour relier ces phrases. (Cf. les exemples ci-dessus : " en effet ", " c'est pourquoi ", " de plus "...)
10. N'écrivez pas "j'aimerais bien" (= ORAL); écrivez "j'aimerais" ou "je souhaiterais" (= écrit).
11. Attention à l'expression "Merci de" + infinitif présent (Ex: Merci de m'envoyer...), qui exprime une demande (et non un remerciement). Elle est plus directe que "merci de bien vouloir"...

**QUELQUES EXEMPLES DE MAILS EN CONTEXTE FORMEL :**

En observant les exemples ci-dessous, vous trouverez un certain nombre de formules pour :

1. Se référer à qqch
2. Confirmer + confirmer la réception du courrier
3. Dire qu'il y a une pièce jointe
4. Exprimer une demande
5. Demander une information
6. S'excuser
7. Remercier

Cherchez le mail approprié. (Parfois, plusieurs possibilités sont notées).

**Exercice 1.**

(Expéditeur) De: séverine DURAND

(Destinataire) A: X; Y.

Objet: Première correction de votre exposé du 20/10/00.

Bonjour,

Merci de votre envoi/mail ou : Je vous remercie de votre envoi/ mail ou: J'ai bien reçu votre mail et vous en remercie.

Comme convenu, vous trouverez ci-joint la première correction de votre exposé.

Veuillez m'envoyer/ ou: Merci de m'envoyer la deuxième correction en P.J. (Pièce Jointe) sous word jusqu'à mercredi prochain.

Sincères salutations/ Cordialement, (Ou " Bonne journée "),

Signature

**Exercice 2.**

De : X

A : Séverine DURAND

Objet: absence au cours du 16/11/00.

Madame (ou : Bonjour),

Je vous prie de bien vouloir m'excuser mais je ne pourrai pas participer au cours de français du 16/11/00. En effet, j'ai un entretien d'embauche ce jour-là et il n'a pas été possible de déplacer ce rendez-vous important.

D'avance, je vous remercie de votre compréhension.

Sincères salutations, (Ou : Bonne journée)

Signature

**Exercice 3.**

De: céline.dupont@enpc.fr

A: patrick.martin@alcatel.fr

Objet: Candidature pour un stage à partir de septembre 2001.

Monsieur,

Suite à notre conversation téléphonique de ce matin, je vous envoie ci-joint mon curriculum vitae ainsi que ma lettre de candidature. OU :En référence à votre offre de stage Réf. XY123 parue sur le site (...), je me permets de vous adresser ci-joint ma candidature.

Dans l'attente de votre réponse, veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

---

**Exercice 4.**

(1ère possibilité)

De: patrick.martin@alcatel.fr

A: celine.dupont@enpc.fr

Objet: Re: candidature pour un stage à partir de septembre 2001.

Mademoiselle (ou : Bonjour),

Nous avons bien reçu votre mél et vous en remercions. Votre candidature a retenu toute notre attention, c'est pourquoi nous souhaitons vous rencontrer lors d'un entretien la semaine prochaine.

Nous vous prions donc de nous faire connaître vos disponibilités dès que possible. Nous vous contacterons ensuite par mél ou téléphone.

Dans cette attente, veuillez agréer, Mademoiselle, nos sincères salutations.

Patrick Martin

---

**Exercice 5.**

(2ème possibilité)

De: patrick.martin@alcatel.fr

A: celine.dupont@enpc.fr

Objet: Re : candidature pour un stage à partir de septembre 2001.

Mademoiselle (ou : Bonjour),

Nous avons bien reçu votre mél et vous en remercions. Votre candidature a retenu toute notre attention, c'est pourquoi nous souhaiterions vous rencontrer lors d'un entretien mardi prochain, à 15.00.

Merci de nous faire savoir par mél si vous êtes disponible.

Dans cette attente, veuillez agréer, Mademoiselle, nos salutations distinguées.

