



Csatári Piroska

Az idegen nyelvű üzleti kommunikáció írásbeli műfajai II.



A követelménymodul megnevezése:

Informatikai és gazdasági szakmai idegen nyelv használata

A követelménymodul száma: 2657-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-f17-50



SAVOIR SE COMPORTER ET COMMUNIQUER DANS UN MILIEU PROFESSIONNEL

LE SAVOIR-VIVRE¹

Le savoir-vivre est constitué par l'ensemble des règles que les hommes ont établis pour organiser une vie en commun sans heurts graves. Savoir vivre, c'est alors savoir s'introduire dans un groupe et adopter ses coutumes, sa manière d'être et de dire. Il est donc essentiel de connaître ces règles qui organisent la vie quotidienne de chacun.

ATTITUDE CORRECTE AU BUREAU



1. Entretenir des rapports agréables au bureau paraît essentiel

¹ Sources principales pour les savoir-vivre et les monnes manières : toutpratique.com

La tenue vestimentaire

Là comme ailleurs, le respect de soi même et des autres, passe par une tenue correcte c'est à dire propre, soigné. Au bureau, il n'est pas question d'indisposer les autres avec des cheveux sales, vêtu d'un pull taché sentant la transpiration, d'un jeans troué, des chaussures non cirées et boueuses et des bas filés.

Au bureau, au téléphone

Ne donnez pas à tous vos amis votre numéro au travail, seulement à vos proches, pour les cas d'urgence. Evitez les conversations personnelles.

Ne laissez pas sonner plus de 3 fois votre téléphone avant de décrocher et présentez-vous immédiatement en décrochant d'abord en disant votre prénom puis votre nom. Pas de « c'est qui ? », pas de « Quoi ? » mais dites plutôt : « **que puis-je faire pour vous ?** ».

Si vous quittez votre bureau, prévoyez un renvoi vers le standard ou sa messagerie. Et dès votre retour, rappelez la personne qui vous a appelé.

Si vous travaillez en open space, réduisez le volume de la sonnerie de votre téléphone, ne parlez pas trop fort dans l'appareil et ne raccrochez pas bruyamment.

Lors d'une réunion pensez à fermer votre portable.

Sur votre bureau

N'empilez plus vos dossiers les uns sur les autres. Imprimez également le moins possible ainsi vous ne gâchez pas inutilement du papier et vous éviterez de manipuler encore et encore tous ces documents accumulés sur votre bureau.

Combien de temps passez-vous à chercher des informations égarées au milieu de dossiers ou d'un bureau en désordre ? Faites place nette ! Ne gardez devant vous que les documents sur lesquels vous êtes en train de travailler. Chaque jour ou chaque semaine, prenez le temps de classer, rediriger et surtout de jeter les papiers inutiles, cela vous permettra de gagner un temps précieux au quotidien.

Plus les personnes sont importantes plus leurs bureaux sont dégagés !

Débarrassez-vous des tasses à café collantes qui traînent dans chaque recoin de votre bureau. Ayez conscience qu'un bureau mal rangé peut nuire à l'image de la Société, à votre image, et donc, à votre progression professionnelle.

Travailler en open space

Travailler en open space veut dire travailler dans un espace partagé, sans cloison. Cette disposition facilite les contacts entre collègues d'une part et d'autre part entre collègues et supérieurs et permet ainsi à chacun d'obtenir des réponses rapidement, là où auparavant il fallait organiser des réunions.

Dans un open space, il n'est plus possible de s'isoler. Tout le monde voit tout le monde. Toutes les conversations peuvent s'entendre. Pour pouvoir supporter cette vie communautaire, la bonne entente doit régner entre tous et pour cela il faut faire quelques efforts.

Les erreurs à ne pas commettre en open space

- Evitez d'interpeller vos collègues depuis votre bureau.
- Ne les interrompez pas incessamment par vos commentaires. Respectez le besoin de concentration des autres.
- Contrôlez vos humeurs et votre agitation.
- Maîtrisez le niveau sonore de votre voix.
- Ne vous énervez pas contre votre ordinateur.
- Ne raccrochez pas violemment le combiné de téléphone.
- Ne prenez pas votre poubelle, ou pire celles des autres, pour un panier de basket-ball.



2. Maîtrisez le niveau sonore de votre voix.

Se parler, s'interpeller au bureau

Dans certaines sociétés, du patron aux employés, en passant par les cadres, tous s'appellent par leur prénom, parfois le tutoiement est pratiqué au-delà des barrières hiérarchiques, dans d'autres sociétés le vouvoiement est de rigueur. Si vous débutez dans une entreprise, ne tutoyez pas d'emblée vos supérieurs. Le tutoiement comme l'appel d'un supérieur par son prénom ne doit se faire qu'à sa demande.

Embrassez ses collègues

Le matin au bureau, pour dire bonjour et le soir en se quittant, plutôt que serrer les mains les hommes préfèrent embrasser sur les joues les femmes qui travaillent avec eux.

Ce rituel de la bise, sans qu'ils s'en aperçoivent, provoque quelquefois des hésitations ou même une certaine gêne. De plus certains hommes prolongent la situation jusqu'à trois ou quatre baisers.

Vous n'aimez pas être embrassé par vos collègues ? Rien ne vous y oblige ! Dites-le franchement ! Mais dites-le gentiment en leur expliquant que vous avez de la sympathie pour eux mais que vous ne raffolez pas des contacts rapprochés. Riez avec eux de votre embarras s'il le faut, mais, si cela vous pose un problème, ne vous laissez pas faire. Un grand sourire et un petit signe de la main suffiront.

Les erreurs à ne pas commettre si vous êtes un employé

Tous les jours, au bureau, n'oubliez pas de dire bonjour et au revoir à vos collègues et à vos supérieurs.

Intéressez-vous à la vie familiale de vos collègues, sans jamais être indiscret ou intrusif.

Tolérez les opinions de chacun.

Soyez ou ayez l'air toujours de bonne humeur.

N'imposez pas aux autres les aléas de votre vie privée.

Levez-vous de votre chaise pour accueillir la personne qui entre dans votre bureau.

Ne soyez pas bruyant, ni dans votre bureau, ni dans les couloirs.

N'arrivez pas en retard ni au bureau ni à vos rendez-vous.

Participez à la vie collective du bureau lors d'un séminaire, d'un anniversaire ou d'un pot en l'honneur du départ d'un collègue.

Au bureau, soyez agréable avec vos collègues, ne refusez pas de déjeuner avec l'un ou l'autre.

N'insistez pas pour déjeuner avec un collègue si visiblement il n'y tient pas.

N'abusez pas de la photocopieuse, du téléphone ou d'Internet pour votre usage personnel.

Considérer avec respect les personnes qui occupent des postes inférieurs au vôtre.

Ne refusez pas de collaborer avec vos collègues, tenez-les au courant des avancés de vos dossiers communs.

Ne quittez pas sans cesse votre bureau pour fumer dehors.

Respectez la hiérarchie de l'entreprise même si vous avez des problèmes avec votre supérieur.

Ne vous permettez aucune familiarité avec les personnes qui occupent des postes inférieurs au vôtre.

Évitez de prendre parti pour l'un de vos collègues contre un autre. Restez neutre.

Ne dénigrez jamais vos collègues.

