

A2/B1

# Pour parler affaires

Méthode de français professionnel

Cahier de solutions

Margaret Mitchell  
Ariane Fleuranceau

Editions Maison des Langues, Paris



# Pour parler affaires A2/ B1

## Méthode de français commercial – Cahier de solutions

Dans ce cahier, vous trouverez les solutions du livre de l'élève et du cahier d'activités. Pour les activités relevant de la prise de parole spontanée, de la créativité et de l'expérience individuelle, comme c'est souvent le cas des activités « Parlez ! », « Simulation » et « Tâche finale », aucune réponse ne peut être a priori considérée comme fautive : ce cahier ne propose alors pas de solutions.

**Solutions du livre de l'élève** ..... page 4

**Solutions du cahier d'activités** ..... page 19

© Ernst Klett Sprachen GmbH, Stuttgart 2011. Alle Rechte vorbehalten.

Internetadresse: [www.klett.de](http://www.klett.de)

© Édition internationale Difusión, Centre de Recherche et de Publications de Langues, S.L., 2012

**Auteurs** Margaret Mitchell, Ariane Fleuranceau

**Rédaction** Audrey Sgorlon, Stuttgart; Isabelle Villegas, Rottenburg

**Mise en page** Wiebke Hengst, Ostfildern

**Adaptation** Lucile Lacan, Philippe Liria

Version en ligne

Toute forme de reproduction, distribution, communication publique et transformation de cet ouvrage est interdite sans l'autorisation des titulaires des droits de propriété intellectuelle. Le non-respect de ces droits peut constituer un délit contre la propriété intellectuelle (art. 270 et suivants du Code pénal espagnol).

# Solutions du livre de l'élève

## MODULE 1

### Étape 1 Entrer en contact

#### 1

1. 3 - 2. 2 - 3. 1

#### 2

1. client/e
2. client/e, collègue
3. ami/e

#### 3

présente - l'entreprise - (Bonjour,) je me présente - travaille - société - très heureux/-euse

#### 4

1. b - 2. a - 3. c

#### 5

en Allemagne - aux Pays-Bas - au Japon

### Étape 2 Se présenter

#### 1b

chef de projet

#### 2a

trois personnes

#### 2b

1. c - 2. d - 3. b - 4. a

#### 2c

Henri Dupont dirige la société Botel. Il est directeur général.

Hélène Vigneault s'occupe du service de la comptabilité dans la société Botel. Elle est comptable.

Gilles Dufresne s'occupe des achats de mobilier de bureau. Il est acheteur.

#### 3

1. la production
2. technicien
3. des machines
4. travailler de ses mains
5. commercial
6. commerciale
7. des clients
8. rencontrer des clients

### Étape 3 Décrire un produit

#### 1a

Formes : petit, plat, long, large

Couleurs : gris, bleu turquoise, vert, noir, rouge

Fonctions : navigateur Internet, appareil photo

Avantages : pratique, compact, léger

#### 3

1. empilable, pratique
2. confortable
3. solide

#### 4

KADO : n'a pas été choisi.

DESIGN : pour l'accueil car la chaise est confortable, élégante et originale.

PLIAS : pour la salle de réunion car elle est solide et pliante.

### Étape 4 Comprendre les circuits de distribution

#### 2

1. fabricant - 2. grossiste - 3. détaillant - 4. détaillant - 5. fabricant - 6. grossiste

#### 3

1. Le détaillant vend des produits au consommateur.

2. Un fabricant peut vendre ses produits en ligne.
3. Le grossiste vend le produit au détaillant.
4. Le détaillant s'occupe de la vente au détail.
5. Le fabricant fabrique un produit.
6. La vente par correspondance, c'est quand le consommateur achète par courrier ou par téléphone.

#### 4a

Meubles Leblanc – Faure et compagnie

#### 4b

Le grossiste Faure et Compagnie est plus intéressant parce qu'il vend du mobilier de bureau.

#### 6

Cette entreprise s'appelle Richard Roux. C'est un fabricant et un vendeur. Elle fabrique et vend des chocolats. Elle fait de la vente au détail.