Patrick Martin

---

#### Exercice 6.

(Réponse 2ème possibilité)

De : céline.dupont@enpd.fr

A : Partick.martin@alcatel.fr

Objet :Confirmation de RDV (entretien)

Monsieur,

Je vous remercie de votre mail. Je serai heureuse de vous rencontrer comme convenu mardi prochain à 15.00.

Dans cette attente, veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Céline Dupont

---

#### Exercice 7.

De: X

A: journal Y

Objet: demande d'abonnement

Bonjour,

J'aimerais m'abonner au journal Y, c'est pourquoi je vous prie de m'envoyer des informations concernant vos tarifs, et les différents modes de paiement possibles.

Dans l'attente de votre réponse,

Sincères salutations (ou : Bonne journée).

Signature

---

**Exercice 8.**

De: X

A: office du tourisme de La Baule

Objet: demande d'informations

Bonjour,

Je souhaiterais partir 15 jours en vacances à la Baule avec deux personnes, du 15 au 30 juillet 2002.

Je vous prie donc de (bien vouloir) m'envoyer une brochure présentant la Baule et sa région, ainsi que les possibilités d'hébergement sur place (locations notamment) à l'adresse suivante : .....

De plus, j'aimerais savoir si/ quand/ où (...)

D'avance, je vous remercie.

Signature

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

Pour nous amuser un peu, révisons quelques points grammaticaux.

### Exercice 1.

Recopiez les phrases en conjuguant chaque verbe au temps qui convient. Indiquez le temps utilisé.

1. Si tu regardes le film demain soir, tu me le (raconter).
2. Ils (se lever) dès que le réveil sonnait.
3. Le serpent (devenir) menaçant dès qu'il a retrouvé ses forces.
4. Quand ils se seront reposés, ils (continuer) leur promenade.
5. Si tu reviens mardi, tu m'(appeler).

\_\_\_\_\_

### Exercice 2.

Commencez la phrase par ce qui se trouve entre parenthèses.

1. Tu sais ta leçon pour demain. (J'exige que)
2. Vous faites attention. (Il faut que)
3. Tu obtiens un excellent résultat. (Je veux que)
4. Tu apprends à conduire prudemment. (Il est nécessaire que)
5. Nous ramassons vite de nombreux échantillons de pierre. (Il est important que)

\_\_\_\_\_

### Exercice 3.

Conjugez les verbes entre parenthèses au subjonctif présent.

1. N'y a-t-il personne qui (pouvoir) ..... m'aider à déplacer cette armoire ?
2. Luc, que je (savoir) ....., n'est pas venu à ta soirée d'anniversaire.

3. Pourvu que mon frère n'(arriver) .....pas en retard à l'aéroport !
4. La loi exige que vous (payer) ..... la facture avant d'introduire une réclamation.
5. Je doute qu'il (connaître) ..... encore la combinaison du coffre-fort.
6. Votre fils est tombé de l'échelle. Il faut que vous (téléphoner) ..... d'urgence une ambulance !
7. Qu'ils (quitter) ..... immédiatement les lieux, le terrain est miné !
8. Il faudra que vous (prendre) ..... rendez-vous si vous voulez rencontrer le directeur-adjoint.
9. Il ne faut pas que nous (traîner) ..... si nous voulons prendre le train de 14h32.

#### Exercice 4.

Entourez la réponse correcte

1. Tu effa(c - ç)ais les tra(c - ç)es de couleur en su (c - ç)ant un bonbon.
2. Mes frères sont jalou(x - s) de mes coussins, mou(x - s) et dou(x - s) à souhait.
3. Aux b(als - aux) des carnav(als - aux), les policiers loc(als - aux) surveillent.
4. Les écureuils, ces roi(x - s) de l'acrobatie, ont fait provision de noi(x - s) et de boi(x - s).
5. Le commerçant a eu quatre achet(rices - euses) : deux monit(rices - euses) et deux dessinat(rices).
6. Comment est Julie ? Rou(ce - sse) , dou(ce - sse) mais fau(ce - sse).
7. En allant effectuer ses achats, la ménag(ère - aire) a rencontré la bouch(ère - aire) et madame Dupont qui est fonctionn(ère - aire) des postes.