Mettez-vous à l'écart des personnes qui flattent une collègue avec des compliments équivoques ou racontent des blagues ambiguës.

Signalez toute panne qui se présenterait sur le matériel informatique ou autre.

Les conflits avec les collègues de bureau

S'il est important d'entretenir de bonnes relations avec ses collègues vous devez apprendre à vous faire respecter et à ne pas tout accepter. Dès que se présente le moindre conflit, n'attendez pas désamorcer-le en allant trouver la personne avec qui vous avez un problème et instaurez un dialogue constructif avec elle, en reconnaissant s'il y a lieu vos erreurs.

Mettre à plat un problème permet non seulement de repartir sur de meilleures bases mais d'éviter de futurs conflits. Quand les relations de travail sont dès le départ harmonieuses, les conflits ont tendance à diminuer, voire à disparaître.



3. Entretenez de bonnes relations avec les collègues

SAVOIR SE COMPORTER ET COMMUNIQUER AU BUREAU : LES REUNIONS

Les réunions, incontournables à la vie de l'entreprise, représentent un moyen de discuter à plusieurs d'un problème ou de n'importe quel sujet, afin de pouvoir prendre par la suite des décisions collectivement ou non.

Mais ces réunions, mal préparées, peuvent devenir sources de conflits quand tous les protagonistes se mettent à parler en même temps sans que jamais rien n'avance.

Une réunion efficace ne devrait jamais dépasser 2 heures et toujours déboucher sur des actions concrètes.

Les erreurs à ne pas commettre lors d'une réunion

- Du début à la fin d'une réunion, soyez présent, à toutes les réunions qu'on vous impose.
- Ne vous présentez pas en retard.
- Si vous êtes en retard à une réunion, si vous avez interrompu la personne qui parle, prenez la peine de vous excuser.
- Si des viennoiseries sont à votre disposition sur une table, ne vous précipitez pas dessus.
- Si lors d'une réunion, on vous demande votre avis, évitez d'avoir la bouche pleine de viennoiseries.
- Au lieu de participer et d'écouter ce qui se dit lors de la réunion, ne lisez pas vos documents, ne prenez pas vos messages sur votre téléphone portable.

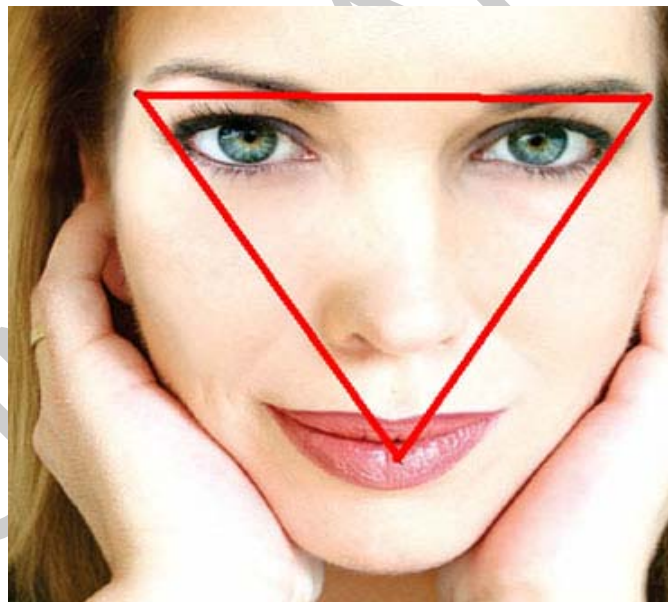
Convaincre l'autre lors d'une réunion

Vous devez intervenir en réunion pour exposer un problème et défendre vos idées et votre position ? Préparez à l'avance votre discours, en définissant un à un vos objectifs et en vous posant cette autre question « Quel est le message essentiel à faire passer à mes interlocuteurs ? » Adaptez ce discours à votre auditoire.

Apportez des faits et des preuves à vos dires afin d'être crédible. Éliminez les mots inutiles ou trop techniques. Soyez clair, concis et bien sur, persuasif !

Les erreurs à ne pas commettre si vous devez prendre la parole lors d'une réunion

- Eteignez votre téléphone !
- Evitez d'improviser ! Plus vous aurez préparé à la réunion plus vous aurez l'air spontané.
- Structurez votre argumentation : un préambule, un développement, une conclusion.
- Ne débitez un discours appris par cœur. Laissez-vous une part d'improvisation.
- Evitez de lire votre texte. Si vous lisez, vous ne pourrez pas communiquer avec votre auditoire.
- Regardez dans les yeux de la personne à qui vous vous adressez.
- Ne vous impliquez jamais personnellement, en disant « Je » mais proposez à vos interlocuteurs d'examiner ensemble votre idée.
- Vous venez de convaincre votre auditoire ? Evitez toute attitude triomphale !



4. Regardez dans les yeux de la personne à qui vous vous adressez

SAVOIR SE COMPORTEUR ET COMMUNIQUER LORS D'UN RENDEZ-VOUS D'AFFAIRE

Recevoir un visiteur au bureau

Certaines personnes aiment à démontrer leur soi-disant importance en faisant attendre le plus longtemps possible leur visiteur. Ne soyez pas mesquin, ne faites pas comme eux !

Dès votre visiteur annoncé, puisque vous avez pris un rendez-vous précis avec lui, quittez sur l'instant votre travail, raccrochez votre communication et venez au plus vite l'accueillir, en lui disant bonjour, la main tendue, en souriant et en le remerciant de s'être déplacé jusqu'à vous.

Si vous rencontrez des collègues dans le couloir, faites les présentations. Soyez agréable et courtois, c'est le minimum.

Arrivé à votre bureau, débarrassez la personne avec qui vous avez rendez-vous de ses vêtements, désignez-lui un siège et proposez-lui une boisson fraîche ou un café.



5. Accueillir un client : soyez agréable et courtois, souriez !

La charte d'accueil²

La charte d'accueil est un engagement de l'entreprise à fournir un niveau de prestations de qualité pour toutes personnes accueillies. C'est la manière de se comporter avec la personne qu'on reçoit afin de créer un climat de confiance. C'est un état d'esprit permanent. Chacun est responsable de l'image qu'il projette de son entreprise.

- Sourire au visiteur.
- Établir un contact visuel.
- S'enquérir de l'identité du visiteur.
- Vouvoyer le visiteur.
- Utiliser un langage soigné et poli.
- Utiliser un ton agréable.
- Être disponible pour le visiteur et éviter de faire deux choses à la fois.
- Assurer une prise en charge rapide, personnalisée et permanente.

² Stores, J. : L'accueil en face à face.