### Évaluation

1. b (Madame,) – 2. c – 3. a – 4. c – 5. c – 6. b – 7. b – 8. d

### Prononciation

#### 2

Le directeur **g**énéral et l'**ing**énieur commercial **c**ommandent le **bagage** Design, car il est **l**éger et d'un joli vert **kaki** !

#### 3

1. frais – 2. vendre – 3. refus – 4. active – 5. peur – 6. bord

## MODULE 2

### Étape 1 Appeler et laisser un message

#### 2

1. Péry et Fils
2. du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30
3. après le bip sonore

#### 3

1. Nom : Monsieur Plantu  
Entreprise : Société Alcor  
Message : Je voudrais savoir si vous avez bien reçu notre catalogue. Pouvez-vous me rappeler au 02 67 89 00 13 ?
2. Nom : Madame Fabre  
Entreprise : Société Est  
Message : Je voudrais changer la date de notre réunion. Est-ce que le 22 avril est possible ? Pouvez-vous me rappeler ? C'est assez urgent. Mon numéro est le 01 45 90 86 00.
3. Nom : Monsieur Leclerc  
Entreprise : Société Rally  
Message : Je serai à Lyon la semaine prochaine. Mon numéro est le 06 12 34 56 78. Voulez-vous me rappeler ? Sinon, je téléphonerai demain matin.

#### 4

1. Bonjour, M./Mme Tardy de la société Belfont. Je voulais savoir si votre responsable des achats avait bien reçu notre catalogue. Vous pouvez également consulter notre site Internet, [www.belfont.com](http://www.belfont.com). Merci et au revoir.
2. Bonjour M. Bonnet. C'est M./Mme Tardy de la société Belfont. Malheureusement je dois reporter le rendez-vous prévu le 1<sup>er</sup> au 8 octobre. Je vous envoie un mail pour confirmer. Vous pouvez me rappeler au 02 33 46 57 88. Désolé/e encore et merci.

3. Bonjour. Ici la société Belfont. M./Mme Tardy à l'appareil. C'est urgent : j'ai besoin de dessins pour la nouvelle gamme. Est-ce qu'une personne du service production peut me rappeler ? J'ai une nouvelle adresse e-mail : g.tardy@belfont.com. Mon numéro est le 02 33 46 57 88. Merci et au revoir.

**6**

1. 1 - 2. 2 - 3. 4 - 4. patienter

**Étape 2 Confirmer par courriel**

**2**

1. b - 2. c - 3. d - 4. a

**3**

1. b. Bonjour Sandrine / Bonne journée
2. d. Claire / À bientôt
3. a. Madame / Cordialement
4. c. Madame, Monsieur / Salutations distinguées

**4a**

1. d - 2. e - 3. b - 4. a - 5. c

**4b**

1. h.weber@hmail.com
2. moreau.j-p@lassade.fr

**5**

1. Thierry Martin de Rodel Industrie appelle Monsieur Vitouret. Il veut envoyer le catalogue de la collection automne-hiver. - achats@bonsergeant.fr
2. Sophie Reigner appelle Joël Simon. Elle veut envoyer sa candidature pour le poste de directrice des ventes. - j-simon@plantex.com

**6a**

Monsieur,  
Suite à notre conversation téléphonique, ci-joint notre catalogue automne-hiver. Sincères salutations,  
Thierry Martin

**6b**

Monsieur,  
Suite à notre conversation téléphonique, ci-joint mon CV et ma lettre de motivation pour le poste de directrice des ventes. Je reste à votre disposition pour toute demande de renseignement complémentaire.  
Salutations distinguées,  
Sophie Reigner

**Étape 3 Prendre rendez-vous**

**2**

1. faux : Mme Dufour travaille pour la société Fabri
2. vrai
3. faux : le 3 avril, M. Joly est en réunion toute la journée
4. vrai
5. vrai

**4**

1. Monsieur Rivoire de la société Plantex
2. le 2 novembre
3. rivoire.m@plantex.com

**5**

courriel a

**6a**

du temps et de l'argent

**Étape 4 Communiquer en déplacement**

**1a**

1. c'est - 2. c'était - 3. je suis - 4. occupé/e - 5. bonjour - 6. aujourd'hui - 7. s'il vous plaît - 8. merci

**1b**

avec des amis et avec des collègues

**2a**

1. S'il vous plaît, quelle est l'adresse e-mail du directeur technique chez Raco ? Merci.

2. Bonjour, quel est le numéro de poste de Madame Marchand ? Merci, André.
3. Bonjour, je suis à Paris. Dans quelle rue est la société Raco ?