#### Exercice 5.

Posez des questions en commençant par les mots placés entre parenthèses. Utilisez l'inversion sujet-verbe.

1. Il a pu croire une chose pareille. (Comment ?)



2. Il est mort. (Quand ?)
3. Elle a fait cela. (Pourquoi ?)
4. Vous partez en vacances. (Pour combien de temps ?)
5. Tu ne sors plus avec elle. (Pour quelle raison ?)
6. Il a amassé une énorme fortune. (Comment ?)

### Exercice 6.

Recopiez et complétez les phrases avec un pronom relatif.

1. Regarde cette photo ... j'ai vingt ans de moins.
2. Je suis allée voir le film ... tu m'avais tant parlé.
3. La personne ... tu penses n'est pas en cause.
4. Le mauvais temps gênait les alpinistes ... ont fait prudemment demi-tour.
5. Il regarda les personnes près ... il s'était assis.

### Exercice 7.

Réécrivez les phrases en utilisant des pronoms possessifs pour éviter les répétitions.

1. Pour le pique-nique, nous apporterons nos verres ; apportez vos verres.
2. La lettre de Marine est arrivée deux jours après ta lettre.
3. Tes photos de vacances au Maroc sont plus lumineuses que mes photos de vacances au Maroc.
4. Notre jardin est plus ombragé que leur jardin.
5. J'ai oublié mon dictionnaire d'anglais; j'espère que Paulo me prêtera son dictionnaire d'anglais.

## MEGOLDÁSOK

### Exercice 1.

1. Si tu regardes le film demain soir, tu me le **raconteras**.
2. Ils **se sont levés** dès que le réveil sonnait.
3. Le serpent **est devenu** menaçant dès qu'il a retrouvé ses forces.
4. Quand ils se seront reposés, ils **continueront** leur promenade.
5. Si tu reviens mardi, tu m'**appelleras**.

### Exercice 2.

1. J'exige que tu **saches** ta leçon pour demain.
2. Il faut que vous **fassiez** attention.
3. Je veux que tu **obtiennes** un excellent résultat.
4. Il est nécessaire que tu **apprennes** à conduire prudemment.
5. Il est important que nous **ramassions** vite de nombreux échantillons de pierre.

### Exercice 3.

1. N'y a-t-il personne qui **puisse** m'aider à déplacer cette armoire ?
2. Luc, que je **sache**, n'est pas venu à ta soirée d'anniversaire.
3. Pourvu que mon frère **n'arrive** pas en retard à l'aéroport !
4. La loi exige que vous **payions** la facture avant d'introduire une réclamation.
5. Je doute qu'il **connaisse** encore la combinaison du coffre-fort.
6. Votre fils est tombé de l'échelle. Il faut que vous **téléphoniez** d'urgence une ambulance !
7. Qu'ils **quittent** immédiatement les lieux, le terrain est miné !
8. Il faudra que vous **preniez** rendez-vous si vous voulez rencontrer le directeur-adjoint.
9. Il ne faut pas que nous **traînions** si nous voulons prendre le train de 14h32.

**Exercice 4.**

1. Tu effa(c – ç)ais les tra(c – ç)es de couleur en su (c – ç)ant un bonbon.
2. Mes frères sont jalou(x – s) de mes coussins, mou(x – s) et dou(x – s) à souhait.
3. Aux b(als – aux) des carnav(als – aux), les policiers loc(als – aux) surveillent.
4. Les écureuils, ces roi(x – s) de l'acrobatie, ont fait provision de noi(x – s) et de boi(x – s).
5. Le commerçant a eu quatre achet(rices – euses) : deux monit(rices – euses) et deux dessinat(rices).
6. Comment est Julie ? Rou(ce – sse) , dou(ce – sse) mais fau(ce – sse).
7. En allant effectuer ses achats, la ménag(ère – aire) a rencontré la bouch(ère – aire) et madame Dupont qui est fonctionn(ère – aire) des postes.