- Ne pas laisser attendre un visiteur sans lui signifier que l'on sera à son service dans les plus brefs délais.
- Veuller au confort du visiteur (café, journal du jour).
- S'assurer de bien comprendre ce que veut le visiteur, pour être en mesure de bien lui répondre.
- Aborder cordialement un visiteur qui semble chercher quelque chose ou avoir besoin d'aide.
- Demeurer patient et courtois avec un visiteur qui ne semble pas comprendre ce qu'on lui dit ou qui pose une question dont la réponse nous paraît comme évidente.
- Ne jamais laisser un visiteur sans réponse ou avec une réponse approximative ; s'informer pour trouver la bonne réponse ou diriger le visiteur vers la personne en mesure de lui répondre correctement.
- Considérer une réclamation ou un commentaire formulé par le visiteur comme une occasion d'amélioration et non comme un blâme ou une attaque personnelle.
- Faire appel à un collègue ou à un supérieur lorsqu'un visiteur est impoli, grossier ou agressif, malgré les efforts pour le calmer.
- Ne pas mâcher de la gomme, ne jamais manger devant un visiteur.
- Ne pas faire d'appel téléphonique personnel devant un visiteur.
- Ne pas parler en mal d'un visiteur devant la clientèle.
- Ne pas exposer les problèmes internes de l'organisation devant un visiteur.
- Ne pas adresser de reproche à un membre du personnel et ne pas parler en mal de lui devant un visiteur.
- A la fin d'une interaction avec un visiteur, lorsque le contexte s'y prête, lui demander s'il a d'autres questions ou besoins, le saluer et l'inviter à revenir nous voir.

Rendez-vous chez un client

Vous avez pris rendez-vous ? Ayez un minimum de savoir-vivre! Ne vous comportez jamais chez un client comme si vous étiez chez vous, en entrant dans un bureau sans y être invité, en tendant la main le premier, en lançant votre manteau sur un siège, et sans qu'on vous y autorise, en vous installant sur n'importe quelle chaise. Attendez que l'on vous désigne un siège pour vous y asseoir. En revanche, si on tarde à le faire, montrez-en un et demandez si vous pouvez vous y asseoir.

Si le client a l'air préoccupé ou aborde une mine désagréable, s'il vous reçoit entre deux portes, ou s'il part et revient sans cesse de son bureau, et sans se soucier de vous, remue ses dossiers et prend le temps de répondre à toutes ses communications, n'insistez pas, ce rendez-vous est mal parti ! N'acceptez pas cette situation, levez-vous et proposez une autre date.

Les erreurs à ne pas commettre chez un client

- N'annulez pas votre rendez-vous à la dernière minute. Si vous y êtes obligé, faites-le au plus vite en présentant vos excuses et en proposant une autre date.
- Dès votre arrivée dans les locaux, éteignez votre téléphone !
- A l'accueil, avec le sourire, déclinez votre identité et l'objet de votre visite. Soyez toujours aimable avec le personnel !
- Si le téléphone de votre interlocuteur sonne, respectez son intimité, faites mine de vous retirer ou de relire vos notes.

Venir à l'improviste chez un client

Se présenter chez un client sans prendre rendez-vous, en disant juste : "je passais par là et j'ai eu l'idée de venir vous voir ... Je ne vous dérange pas, n'est-ce pas ? " est risqué. Si la froideur, voire l'impolitesse, de votre interlocuteur est manifeste, l'obtention d'un nouveau rendez-vous ne sera pas évidente à obtenir et vous n'aurez à vous en prendre qu'à vous !

SAVOIR SE COMPORTER ET COMMUNIQUER AU CAS DES CONFLITS

C'est aux directeurs et aux responsables de créer le climat de l'entreprise.

Il n'existe pas d'entreprise où les employés sont courtois si le patron ne l'est pas. Si les employés constatent que leurs dirigeants donnent de l'importance aux relations cordiales au sein de la Société, ils s'appliqueront à l'imiter. Le manque de civilité au sein d'une entreprise, l'insolence et la grossièreté que l'on témoigne à ses employés ne peuvent que démobiliser. Alors la productivité en souffrira et sous divers prétexte, les employés s'absenteront puis finiront par changer d'emploi.

Pour se sentir heureux au travail, chacun a besoin de se sentir respecté, reconnu et apprécié. Si le climat est bon, propice à de bonnes conditions de travail, l'entreprise prospérera.

Les erreurs à ne pas commettre si vous voulez créer un climat agréable dans votre entreprise

- Au bureau, n'oubliez jamais de dire bonjour et au revoir à tous les employés que vous rencontrez.
- Souriez aux employés le plus possible.
- Soyez attentif à la vie professionnelle et personnelle de chacun, sans jamais être indiscret ou intrusif.
- Manifestez le plus possible votre estime à vos subordonnés.
- Félicitez vos employés le plus possible.
- Remerciez-les s'ils ont effectué une tâche n'entrant pas dans leurs fonctions.
- Ne vous permettez aucune familiarité avec vos employés.
- Quoi qu'il arrive, gardez votre calme. Evitez d'élever la voix. Votre ton doit être posé et vos explications claires.
- Ne faites jamais de commentaires méprisants sur le travail d'un de vos employés surtout en présence de ses collègues.
- N'entrez jamais dans un bureau sans frapper à la porte.

- Retenez la porte pour laisser passer une femme, fut-elle la préposée au ménage.
- Ne fixez pas des réunions la veille de week-end.
- Ne multipliez pas les réunions tardives.
- Vous êtes le patron, c'est bien, mais ne soyez jamais arrogant !



6. Ne soyez jamais arrogant !

Qu'attend-on d'un responsable ?

La fonction de dirigeant dans une entreprise implique non seulement des compétences professionnelles mais aussi des qualités relationnelles.

Dynamique, enthousiaste, un responsable doit transmettre ses idées, donner des ordres sans être un dictateur, savoir travailler en équipe, déléguer mais toujours en contrôlant le travail qu'il a donné à faire : Il en est le responsable.

Un bon responsable doit pouvoir définir, en concertation avec les chefs de services de l'entreprise, les fournisseurs et les clients une stratégie claire, qui, on l'espère, devra obtenir des résultats.

A chaque fois qu'un responsable confie un travail ou une mission à l'un de ses salariés, il prend le temps de l'informer sur le but de ce travail ou de cette mission afin de le responsabiliser et l'engager envers l'entreprise. Conduit par un mauvais patron, les employés exécuteront mal ce qu'on leur impose, puisqu'ils n'en comprendront pas la raison.

Diriger une entreprise n'est pas sans problème. Les situations difficiles sont nombreuses. Un bon patron devrait avoir la capacité de répondre avec sang froid et rapidité à toutes les urgences. Et bien sur, en toutes circonstances, faire preuve d'intégrité.

Les conflits avec un responsable

Ce genre de conflit est la principale cause de démission. Un de vos responsables est désagréable et vous fait souvent des remarques désobligeantes ? Ne réagissez jamais à chaud. Attendez un moment d'accalmie pour aller le voir. Lors de cette entrevue demandez-lui de reformuler ses critiques et de mieux vous expliquer ce qu'il attend de vous. Certainement il nuancera ses propos.

Vous pouvez également proposer à votre responsable d'écrire ce que vous avez compris de ses reproches, en tentant d'apporter des solutions pour pouvoir ensemble discuter sur vos points de divergence. Prouvez que vous désirez régler le problème. Sinon on pourrait vous reprocher d'avoir laissé les choses empirer.

La situation dégénère ?

Restez discret. Evitez d'en parler à vos collègues. Cela ne ferait qu'envenimer les choses. En revanche, proposez par mail à votre supérieur une réunion en présence d'un autre responsable ou de n'importe quelle autre personne. On ne sait jamais la tournure que peuvent prendre les événements, prévoyez toujours de garder une trace écrite. Et quoi qu'il arrive, initiez toutes démarches constructives lorsqu'il s'agit de trouver une solution à un conflit.