## 2b

1. furet.l@raco.fr
2. poste 210
3. 15, rue Arnaud, dans le 13ème arrondissement

## 3

1. Madame Janin
2. 01 55 42 22 18
3. 07 77 12 34 56
4. janin\_v@alpha.fr

## 4b

1. organisateur, connexions Internet
2. réglage du volume, multimédia, connexions Internet
3. multimédia
4. connexions Internet
5. messagerie SMS, MMS
6. jeux, multimédia, connexions Internet

## Évaluation

1. d - 2. d - 3. b - 4. c - 5. b - 6. d - 7. b - 8. c

## Prononciation

### 1

1. Marc et Cécile se connaissent bien.
2. Marc est beau garçon. Il travaille dans la construction de complexes sportifs.
3. Cécile est cadre supérieur pour une compagnie d'assurance.
4. Marc attend Cécile devant le café. Il est impatient de la voir.
5. En arrivant, Cécile dit : « Salut, ça va ? »

### 2

1. Ce jeune collègue anglais organise la vente en Belgique.
2. Regardez ce bagage; il est élégant, léger et garanti trois ans.

3. Vous allez manger à midi? Nous ne mangeons jamais avant treize heures.
4. Mon client a perdu son badge.

## MODULE 3

### Étape 1 Souhaiter la bienvenue

#### 1

être ponctuel - serrer la main - proposer un café

#### 2a

M. Roulet a pris le train pour Genève. Il est parti à 7 h 09.

#### 2b

1. c - 2. a - 3. b - 4. d

#### 3

1. Aimerez-vous boire un café ?
2. Il fait beau actuellement chez vous (à Paris) ?
3. Vous avez fait bon voyage ?
4. Vous connaissez bien notre ville, n'est-ce pas ?
5. Vous êtes souvent en voyage d'affaires ?

### Étape 2 Faire visiter les locaux

#### 1a

1. 3 - 2. 2 - 3.1

#### 1b

1. Les employés d'une société peuvent manger dans le restaurant d'entreprise.
2. On se réunit, on se consulte et on communique dans la salle de réunion. On y tient des présentations.
3. À la réception, on peut obtenir des informations diverses, se présenter, annoncer son arrivée et rencontrer des collègues.

**2a**

1. l'atelier de fabrication des sacs
2. l'atelier de coupe
3. l'atelier de couture
4. l'atelier de peinture
5. l'atelier de montage
6. l'entrepôt

**2b**

1. Dans l'atelier de fabrication des sacs, on fabrique des sacs.
2. Dans l'atelier de coupe, on coupe la toile pour les sacs et les tentes.
3. Dans l'atelier de couture, on coud les tentes.
4. On monte des chaises dans l'atelier de montage.
5. Dans l'atelier de peinture, on peint les tubes pour les meubles de camping.
6. Dans l'entrepôt, on stocke les produits.

**3**

1. Les produits Lafuma ne sont pas seulement vendus dans les magasins de sport mais aussi dans leurs boutiques, dans les petites et grandes surfaces, en VPC.
2. Non, il y a des usines de production en Hongrie, au Maroc, en Thaïlande et en Chine.
3. Les produits Lafuma sont vendus dans plusieurs pays du monde.
4. Lafuma est bien placé en Asie.

**Étape 3 Présenter le planning**

**2a**

Contrairement au programme, le déjeuner aura lieu vers midi, on visitera l'atelier de fabrication à 15 h, puis M. Berthier parlera de la commercialisation des produits de 17 h à 18 h.

**2b**

1. On commence par la présentation de l'entreprise.
2. On ira déjeuner entre midi et une heure.

3. La visite de l'usine est prévue de 15 h à 17 h.
4. Il est prévu à 11 h.
5. De 17 h à 18 h, monsieur Berthier nous parlera de la commercialisation des produits.