**Exercice 5.**

1. Comment a-t-il pu croire une chose pareille ?
2. Quand est-il mort ?
3. Pourquoi a-t-elle fait cela ?
4. Pour combien de temps partez-vous en vacances ?
5. Pour quelle raison ne sors-tu plus avec elle ?
6. Comment a-t-il amassé une énorme fortune ?

**Exercice 6.**

1. Regarde cette photo **où** j'ai vingt ans de moins.
2. Je suis allée voir le film **dont** tu m'avais tant parlé.
3. La personne **à qui** tu penses n'est pas en cause.
4. Le mauvais temps gênait les alpinistes **qui** ont fait prudemment demi-tour.
5. Il regarda les personnes près **desquelles** il s'était assis.

**Exercice 7.**

1. Pour le pique-nique, nous apporterons nos verres ; apportez les **vôtres**.
2. La lettre de Marine est arrivée deux jours après **la tienne**.
3. Tes photos de vacances au Maroc sont plus lumineuses que **les miennes**.
4. Notre jardin est plus ombragé que **le leur**.
5. J'ai oublié mon dictionnaire d'anglais; j'espère que Paulo me prêtera **le sien**.



*4. Votre candidature a retenu toute notre attention...*

MC

## A NETIQUETTE

### ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Comment bien se comporter quand vous êtes en ligne ?

Surfer sur Internet peut être amusant, utile et social, pour les adultes comme pour les enfants. Mais les utilisateurs d'Internet, également appelés internautes, doivent se souvenir qu'ils ne sont pas les seuls à surfer ; ainsi, comme pour n'importe quelle autre activité publique, il existe certaines règles de comportement ou d'étiquette à respecter. Si vous ne vous conformez pas à ces règles, non seulement vous pouvez manquer quelques bonnes opportunités, mais, si vous écrivez les mauvais mots au mauvais moment, vous risquez de provoquer un sentiment de harcèlement ou d'autres problèmes.

Passons en revue les principes suivants, qui pourront être utiles dans la plupart des situations dans le cyberspace.

### SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

#### PRINCIPES POUR UNE BONNE NETIQUETTE

1. Appliquez la règle d'or : traitez les autres de la manière dont vous voulez être traité. Souvenez-vous qu'il y a une personne à la réception de votre message.
2. Tenez compte du lieu où vous êtes et comportez-vous de manière appropriée.
3. Pardonnez les erreurs des autres, notamment celles des débutants.
4. Restez toujours calme, en particulier si quelqu'un vous insulte (ou si vous pensez avoir été insulté).

5. NE CRIEZ PAS ! Il se peut qu'un texte rédigé entièrement en majuscules vous paraîsse plus clair, plus simple à lire, mais tout le monde va comprendre que vous êtes en train de CRIER. Bien entendu, rien ne vous empêche de mettre en majuscules un mot par ci et par là, mais pas le message entier !
6. N'utilisez pas un langage inapproprié ou blessant.
7. Utilisez votre nom ou pseudo de manière cohérente et signez tous vos messages avec ce nom ou pseudo.
8. Veillez à ne pas envoyer ni transférer des courriers indésirables.
9. Evitez les débats sans fin, sensibles ou enflammés.
10. Vérifiez votre orthographe, soyez bref et concis.
11. Lorsque vous participez à une discussion en ligne, n'interrompez pas les autres et restez dans le sujet.
12. Suivez les mêmes règles de comportement que dans la vie réelle.
13. Utilisez les émoticons pour mieux retranscrire les points d'humour et apprenez à utiliser les acronymes courants.