Quand tout va mal...

Si votre supérieur hiérarchique vous fait subir un harcèlement moral régulier, inacceptable et dévalorisant, rendant votre situation intolérable, vous pouvez vous en ouvrir auprès de l'inspection du travail, qui vous assurera de la confidentialité de la rencontre.

Vous pouvez également avoir recours à un avocat spécialisé qui vous conseillera et ira jusqu'à négocier votre indemnité de départ.

Votre licenciement est programmé

Votre employeur doit vous envoyer, en recommandé avec accusé de réception, une lettre de licenciement motivée. Cette lettre constituera le point de départ d'un délai de préavis et vous convoquera à un entretien préalable, en précisant la date, l'heure et le lieu de son entretien. Vous disposerez d'un délai minimum de 5 jours ouvrables pour trouver un conseiller, un collègue ou un mieux, un représentant du personnel si possible au fait du code du travail, qui vous accompagnera, tout en sachant qu'un entretien préalable au licenciement ne peut avoir lieu moins de 5 jours ouvrables après la présentation au salarié de la lettre de convocation.

Le licenciement pour motif personnel doit avoir pour origine une faute sérieuse commise par le salarié.

Lorsque les différentes solutions préliminaires ont été examinées sans succès, seul le juge prud'homal peut trancher le litige.

Les prud'hommes

Le conseil de prud'hommes est compétent pour les litiges concernant les salaires, primes, congés, formation, discrimination et également pour n'importe quel litige lié au travail ou opposant deux salariés.

Il existe même, quand la situation est urgente, une procédure de référé permettant d'obtenir rapidement une décision. Pendant la procédure, employeur et salarié peuvent se faire assister ou représenter, sous certaines conditions.



7. Dialoguons !³

³ François Frapar : <http://frapardessindepresse.blogspot.com/>

CARTES DE VISITE

Les cartes de visite sont le plus souvent, en bristol blanc, d'un format d'environ 15,5 x 11cm. Les caractères, en noir ou gris foncé, sont droits ou penchés, quelque fois gravés, quelque fois imprimés.

On peut même créer ses propres cartes de visite grâce à un ordinateur, un logiciel et une imprimante.

Il y a quelque temps encore, une femme ne devait pas mentionner son adresse sur une carte de visite, uniquement son nom. Aujourd'hui les conventions, les modes ont changé et les cartes de visite aussi, les femmes comme les hommes font graver ou imprimer leur coordonnée complète, en ajoutant même leur adresse e-mail et leur numéro de téléphone portable.

L'usage des cartes de visite

Utilisez les cartes de visite pour remercier, féliciter, pour accompagner un cadeau, des fleurs, un livre, pour rappeler une invitation mais jamais pour exprimer des condoléances, ni pour remercier d'avoir été invité à un dîner exceptionnel ou un séjour de plusieurs jours. Là une lettre écrite à la main s'impose.

Les erreurs à ne pas commettre

- **Ne signez jamais** une carte de visite.
- N'écrivez jamais « je » sur une carte visite, n'utilisez que la **troisième personne**.
- Sur une carte de visite, n'écrivez que quelques lignes. Si vous avez beaucoup à dire, écrivez une lettre.
- N'envoyez jamais un chèque, un document, un paquet sans une carte de visite ou un mot d'accompagnement.

LE BON USAGE DU TELEPHONE PORTABLE

L'intérêt d'un téléphone portable c'est de pouvoir recevoir et de donner, partout, à tout moment des communications. Mais le problème est qu'en recevant et en donnant ces communications on risque d'importuner les autres.

Voici donc quelques règles à suivre afin de respecter vos correspondants et ne plus gêner votre entourage avec votre portable.

Soignez votre message d'accueil

Evitez les fonds musicaux à la mode ! Vous aimez la techno ? C'est votre droit mais ne l'imposez pas aux autres la dernière musique à la mode.

Vous avez beaucoup de choses à dire ? Formidable ! Parlez à vos amis au téléphone, écrivez, mais n'enregistrez aucun message de plus de 15 secondes.

L'oreillette

Certes l'oreillette démontre qu'on vous appelle beaucoup, et donc que vous êtes quelqu'un de très occupé ou d'important, mais franchement, n'avez-vous pas conscience du ridicule à vivre en permanence connecté avec un fil pendant de votre oreille ?

Régalez le volume de la sonnerie

Les sonneries trop fortes ou trop « particulières » des portables exaspèrent tout le monde. Evitez de casser les oreilles de vos correspondants.

Soyez bref

Si quelqu'un vous appelle sur votre mobile simplement pour vous prévenir de son retard de quelques minutes, n'entamez pas une longue conversation avec cette personne.

Ne hurlez pas

Dans les lieux publics, évitez de parler fort au téléphone et de faire participer tout le monde à votre conversation ! Et si vous le pouvez, choisissez toujours un endroit tranquille pour parler.

Coupez la sonnerie

Si vraiment, lors d'un spectacle, au cinéma, lors d'une cérémonie, d'une conférence à la bibliothèque, dans les lieux de culte, et dans tout endroit où le silence est exigé, vous attendez un appel important, actionnez le mode vibreur ou le mode silencieux de votre portable.

Eteignez votre portable dans un hôpital et dans l'avion. Toutefois certains appareils offrent un mode avion, qui désactive l'antenne mais permet d'utiliser d'autres fonctionnalités du téléphone portable.

N'empportez pas votre portable

Ne téléphonez ni dans la salle de bain, ni dans les toilettes. Respectez le secret de votre vie privée ... et celle des autres. Appelez plus tard.

Optez pour un message texte (sms et texto)

Lorsque vous devez absolument joindre quelqu'un, mais que lui téléphoner pourrait le mettre mal à l'aise, envoyez un texto. La personne recevra votre message instantanément et pourra vous répondre ou vous rappeler au moment voulu.

Votre téléphone sonne

Votre portable sonne alors que vous étiez en train de parler avec quelqu'un. La courtoisie la plus élémentaire voudrait que vous n'interrompiez pas cette conversation (la messagerie vocale et l'afficheur du portable ont été inventés pour ce genre de situation). Mais si ce n'est pas possible, excusez-vous avant de prendre cet appel, retournez-vous et proposez à votre correspondant de le rappeler un peu plus tard. La conversation se prolonge ? Excusez-vous encore.

Prévenez votre interlocuteur d'une interruption prévisible

Dans certains immeubles, dans le train, dans certaines zones, en arrivant sous un tunnel, les ruptures de réseau sont fréquentes. Prévenez-en votre correspondant en lui promettant, si votre portable coupe, de le rappeler plus tard. Après l'interruption prévue, appelez, même beaucoup plus tard, en vous excusant.

Les erreurs à ne pas commettre

- Ne reprochez jamais à quelqu'un d'avoir éteint son téléphone portable. C'est son droit !
- Ne commencez pas vos appels par «T'es ou ? » Mais demandez plutôt: «Est-ce que je te dérange ?»

Votre portable à table

Eteignez votre portable ! Que ce soit au restaurant ou chez des amis, ne déposez jamais votre portable allumé sur la table (ni éteint d'ailleurs) : Les autres convives le considéreraient comme un affront ou tout du moins comme le signe d'une mauvaise éducation.