**Étape 4 Mener une réunion**

**1**

au début : 1, 4, 6 – à la fin : 2, 3, 5

**2**

1. choisir un fabricant flexible
2. après la présentation
3. Madame Saintange, c'est à vous.

**3**

fabricant 3

**5**

Bonjour à tous,  
D'après le compte rendu de notre réunion du 25/10, il faut organiser une réunion pour choisir ensemble un fabricant. Il faut fixer rapidement un rendez-vous avec le fabricant 1 et négocier les tarifs. Naturellement, il faut écrire une réponse négative au fabricant 2. Enfin, il vaut mieux téléphoner au fabricant 3 pour lui demander ses prévisions de production sur 5 ans.  
Bonne journée,  
[signature]

**Tâche finale**

**1**

transport – télécommunications – services – services – mode – agroalimentaire – énergie – commerce de détail – cosmétique – automobile – pharmaceutique – transport – énergie – énergie – bâtiment

**Évaluation**

1. b – 2. b – 3. d – 4. d – 5. a – 6. b – 7. b – 8. d

## Prononciation

1

1. Sylvie Salers se présente : elle n'est pas française, mais suisse.
2. Ils ont choisi une entreprise française.
3. Ils sont allés visiter la société.
4. Je suis responsable du service transport.
5. Tous les ordinateurs sont livrés avec un sac de transport.

2

1. Bonjour, Madame Chapiro, je suis enchanté !
2. Je choisis une machine à café jaune.
3. Chaque architecte cherche un projet original.
4. Le jeune chercheur achète un journal.
5. Charles est en voyage d'affaires au Japon.

## MODULE 4

### Étape 1 Négocier les tarifs

2a

2 - 1 - 6 - 4 - 5 - 3

2b

750,58 €

3

1. 14,78 €
2. 24,60 €
3. 5 %
4. 12 %

### Étape 2 Commander par téléphone

2a

4 - 2 - 3 - 6 - 7 - 5 - 1

2b

Marc a oublié de demander le numéro de client et de dire « au revoir » à la fin.

4


rouge métallisé      gris métallisé  
13 308                    13 301  
Prix total : 26 739 €  
Date de livraison : 20/3

### Étape 3 Commander sur Internet

2

1. faux - 2. faux - 3. vrai - 4. faux - 5. vrai

3

1. 
2. acheter
3. supprimer
4. mettre à jour
5. Vous êtes un nouveau client.

### Étape 4 Gérer les stocks

2a

1. oui, 20
2. oui, 13 tout de suite, le reste sous huit jours
3. non

2b

Le grossiste propose de livrer 13 pantalons réf. P230 tout de suite puis le reste sous huit jours.

3

1. faux - 2. vrai - 3. faux - 4. faux - 5. vrai

4a

1. Nous avons les articles en stock et pouvons vous livrer tout de suite.
2. Nous n'avons que 25 articles en stock que nous pouvons vous livrer tout de suite. Le reste de la commande nous sera livré le 17 novembre. Nous pourrions alors vous expédier les 15 articles restants sous 48 heures.
3. Malheureusement nous sommes en rupture de stock. Nous ne pouvons vous livrer que 15 articles tout de suite, puis cinq autres à partir du 17 novembre.



**4b**

Référence	Quantités en stock
BJ 110	100 en stock - 20 vendus au client + 30 livrés par le fournisseur = 110
LBP 4	25 en stock + 100 livrés par le fournisseur = 125 125 en stock - 40 vendus au client = 85
EPL 5 000	15 en stock + 5 livrés = 20 20 en stock, 30 commandés par un client : 20 vendus, le client doit attendre la prochaine livraison. Nouveau stock : 0 (Il y a rupture de stock.)

**Évaluation**

1. a - 2. b - 3. c - 4. d - 5. d - 6. c - 7. c - 8. b

**Prononciation**

**2**

1. [ɔ̃] - 2. [ã] - 3. [ɔ̃] - 4. [ɛ̃] - 5. [ã] -  
6. [ɛ̃] - 7. [ã] - 8. [ã]

**MODULE 5**

**Étape 1 Choisir un emballage**

**1a**

Un pull : une enveloppe matelassée ou une boîte en carton.

Un flacon de parfum : une boîte en carton.

Un DVD : une enveloppe matelassée ou du papier kraft.