## UTILISATION DES ÉMOTICONS

Étant donné qu'il est souvent difficile de transmettre des émotions, des intentions ou un ton dans un texte, les utilisateurs d'Internet ont inventé les émoticons, ou smileys. Il s'agit d'expressions faciales virtuelles composées à partir de caractères de base du clavier, comme les deux-points et la parenthèse droite (pensez à pencher légèrement la tête, les émoticons étant orientés à 90°).

Voici quelques exemples d'émoticons couramment utilisés :

:-) Heureux ou blaguant;

-) Clignant de l'œil

:-( Malheureux

:| Ambivalent

:o Surpris ou inquiet

:-x Ne dit rien

:-p Tirer la langue (généralement par jeu)



5. Les émoticons sont faciles et amusants à utiliser et vous pouvez créer les vôtres. :-}

## ACRONYMES EN LIGNE

Les acronymes sont eux aussi devenus très courants dans les communications en ligne. Comme vous parlez plus vite que vous ne tapez, les accros du Web aiment réduire les expressions couramment utilisées à quelques lettres. Si vous tombez sur un acronyme que vous n'avez jamais vu auparavant, demandez poliment son sens. Vous maîtriserez très vite de nombreux acronymes.

Voici quelques exemples d'acronymes couramment utilisés :

PAQJS (Pour autant que je sache)

DLMD (Dans les meilleurs délais)

MDR (Mort de rire)

OPC (Orthographe pas certaine)

AULS (Avec un large sourire)

AUSM (Avec un sourire méchant)



6. MDR

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

La Netiquette est l'ensemble de règles qui régissent la communication virtuelle entre personnes. C'est la politesse du Net. Il existe une charte de bonne conduite générale, inspirée de la Netiquette, qui est la suivante :

1. Rédigez soigneusement l'objet (titre) de votre message, il doit informer clairement sur son contenu. Evitez absolument les titres non descriptifs comme "A l'aide", "Question".
2. N'utilisez des caractères majuscules que si nécessaire. LES MAJUSCULES DONNENT L'IMPRESSION QUE VOUS CRIEZ et ne donnent pas envie de vous répondre .



3. Avant de poster une question demandant des informations sur un sujet, commencez par faire une recherche sur les principaux moteurs, et notamment sur Google qui donnent souvent d'emblée les sites les plus pertinents.
4. Si vous utilisez une signature (paramétrable dans votre profil) soyez discret en ne dépassant pas quelques lignes. Les gifs animés ou non de plus de 10 Ko ralentissent la lecture et sont déconseillés.
5. Soyez concis, sans être excessivement bref. Lorsque vous répondez à un message, il peut être utile de citer suffisamment de texte original pour être compris (cliquez sur "répondre en citant" en bas de message), mais pas plus. Il est de mauvais goût de répondre simplement à un message, en reprenant tout le message reçu : supprimez tout ce qui n'éclaire pas votre propos.
6. Lisez plusieurs messages du forum avant de poster. Cela vous aidera à acquérir une compréhension de la culture du groupe avec lequel vous souhaitez communiquer. Dans un cocktail, il ne vous viendrait pas à l'idée de parler à un groupe de personnes inconnues sans avoir écouté leurs conversations pendant quelques minutes.
7. Utilisez des smileys pour indiquer votre état d'esprit, mais utilisez-les modérément. :-) est un exemple de smiley. Ne partez pas du principe que le smiley excuse tout ou permet d'édulcorer un commentaire insultant par ailleurs.
8. Des règles apprises dans un certain environnement peuvent ne pas s'appliquer à la communication en général avec des gens du monde entier. Soyez prudent avec l'argot et les expressions locales.
9. Tenez compte de l'archivage de vos messages par les moteurs de recherche. Faites attention à ce que vous écrivez, surtout si vous indiquez votre vrai nom.
10. Ne postez pas simplement pour faire remarquer les fautes de frappe ou d'orthographe des autres. Cela, plus que tout autre comportement, vous signale comme un débutant.
11. La procédure d'inscription garantit l'identité de l'auteur, sauf pour les "Visiteurs Non Identifiés" marqués (VNI).
12. La falsification (usurpation d'identité) et la mystification (pseudos multiples...) constituent des actes graves et conduisent à une exclusion immédiate.
13. La publicité n'est pas autorisée, sauf sur le forum d'annonces. Néanmoins, un lien vers un site personnel peut être inséré en signature à condition que le message placé au dessus soit pertinent et ne serve pas d'alibi à une publicité déguisée.
14. Attendez d'avoir dormi avant d'envoyer des réponses violentes ou chargées d'émotion. Si vous en avez vraiment gros sur le coeur à propos d'un sujet donné, les forums sont de grands amplificateurs de conflits, car l'absence physique de votre interlocuteur augmente les tensions.
15. Ne vous impliquez pas dans les échanges injurieux ou agressifs, votre message serait effacé avec le reste de la discussion.
16. Ne postez pas de sujet pornographique, révisionniste, ou en général tout sujet contraire à la loi ou aux bonnes moeurs.
17. Ne reprochez pas au gestionnaire du système, le comportement des utilisateurs.
18. Si vous ne voyez pas immédiatement dans une discussion le sujet que le compteur de réponses annonce, rafraîchissez la page une ou deux fois (touche F5 sur PC).