Si vous attendez un appel vraiment important, avertissez-en votre entourage. Et dès que la sonnerie retentit, excusez-vous, levez-vous, en vous mettant à l'écart pour ne pas faire profiter toute la salle de votre conversation téléphonique et écoutez-la au maximum. De retour à table, excusez-vous encore.

Dans un magasin

Ne prenez pas la communication. Rappelez plus tard. Rien n'est plus odieux que de continuer une conversation téléphonique tout en payant un article à la caisse.

En sortant de l'avion ou du spectacle

Sevré pendant quelques heures de leur téléphone portable, dès que l'avion est arrivé et le film terminé, les dépendants téléphoniques rallument à toute vitesse leurs téléphones, sans la moindre considération pour la personne qui les accompagne. Si c'est votre cas, si vous ne pouvez faire autrement, excusez-vous avant de consulter vos messages.

En marchant

Vous téléphonez en marchant ? Dite-le à votre correspondant ! Sinon en entendant votre voix haletante, il croira que vous n'êtes pas dans un état normal.

A n'importe quel moment, quoi qu'il arrive, vous devez prendre en urgence, la communication d'un de vos proches ? Dédiez-lui une sonnerie distinctive ou un code spécial.

Votre portable au bureau, pendant une réunion

Ne soyez pas grossier ! Au lieu de participer et de contribuer à une réunion, n'en profitez pas pour lire ou répondre aux e-mails sur votre portable. Si un message nécessite une réponse urgente, excusez-vous puis sortez à l'extérieur pour répondre. Des urgences ça existe ! Si vous devez interrompre une réunion d'affaires ou une présentation, ayez la courtoisie de vous excuser auprès des gens présents, puis sortez pour prendre l'appel.



8. Erreur à ne pas commettre lors de la communication

MUNKANYELVI

SAVOIR SE COMPORTEUR ET COMMUNIQUER LORS D'UN REPAS D'AFFAIRES OU COCTAIL PROFESSIONNEL

Le savoir-vivre lors d'un dîner d'affaire au restaurant

Avant de réserver une table, assurez-vous des goûts de votre invité, ne lui donnez pas, par exemple, rendez-vous dans un restaurant spécialisé dans les grillades s'il est végétarien ou dans un restaurant japonais s'il n'aime pas les sushis.

Ayez un peu de savoir-vivre ! Prenez la peine de réserver une table plusieurs jours à l'avance à votre nom, il serait désastreux qu'il n'y ait plus de table disponible le jour dit. Pour plus de prudence, confirmez votre rendez-vous et votre table le matin même. Faites en sorte d'arriver 5 à 10 minutes avant pour pouvoir accueillir votre invité.

Pas de lunettes, pas de sac, pas de clefs et surtout pas de téléphone sur la table ! Eteignez-le et glissez-le dans votre poche !

Tant que le maître d'hôtel n'a pas pris votre commande, parlez de tout et de rien, mais surtout n'attaquez aucun sujet sensible. Prenez le temps de laisser votre invité se détendre et d'étudier la carte.

Rien n'est plus agaçant qu'un homme ou une femme qui reste des heures à lire une carte sans pouvoir se décider ! Si vous avez un invité de ce style, aidez-le dans ses choix ou mieux, proposez le menu du jour.

Quels que soient les goûts de votre invité ne faites aucun commentaire ! Le choix du vin est laissé à celui qui invite. Si la discussion doit être sérieuse, évitez un apéritif alcoolisé ou buvez peu, privilégiez les jus de fruit ou l'eau minérale. Votre invité, lui, prendra ce qui lui fait envie.

L'idéal est de laisser votre invité parler en premier de la question professionnelle qui motive ce repas. S'il ne le fait pas, attendez le dessert pour l'aborder, en ne perdant pas un instant de vue le peu de temps qu'il reste avant que vous vous quittiez. Ne le gênez pas par des points anecdotiques. Allez-y franchement, en n'oubliant pas de prendre en note les aspects importants de cette discussion.

Le repas terminé, ne restez pas des heures à vérifier la note, à compter puis à recompter, payez au plus vite et le plus discrètement possible.



9. Le portable, ça se pose à droite ou à gauche de l'assiette ?

Les erreurs à ne pas commettre lors d'un repas d'affaire

- Ne laissez jamais votre invité piétiner en vous attendant ! Le minimum est d'arriver le premier et d'avoir pris la peine de réserver une table.
- Ne donnez pas votre carte de visite en début de repas, attendez que la discussion commence.
- Ne sortez pas vos médicaments sur la table.
- Ne posez pas la main sur votre verre pour refuser du vin. Si vous jugez que vous avez assez bu, laissez votre verre plein, on ne vous en resservira plus !
- Ne parlez pas la bouche pleine.
- Ne raclez pas votre assiette jusqu'à la dernière miette, même si le plat est bon !
- Evitez les sujets trop personnels.
- Ne coupez pas la parole à votre interlocuteur.
- Ne vous curez pas les dents, même s'il y a des cure-dents sur la table.
- Quand vous avez fini de manger, posez vos couverts ensemble et verticalement sur votre assiette.
- A la fin du repas, ne repliez pas votre serviette, en vous levant, ne la laissez pas sur la chaise, mais déposez-la sur la table à gauche de l'assiette.

Le savoir-vivre lors d'un cocktail professionnel

Si vous êtes invité par une entreprise à un cocktail, répondez au plus vite, favorablement ou non, mais toujours en remerciant.

N'arrivez pas plus d'une heure après l'heure convenue. Dès votre arrivée, faites en sorte de trouver la personne qui vous a invité pour la remercier de vive-voix de son invitation. Après, et seulement après, vous pourrez vous diriger vers le buffet.

Après le dîner ou le cocktail

Si vous avez été reçu, si vous avez été l'invité, n'attendez jamais plus de 48 heures (l'après-midi qui suit, c'est encore mieux) pour envoyer un mot de remerciement.

Puisqu'il s'agit d'un dîner ou d'un cocktail professionnel, vous profiterez de cette occasion pour rappeler brièvement les points importants, les éventuels engagements ou les futures idées de collaboration échangés, proposés ou pris lors de ce cocktail ou ce repas d'affaire.



10. Envoyer un mot de remerciement !

EXPRESSIONS QUI FACILITENT LA COMMUNICATION⁴

Actes de paroles pour annoncer quelque chose

1. Tu sais que j'ai trouvé du travail !
2. La réunion est reporté à lundi.
3. Je ne pourrais pas venir ce soir.
4. Tu savais que Pierre était rentré ?
5. Tu es au courant ? Elle a eu une fille !
6. Tu connais la nouvelle ? ... est à Paris.
7. Il pourrait que la fac va fermer.
8. Figure-toi que je pars au Mexique la semaine prochaine !
9. Tu connais la meilleure ? Ma mère se présente aux élections !
10. Nous vous informons que le vol Paris-Marseille est annulé.
11. On m'annonce à l'instant que Madame Tresson est élue.
12. Ah ! Il faut que je vous dise : la douche ne marche pas.
13. Tu ne sais pas ? J'ai rencontré ton frère.

1.

Trasnformez ces informations en bonnes ou en mauvaises nouvelles selon le contexte que vous leur donnez.

2.