**2a**

Des CD-ROM et des DVDs.

**2b**

un emballage solide - écologique - du carton recyclable - du film à bulles antichoc

**3**

1. c - 2. a - 3. a ou b - 4. a

**5a**

1. faux - 2. vrai - 3. faux - 4. faux - 5. vrai -  
6. vrai

**Étape 2 Expédier une commande**

**1**

Ces trois entreprises travaillent dans le domaine de l'expédition de marchandises.

**2**

1. par courrier normal ou en express
2. par courrier normal : 48 heures, en express : 24 heures
3. le courrier express
4. M. Lambert a besoin des marchandises dès le lendemain.

**5**

1. un logiciel - 2. quelques minutes -
3. les codes d'activation - 4. 30 jours -
5. plus cher

**6a**

1. faux
2. vrai (sans Kiala)
3. vrai (sans Kiala)
4. vrai (sans Kiala)
5. vrai
6. vrai

**6b**

2 - 1 - 4 - 3

**Étape 3 Transporter la marchandise**

**2a**

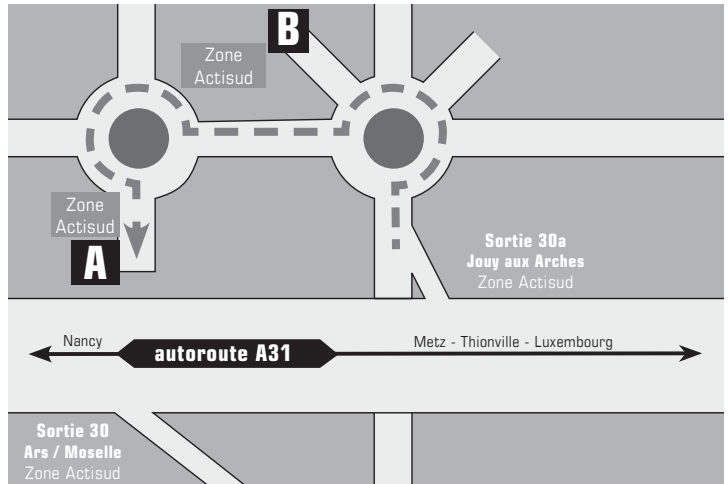
1. RG0067
2. cinq
3. dix heures

**2b**

1. à l'entrepôt A
2. →

**4a**

1. route
2. avion
3. navigable
4. mer
5. rail



**4b**

Le mode de transport terrestre le plus utilisé en France est le transport routier. Le moins utilisé est le transport fluvial.

**Étape 4 Réclamer et retourner un produit**

**2**

1. FX-1011
2. Monsieur Thomas
3. Les foulards noirs et blancs qui ont été commandés ne sont pas arrivés. Il manque la moitié de la commande.
4. Les foulards noirs seront expédiés dans la journée. Les foulards blancs, dont les stocks sont épuisés, seront livrés au fournisseur dès que la société Fabri les aura reçus.

**3**

1. Bonjour,  
Nous vous avons passé une commande de sirop d'érable mais malheureusement le nombre de produits livrés ne correspond pas à la commande. Nous n'avons reçu qu'une partie de la commande. Pour le produit avec la référence 145, nous en avons commandé 200 et n'en avons reçu que 100.

2. Concernant le produit avec la référence 230, nous en avons commandé 150 et n'avons rien reçu du tout.

**4**

1. depuis presque deux mois
2. pour le 14 octobre
3. avant le 31 octobre

**6**

1. non, oui, acheteur
2. oui, oui, vendeur
3. non, non, personne
4. oui, oui, vendeur
5. oui, oui, vendeur

**Évaluation**

1. d - 2. b - 3. c - 4. a - 5. a - 6. c - 7. b - 8. b

## MODULE 6

### Étape 1 Établir une facture

**1**

1. soixante-dix-neuf plus quatre-vingt-quatre égale cent soixante-trois
2. cent quarante-sept divisé par sept égale vingt et un
3. une virgule cinquante-cinq multiplié par dix égale quinze virgule cinq
4. mille six cents moins cinquante égale mille cinq cent cinquante
5. six cent quarante divisé par huit égale quatre-vingts
6. deux cents multiplié par cinq égale mille

**2**

1. faux - 2. vrai - 3. vrai - 4. vrai

**3**

1. Je suis désolé/e. Je me suis trompé/e.
2. Vous vous êtes trompé/e dans votre commande.
3. Je suis désolé/e. Notre service expédition s'est trompé.
4. Nous sommes désolés. Nous nous sommes trompés dans la quantité d'articles.