19. Si vous vous inscrivez, vous aurez la possibilité d'effacer un message que vous avez envoyé, mais pas celle d'effacer les messages des autres contributeurs. Si un contributeur cite une partie de votre message dans sa réponse, vous ne pourrez l'effacer.

MUNKANYAG

## ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

### Exercice 1.

Analysez le texte ci-dessous et indiquez par une barre oblique les différents paragraphes.

Messieurs,

Nous avons bien reçu votre facture N° 540 correspondant à votre livraison du 10 courant. Cependant nous avons constaté deux erreurs. En effet, vous avez compté 60 articles réf 66+6 au lieu de 45 livrés. Vous avez omis de soustraire la remise de 10% sur les articles réf 5486 ors Nous attendons une facture rectificative avant d'effectuer notre règlement. Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

### Exercice 2.

Complétez par les mots ou groupes de mots qui manquent :

Envoi de .....

Madame, Monsieur,

Dans le courant de la semaine vous rece..... notre nouveau catalogue pour l'été 200. .  
Nous espérons qu' il ..... votre attention, vu la qualité de nos articles et nos prix très étu..... .

Ces prix s'..... nets, sans escompte, franco vos magasins sur tout le ..... marocain, à partir d'une commande de 2.500 euros (deux mille cinq cents euros).

Nous vous garant..... une livraison dans la quinzaine qui votre commande. Nous y apporterons nos ..... soins.

En espérant recevoir votre ordre dans les ..... jours, nous vous prions d'agréer, ..... ,  
Monsieur, nos ..... distinguées.

D. LAHLOU

Directeur ..... ventes

MUNKANYELV

## MEGOLDÁSOK

### Exercice 1.

Messieurs,

Nous avons bien reçu votre facture N° 540 correspondant à votre livraison du 10 courant.

Cependant nous avons constaté deux erreurs.

En effet, vous avez compté 60 articles réf 66+6 au lieu de 45 livrés. Vous avez omis de soustraire la remise de 10% sur les articles réf 5486 ors.

Nous attendons une facture rectificative avant d'effectuer notre règlement.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

### Exercice 2.

Envoi de catalogue

Madame, Monsieur,

Dans le courant de la semaine vous **recevrez** notre nouveau catalogue pour l'été 200. . Nous espérons qu'il **retiendra** votre attention, vu la qualité de nos articles et nos prix très **étudiés**.

Ces prix **s'entendent** nets, sans escompte, franco vos magasins sur tout le **marché** marocain, à partir d'une commande de 2.500 euros (deux mille cinq cents euros).

Nous vous **garantissons** une livraison dans la quinzaine qui votre commande. Nous y apporterons nos **meilleurs** soins.