Mettez-vous par groupe de deux ; l'un de vous choisit un énoncé de la liste. Il „prépare” son interlocuteur à recevoir la bonne ou mauvaise nouvelle. L'autre réagit à l'annonce de la nouvelle.

⁴ Cicurel, F. – Pedoya, E. – Porquier, R. : Communiquer en français. Actes de parole et pratiques de conversation.

Humour

Écoute, mon amour, j'ai à te parler, il faut que je te parle, je ne sais pas comment te le dire ... j'ai quelque chose à t'annoncer, ... le bébé a mangé du papier, non ce n'est pas grave, mais vois-tu ... enfin, tu ne me demandes pas quels papiers il a déchirés ? Tes 50 pages de thèse ... tu sais justement celles que tu voulais faire photocopier.

Actes de paroles pour donner son opinion indifférente

1. Ça m'est égal.
2. Ça ne m'intéresse pas.
3. Je ne sais pas.
4. Bof !
5. Comme ci, comme ça ...
6. Oh moi, vous savez, l'art moderne ...
7. Je n'ai rien à dire là-dessus.
8. Donnez une opinion favorable.
9. C'est un très bon film.
10. J'aime beaucoup cette méthode.
11. Elle est très intelligente.
12. Je le trouve sympa.
13. Délicieux, ce gâteau !
14. C'était superbe !
15. Tu as très bien parlé.
16. A mon avis, c'est le plus grand musicien du XXe siècle.
17. N'est-ce pas merveilleux ?

Actes de paroles pour donner une opinion défavorable

1. C'est sans aucun intérêt.
2. Je n'aime pas du tout son attitude.
3. Je ne comprends pas ce genre de peinture.
4. C'est affreux, impensable, idiot ...
5. Je trouve cela stupide.
6. Il ne me plaît pas du tout.
7. Je déteste ce tableau.
8. Je suis vraiment insensible à son charme.
9. Ça me laisse froid.

3.

C'est vous qui exprimez ces jugements. Imaginez à propos de quoi ou de qui.

Actes de paroles pour reprocher

1. Tu exagères !
2. Tu parles trop.
3. Tu ne penses qu'à toi !
4. Tu aurais dû m'en parler !
5. Tu m'as menti.
6. Il ne fallait pas venir si tard.
7. Je vous ai déjà dit plusieurs fois de ne pas agir ainsi !
8. Tu as eu tort.
9. Il y a une demi-heure que j'attends !
10. C'est toujours moi qui écris.
11. Tu sais, ce n'est pas très gentil de nous laisser tomber.
12. Si tu avais réparé la voiture, j'aurais pu partir ce matin.
13. Ah, ce que tu as ronflé cette nuit !
14. Pourquoi ne m'as-tu pas téléphoné ?
15. Ça sent la fumée ici !
16. Tiens, il n'y a plus de chocolat.
17. C'est à cette heure que tu rentres ?

Actes de paroles pour exprimer sa protestation

1. Non, mais dites donc !
2. C'est impensable !
3. Je ne suis absolument pas d'accord.
4. Je proteste.
5. Vous n'avez pas à dire des choses pareilles.
6. Dans ces conditions, je m'en vais.
7. Vous n'y pensez pas !
8. Pour qui vous prenez-vous ?
9. C'est la première fois que je vois une chose pareille.

10. Vous n'avez pas honte !
11. Si tout le monde faisait comme vous !
12. Ça suffit !
13. Mais c'est du racisme !
14. Vous ne voyez pas que je fais la sieste !
15. Ça alors, c'est la meilleure, tu te moques de moi !

4.

Imaginez ce qui a motivé ces protestations.

Actes de paroles pour demander une information

1. Qui a téléphoné ?
2. Combien ça coûte ?
3. La gare, svp ?
4. Pouvez-vous me dire comment aller au Centre Pompidou ?
5. A quelle heure est la réunion ?
6. Quand prenez-vous vos vacances ?
7. Je voudrais téléphoner, où est la cabine ?
8. Chéri, est-ce que tu aurais vu mes clés, par hasard ?
9. Excusez-moi, Madame, je ne trouve pas la rue Mazarine.
10. Explique-moi comment tu as fait cette sauce.
11. Je ne sais pas qui aller voir pour m'inscrire.
12. Est-ce que vous connaissez un endroit où je pourrais faire de la gym ?
13. Quel âge as-tu ?
14. Quelle est votre adresse ?
15. Où est la salle d'examen ?
16. Savez-vous si Monsieur Durand est là ?
17. J'aurais voulu savoir si le magasin est ouvert le dimanche.

Humour

- Excusez-moi Monsieur, je suis japonais, je viens d'arriver à Paris, je cherche un foyer d'accueil pour étudiants, j'ai une adresse sur ce papier mais je n'arrive pas à le lire.
- Écoutez, je ne comprends rien à ce que vous dites, je ne suis pas d'ici et je n'ai pas le temps.
- Hôtel pas cher ?
- Ah bon. Sur la place, à côté.

Actes de paroles pour demander un avis

1. Qu'en pensez-vous ?
2. Que ferais-tu à ma place ?
3. Comment l'appellerais-tu ?
4. Comment faire pour le prévenir ?
5. A votre avis, qu'est-ce qu'il faut emporter comme vêtements ?
6. Tu penses que je devrais l'épouser ?
7. J'ai raison ou non ?
8. Comment est-ce que tu la trouves ?
9. Qu'est-ce qu'on pourrait lui offrir ?
10. Tu me conseilles de la prendre en rouge ou en vert ?
11. Qu'est-ce que je dois faire, tu crois ?
12. C'est bien comme ça ?

Courrier du coeur

Agnès : *J'ai 20 ans et je suis complexée. Il me semble que je suis dépourvue de sentiments. Est-ce normal de sortir avec un garçon sans ressentir un seul sentiment ? Je suis peut-être trop centrée sur moi : Agnès, Paris*

Réponse du Courrier du coeur : *Cessez de vous frapper la poitrine en répétant : "c'est de ma faute". Si vous n'aimez pas votre petit ami, c'est qu'il n'est pas aimable ! Si vous ne ressentez rien pour lui, c'est qu'il ne vous inspire pas ! C'est son problème, pas le vôtre, alors pourquoi tout compliquer ?*



11. *C'est clair, non ?*

Actes de paroles pour conseiller

1. A ta place, je m'arrêtera de fumer.
2. Tu devrais m'écouter.
3. Je vous conseille de voir un dentiste sans attendre.
4. Couche-toi plus tôt.
5. Ce serait intéressant pour vous de visiter le Sud de la France.
6. Écoutez-moi : vous allez prendre un bain chaud et ça sera mieux.
7. Écoute, je serais toi, je ne répondrais pas.
8. C'est en écoutant la BBC que vous ferez des progrès.
9. Je ne voudrais pas me mêler de ce qui ne me regarde pas, mais tu t'alimentes mal.
10. Je pense que tu pourrais leur envoyer cet article.
11. Pourquoi ne vas-tu pas voir une voyante ?
12. A mon avis, tu ne dois pas le laisser partir seul en vacances.
13. Peut-être que tu dois insister.
14. Il vaut mieux que tu n'y ailles pas.
15. Pour l'Opéra, vous feriez mieux de prendre le bus.

5.

Que s'est-il passé pour que ces conseils soient donnés ?

6.

Quel est le problème de Sandrine?