**4**

1. montant
2. désignation
3. quantité
4. remise

**5**

- 2 - 6 - 10 - 13 - 1 - 8 - 12 - 4 - 7 - 11 - 3 - 14 - 9 - 5

### Étape 2 Régler une facture

**2**

1. vrai - 2. faux - 3. faux - 4. faux

**3**

1. d - 2. e - 3. a - 4. c - 5. b

**4**

1. un virement bancaire
2. un prélèvement automatique
3. en espèce
4. une traite

**6**

1. b - 2. a - 3. e - 4. d - 5. c

### Étape 3 Effectuer une relance

**2**

1. 1 500 € - le logiciel de comptabilité a été changé - huit jours plus tard
2. 3 200 € - le chef comptable est en congé de maladie - pas avant 15 jours, le 19 mars au plus tard

**3a**

1. Pourriez-vous confirmer votre demande par fax ?
2. Pourriez-vous téléphoner à votre banque ?
3. Pourrions-nous vous régler par carte bancaire ?
4. Nous préférierions payer en trois fois.

**3b**

1. Je n'ai pas de liquide. Est-ce qu'il serait possible de payer par carte bancaire ?
2. Notre comptable est en congé. Pourriez-vous rappeler la semaine prochaine ?
3. C'est une commande importante. Accorderiez-vous des remises ?
4. Nous déménageons. Est-ce qu'il serait possible de reporter l'échéance ?

**5**

Le client n'a pas respecté les échéances et la facture n'a pas été réglée.

La lettre 2 a été envoyée en premier.

En effet, dans la lettre 2, le service de comptabilité demande à l'acheteur de régler la facture dans les meilleurs délais. Dans la lettre 1, il parle de l'ancienneté de la créance, demande de régler la facture de suite par retour de courrier, enfin menace le client de faire appel au service contentieux de l'entreprise.

## 6

Madame, Monsieur,  
Concernant la facture n° 00236, nous vous informons que malgré notre relance par téléphone et par courrier datant de huit jours, il vous reste à nous devoir la somme de 517 €. Compte tenu de l'ancienneté de cette créance, nous vous demandons de bien vouloir nous régler par retour de courrier. Sans règlement de votre part, nous transmettrons votre dossier à notre service contentieux.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de nos salutations distinguées.

Le service de comptabilité

### Étape 4 Faire le bilan annuel

#### 1

mille – deux mille cinq cents – cent mille – cent cinquante mille – un million – deux millions cinq cent mille – un milliard

#### 2

- 890
- 540
- 2 500 000
- 19 millions
- 30 000
- 150 000
- 23 milliards cinq cent millions d'euros
- 720 millions d'euros

#### 3b

1. vrai – 2. vrai – 3. vrai – 4. faux – 5. faux

#### 4

Actif		Passif	
Actif immobilisé		Capitaux propres	
Bâtiments :	320	Capital :	500
Terrain :	450	Réserves :	420
Actif circulant		Dettes	
Disponibilités à la banque :	360	Emprunts :	400
Produits finis :	90	Dettes aux fournisseurs :	280
Matières premières :	110		
Créances clients :	270		
<b>Total :</b>	<b>1600</b>	<b>Total :</b>	<b>1600</b>

## Évaluation

1. b – 2. d – 3. d – 4. a – 5. c – 6. a – 7. d – 8. b

## Prononciation

### 2

- Je ne
- Je ne
- ce que je
- je te / je n'en
- s'il te
- ce que je

## MODULE 7

### Étape 1 Poser sa candidature

#### 2a

- Thomas Friedmann
- assistant marketing bilingue
- études de commerce
- allemand, français, espagnol
- vendeur dans la distribution, vente par téléphone
- traitement de texte, tableur, Internet

#### 2b

envoyer une lettre de motivation et un CV en français

#### 3a

Un CDI est un contrat sans date limite. Il garantit un emploi sur une longue durée. Il ne peut être rompu que par un licenciement ou une démission. Si l'on proposait un CDD, le contrat prendrait fin à une date fixée à l'avance et pourrait être renouvelé ou pas.