En espérant recevoir votre ordre dans les **prochains** jours, nous vous prions d'agréer, **cher** Monsieur, **nos salutations** distinguées.

D. LAHLOU

Directeur **des** ventes

**Exercice 3.**

Votre collection été 200X

Messieurs,

Nous **venons** d'ouvrir un **magasin** de vêtements de sport à FES.

Il nous **serait** agréable de **recevoir** un de vos représentants **afin** d'avoir un  
aperçu de votre **nouvelle** collection.

Veillez donc **nous** contacter dans le **meilleur** délai et nous faire **communiquer** la date de sa  
visite. La **visite** du 15 au 30 novembre nous **serait** le mieux.

Si vos prix et vos conditions sont **favorables**, nous pourrons **établir** des relations d' **affaires**  
durables.

Dans l'**attente** de votre courrier, nous vous **prions** d'agrée, Messieurs, nos salutations  
**distinguées/les meilleures**.

Pour SPORCONFOR,

xxxxx

Gérant



*7. Nous pourrons établir des relations d'affaires durables.*

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

Brahic, M. : Mieux réussir ses écrits professionnels. Éditions d'Organisation, 2004.

Lescure, R. – Grandet, E. – Parizet, M.-L. – Rausch, A.: Le Nouvel Entraînez-vous, DELF A1, A2, A3, A4. 450 Activités. Clé International, Paris, 1998.

Sizepls, E. – Claude, P.: Le Nouvel Entraînez-vous – Grammaire. 450 nouveaux exercices, Niveau intermédiaire. Clé International, Paris, 1998.

Danilo, M. – Tauzin B.: Le Français de l'Entreprise (Livre, Livret complémentaire, cassette) Clé International, Paris, 1990.

Danilo, M. – Tauzin, B. : Le français de l'entreprise. Clé International, Paris, 1990.

Le Goff, C.: Le Nouveau French for Business. Hatier / Didier, Paris, 1994.

Gragnic, S.: 100 francia üzleti levél. Pannonart, 1998.

Les Diplômes de français professionnel. Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris. [www.fda.cciip.fr](http://www.fda.cciip.fr), 2010.

<http://www.lettres.net/> (10.02.2010)

<http://www.dossierfamilial.com/>(10.02.2010)

<http://www.vendeuronline.fr/maills-types/vos-reservations.html> (10.05.2009)

<http://visionary.wordpress.com/2009/12/06/reussir-ses-cartes-de-visite-professionnelles/> (10.02.2010)

Durand, S. : [http://www.enpc.fr/fr/formations/depts/dfl/section\\_fle/ressources/ecrit/mail-formel.htm](http://www.enpc.fr/fr/formations/depts/dfl/section_fle/ressources/ecrit/mail-formel.htm) (10.02.2010)

Frapar, F. : [frapardessindepresse.blogspot.com](http://frapardessindepresse.blogspot.com) (10.02.2010)

Gautier, G. : L' Art d'entreprendre. <http://www.gautier-girard.com> (28. 02.2008)

A(z) 2657-06 modul f11-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

<b>A szakképesítés OKJ azonosító száma:</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>
55 812 01 0010 55 01	Idegenforgalmi szakmenedzser
55 812 01 0010 55 02	Vendéglátó szakmenedzser
55 345 01 0010 55 01	Európai uniós üzleti szakügyintéző
55 345 01 0010 55 02	Kereskedelmi szakmenedzser
55 345 01 0010 55 03	Kis- és középvállalkozási menedzser
55 345 01 0010 55 04	Külgazdasági üzletkötő
55 345 01 0010 55 05	Nemzetközi szállítmányozási és logisztikai szakügyintéző
55 345 01 0010 55 06	Reklámszervező szakmenedzser
55 345 01 0010 55 07	Üzleti szakmenedzser

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

14 óra



MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv  
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának  
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap  
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet  
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:  
Nagy László főigazgató