Décidez votre mère à parler à votre père. Elle seule peut transformer un „non” définitif en un "on verra" lourd de promesse. Mais attention ! Une fois le „oui” tant espéré enfin arraché, pensez à l'avenir. Rentrez à l'heure fixée et, en fin de semaine, ramenez une moisson de bonnes notes. Vous verrez, aucun père ne résiste à ce genre d'arguments.

Sandrine....

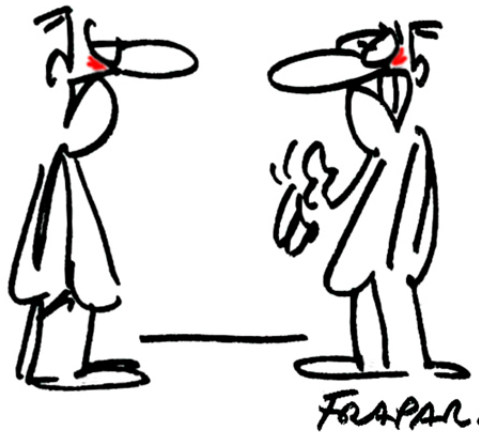
Actes de paroles pour dire comment faire

1. Pour téléphoner, il faut intruoduire une carte.
2. C'est comme ça qu'il faut faire.
3. Vous tournez à droite, vous prenez le quai et vous arrivez à la gare.
4. Tenez-vous en équilibre, la tête bien droite !
5. Tu tiens ta raquette trop près du corps, allonge le bras.
6. Tu dois d'abord vérifier le compteur.
7. Vous prendrez ces comprimés trois fois par jour, avant chaque repas, avec un peu d'eau.
8. C'est tout droit.
9. Demandez à la réception.
10. Il faut que vous alliez voir d'abord Monsieur Guimbert.
11. Pour prononcer „u”, avancez les lèvres, comme pour siffler.
12. Là, tu enfonces bien la clé, tu tires la porte vers toi et tu tournes.

Actes de paroles pour se plaindre

1. J'en ai assez d'attendre.
2. Ce que j'ai mal à la tête !
3. Il y trop de bruit dans l'immeuble, je n'en peux plus !
4. Je suis débordé de travail.
5. Oh ! cette circulation !
6. Si ça continue, je démissionne !
7. Il ne me comprend pas et il ne me comprendra jamais.
8. Vous vous rendez compte ! Il ne fait jamais ses devoirs avant dix heures...
9. Il ne peut pas faire attention !

10. Mais qu'est-ce que j'ai ? j'oublie tout, en ce moment.
11. Oh là, là, ce qu'il peut être embêtant, celui-là !
12. Quelle odeur, c'est insupportable !
13. Je n'y arrive plus, je suis crevé !
14. Je dors mal.
15. Des fleurs, vous croyez qu'il m'en offrirait !
16. Quelle chaleur, on crève.
17. Quelle foule, on ne peut même pas bouger.
18. Aïe, il m'a marché sur les pieds. C'est incroyable !
19. Il n'y a plus de gâteaux, c'est vrai ? Pourquoi inviter tant de gens ?
20. Moi, j'en ai assez, je m'en vais. Ras-le bol.
21. Ça, tu l'as dit, on crève. On s'en va ?
22. Il n'y a même plus de gâteaux, tu te rends compte ?



12. *Moi, j'en ai assez, je m'en vais. Ras-le bol.*

7.

De quoi plaignent ces personnes ?

Actes de paroles pour mettre en garde

1. Fais attention !
2. Ne roule pas trop vite !
3. Je te préviens, il fait froid, couvre-toi.
4. Si vous n'arrivez pas à l'heure, on ne vous laissera pas entrer.
5. C'est très pimenté, je vous préviens.
6. Tu vas tomber...
7. Tu ne devrais pas prendre le métro à minuit toute seule.
8. Tu seras prudent, il y a du verglas.
9. Ne lui dis rien, il répète tout.
10. Méfie-toi, elle est très susceptible.
11. Hé, les gars, moins de bruit, on va vous entendre.
12. Si vous continuez, je vous avertis, j'appelle la police.
13. Vous ferez attention à la marche en sortant.
14. Attention, ce produit est inflammable.
15. Je te signale que c'est un film très violent.

8.

Ajoutez des explications supplémentaires aux mises en garde.

9.

Quels conseils recevez-vous à propos de l'utilisation du médicament ?

Ceci est un médicament

Un médicament n'est pas un produit comme les autres. Il vous concerne, vous et votre santé.

Le médicament est un produit actif. Une longue recherche a permis de découvrir son activité. Mais son absorption n'est pas toujours sans danger.

Ne le laissez pas à portée de main des enfants. Il ne faut jamais abuser des médicaments. Il ne faut utiliser les médicaments qu'à bon escient.

Utilisez les médicaments prescrits comme vous le dit votre médecin. Il sait quel sont les médicaments dont vous avez besoin. Exécutez exactement les prescriptions de son ordonnance : suivez le traitement prescrit, ne l'interrompez pas, ne le reprenez pas de votre seule initiative.

Votre pharmacien connaît les médicaments : suivez ses conseils.

Il ne s'agit pas pour vous de prendre beaucoup de médicaments. Il s'agit pour vous de prendre les médicaments dont vous aurez besoin.

Actes de paroles pour exprimer ses sentiments

1. Ça ne va pas du tout.
2. J'ai le cafard.
3. Je suis déprimé.
4. Je ne vais pas bien en ce moment.
5. J'en ai marre de tout.
6. Je suis vraiment angoissé.
7. Ça pourrait aller mieux.
8. Je ne sais pas ce que j'ai ...
9. Ma femme m'a quitté, je suis au chômage. A part ça, ça va.
10. J'ai peur.
11. Tu me fais peur !
12. Je panique.
13. Oh là, là, je ne suis pas rassuré.
14. Ça m'inquiète vraiment.
15. Je préfère ne pas regarder.
16. J'appréhende de prendre l'avion.
17. Maintenant qu'elle est revenue, j'ai la trouille qu'elle reparte.
18. Je vais très très bien !
19. Je suis en pleine forme.
20. C'est le pied !
21. Je suis bien en ce moment.
22. Je ne vais pas trop mal, tu vois.
23. Ça marche très fort !

24. Heu-reux, con-tent. Tout va bien.
 25. Ma femme est revenue, j'ai trouvé du travail, ça commence à aller.
 26. Alors, le moral ?
 27. Ma foi...je ne vais pas trop mal ...

Humour

1.

- Ça va ?
- Non.
- Qu'est-ce qui ne va pas ?
- Rien ne va.
- Rien ? C'est-à-dire ?
- C'est-à-dire tout.
- Tout quoi ?
- Tout. Rien ne va.
- Je vois. Vous en avez assez.
- Oui, c'est ça. J'en ai assez.
- Je vois. Et la sanré, ça va ?
- Oui, ça va, merci. Et vous ?

2.

- Ça va ?
- Ça va.
- Tu n'as pas peur ?
- Si, un peu.
- Pourquoi ?
- Parce que tu me le demandes.

3.

- En forme ?
- Oui, en super-forme. Tout va bien.
- Et ton travail ?
- Formidable ! je suis vraiment content.
- La vie est belle, alors ?
- Ah, oui. Il y a juste un petit problème...
- Quoi donc ?
- Tu t'es assis sur le camembert.



13. *Ma femme est revenue, j'ai trouvé du travail, ça commence à aller.*

Actes de paroles pour rassurer

1. Ne t'en fais pas.
2. Mais oui, il viendra.
3. Ne vous inquiétez pas.
4. Non Madame, votre mari n'a rien de grave. Il est seulement un peu fatigué.
5. Ça arrive à tout le monde, allez, ce n'est rien.
6. N'aie pas peur, ça passera.
7. Tu vas voir, tout va s'arranger.
8. Tu n'as rien à craindre, je reste avec toi.
9. Rassure-toi, elle est rentrée.
10. Je t'assure que c'est un très bon docteur.
11. Mais oui, je suis sûre que tu auras ton examen.
12. Ne te fais pas de soucis, tu seras premier, comme toujours.
13. Ce n'est rien, vous verrez.
14. Mesdames, messieurs, pas de panique, restez à vos places, c'est un simple incident technique.



14. *Je t'assure que c'est un très bon docteur.*

AUTOEVALUATION

1.

Voici des situations. Cherchez des exemples pour les illustrer.

Situations	Exemples
Se présenter, présenter qq	
Salutations	
S'excuser	
Exprimer un souhait	
Identifier les objets et les personnes	
Proposer à qq de faire qqch	
Exprimer son accord ou son désaccord	
Inviter qq à faire qqch	
Répondre à une invitation: accepter, refuser, s'excuser	
Demander /dire l'heure	
Situer dans l'espace. S'informer sur un lieu.	
Insister / argumenter	
Demander l'avis	
Exprimer l'inquiétude, la peur	
Exprimer la doute, la certitude	
Exprimer la surprise	
Actes relatifs aux situations d'achat: demander, préciser, caractériser, payer	

Lire / rédiger une annonce publicitaire	
Demander / dire l'appartenance	
Donner un ordre. Interdire.	
Féliciter, dire son enthousiasme	

2.

Dans un chalet de montagne, deux alpinistes se rencontrent. Voici les répliques du deuxième alpiniste, trouvez leur places dans le dialogue :

1. On va faire du feu.
 2. C'est la première fois que vous montez jusqu'ici ?
 3. Il faut faire attention en montagne.
 4. J'ai un briquet et ne vous inquiétez pas, ça va s'améliorer. Il va faire plus doux demain.
-
- J'en ai ras-le-bol, trois heures d'ascension. Et quel temps ! et j'ai oublié de prendre le café et les sandwiches !
 -
 - Et il n'y a même pas de chauffage ici !
 -
 - J'ai oublié les allumettes. Et avec ce temps, impossible de continuer.
 - ...
 - Alors, bonjour les avalanches !
 - ...
 - Oui, et c'est la dernière. Ras-le-bol ! et mes gants ? Où sont mes gants ?

CORRIGES

1.

Voici des situations. Cherchez des exemples pour les illustrer.

Situations	Exemples
Se présenter, présenter qq	Je m'appelle... Il/elle s'appelle ..., etc.
Salutations	Bonjour Madame, Monsieur. Salut. Bonne journée. Bonne nuit. etc.
S'excuser	Excusez-moi, je m'excuse, etc.
Exprimer un souhait	Je voudrais, j'aimerais bien, etc.
Identifier les objets et les personnes	C'est, ce sont, etc.
Proposer à qq de faire qqch	Est-ce qu'on ... ?, On va au cinéma?, etc.
Exprimer son accord ou son désaccord	D'accord pour ..., pas d'accord pour ...
Inviter qq à faire qqch	Tu viens avec moi ...? Vous pouvez venir?
Répondre à une invitation: accepter, refuser, s'excuser	Je veux bien. Malheureusement, je ne peux pas. C'est gentil, mais ... etc.
Demander /dire l'heure	Il est A 8 heures, on va ... etc.
Situer dans l'espace. S'informer sur un lieu.	C'est près (de) ... loin (de) ...
Insister / argumenter	Prenez encore ..., ne refusez pas ... etc.
Demander l'avis	N'est-ce pas ?, etc.
Exprimer l'inquiétude, la peur	Avoir peur, etc.
Exprimer la doute, la certitude	Peut-être, sans doute, etc.
Exprimer la surprise	C'est bizarre. Je ne comprends pas, etc.

Actes relatifs aux situations d'achat: Demander, préciser, caractériser, payer	Je voudrais ..., je fais du ..., je préfère ..., je peux essayer ?, comment je paie ?, etc.
Lire / rédiger une annonce publicitaire	Entrez et essayez ! C'est gratuit, etc.
Demander / dire l'appartenance	C'est à qui ?, Il est à toi ?, Ce n'est pas à moi, etc.
Donner un ordre. Interdire.	Allez chercher ..., Vous devez ..., Ne faites pas ...!, Il ne faut pas ..., etc.
Féliciter, dire son enthousiasme	Félicitations !, C'est formidable !, etc.

2.

Dans un chalet de montagne, deux alpinistes se rencontrent. Voici les répliques du deuxième alpiniste, trouvez leur places dans le dialogue :

- J'en ai ras-le-bol, trois heures d'ascension. Et quel temps ! et j'ai oublié de prendre le café et les sandwiches !
- *Il faut faire attention en montagne.*
- Et il n'y a même pas de chauffage ici !
- *On va faire du feu.*
- J'ai oublié les allumettes. Et avec ce temps, impossible de continuer.
- *J'ai un briquet et ne vous inquiétez pas, ça va s'améliorer. Il va faire plus doux demain.*
- Alors, bonjour les avalanches !
- *C'est la première fois que vous montez jusqu'ici ?*
- Oui, et c'est la dernière. Ras-le-bol ! et mes gants ? Où sont mes gants ?

BIBLIOGRAPHIE

Stores, J. : L'accueil en face à face. <http://www.crcom.ac-versailles.fr/> (01.22.2010)

www.toutpratique.fr (01.22.2010)

Cicurel, F. – Pedoya, E. – Porquier, R. : Communiquer en français. Actes de parole et pratiques de conversation. Hatier/Didier, Paris, 2004

Chamberlain, A. – Steele, R.: Guide pratique de la communication. Didier, Paris, 1991

Diplôme Élémentaire de la Langue française. Hatier–Didier, Paris, 1988

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

Grandet, E. – Lescure, R.: Destination DELF, Préparation à l'épreuve A3. Clé International, Paris, 1994

DELFL Unité A3, Livret d'activités. Oral/Ecrit. Hachette, Paris, 1992

Roux, P.–Y.: Réussir – Le DELF, Unité A3. Didier/Hatier, Paris, 1994

Durauton, L. – Parizet, M.–L.: Destination DELF. Préparation à l'épreuve A4. Clé International, Paris, 1994

DELFL – Unité A4. Livret d'activités avec cassette. Oral/Ecrit. Hachette, Paris, 1994

Beandet, S. – Roux, P.–Y.: Réussir – Le DELF – Unité A4. Hatier/Didier, Paris, 1994

Vigner, G.: Savoir-vivre en France. Hachette, Paris, 1984

François Frapar : <http://frapardessindepresse.blogspot.com/> (03.05.2010)

A(z) 2657-06 modul f17-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
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:

7 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