**3b**

Formation : convient  
 Expérience professionnelle : convient  
 Secteur : ne convient pas  
 Langues : ne convient pas  
 Caractère : convient

**3c**

La DRH ne va probablement pas convoquer ce candidat car il ne parle pas allemand.

**Étape 2 Passer un entretien d'embauche**

**2a**

2009 - 2007 - septembre 2010 -  
 Septembre 2009 à septembre 2010 - 2009

**2b**

Cela signifie que l'on a appris en travaillant.

**4**

1. J'ai le niveau bac + 2 : j'ai un BTS/DUT.
2. J'ai travaillé dans une agence immobilière.
3. J'étais chargé/e de l'accueil, du suivi des dossier commerciaux, enfin de l'interface entre la clientèle, les conseillers immobiliers et les notaires.
3. J'ai une excellente présentation, j'aime le contact avec les clients, je suis rigoureux/-euse et j'ai le sens des responsabilités.

**5**

1. oui - 2. non - 3. non - 4. non - 5. oui - 6. oui - 7. oui - 8. oui

**Étape 3 S'accorder sur les conditions**

**2**

1. vrai - 2. faux - 3. oui - 4. faux - 5. vrai - 6. faux - 7. faux - 8. vrai

**5**

Bonjour,  
 Ça y est, je viens d'être embauché/e ! Je suis ravi/e. Je commencerai le mois prochain.

C'est un CDI à temps partiel et je travaillerai 20 h par semaine / C'est un CDD d'un 1 an renouvelable, à temps complet. Je te donnerai tous les détails la prochaine fois que tu seras en ligne.

Bonne journée !

[signature]

**Étape 4 Accueillir un nouvel employé**

**2**

- téléphoner à des clients - saisir des données
- traiter des commandes - envoyer des courriels - vérifier des tarifs - photocopier des documents - archiver des documents

**4**

- Tâches préparateur/-trice :  
 Occupez-vous de toute la commande du client.  
 Décodez les codes-barres avec le pistolet à radiofréquences.  
 Allez chercher tous les articles dans les rayons.  
 Confiez la commande à un manutentionnaire.
- Tâches manutentionnaire :  
 Vérifiez la commande.  
 Emballez la marchandise.  
 Transportez les cartons jusqu'au service d'expédition.

**Évaluation**

1. a - 2. b - 3. d - 4. b - 5. d - 6. a - 7. c - 8. b

**Prononciation**

**1**

1. la compréhension
2. la prononciation
3. une habitude

**2**

1. Vous avez
2. Ma collègue est en vacances. (Selon les régions, cette liaison peut être considérée comme non obligatoire.)
3. Ils ont accepté
4. C'est un grand homme

## MODULE 8

### Étape 1 Réserver un stand

**2a**

Des cloisons de séparation, des présentoirs, un spot, une prise de courant, la moquette, le nettoyage quotidien, l'assurance, un ensemble conversation. Prix: 2 490 €

**2b**

le stand Optimum

**3**

Madame, Monsieur,  
Notre société souhaite réserver un stand pour le salon Autoverte. D'après les renseignements de votre site web, le stand Optimum nous paraît le mieux adapté à nos besoins. Pourriez-vous nous envoyer un descriptif des prestations comprises dans le prix ainsi qu'un dossier d'inscription ?  
Salutations distinguées,  
[signature]

**5**

1. A1, B2, B5, C6
2. D1, D2, C1

**6a**

3 - 5 - 4 - 6 - 2 - 1

**6b**

Avant de télécharger la documentation, il faut choisir son salon.  
Avant de s'inscrire sur le site web de l'organisateur, il faut savoir combien de m<sup>2</sup> on veut pour son stand.

Il faut penser à remplir l'ordre de réservation avant de le transmettre.

### Étape 2 Parfaire sa communication

**2**

1. des conseils pour faire les relations de presse et le dossier de presse
2. un annuaire du salon
3. un guide
4. 30 invitations gratuites

**3**

1. c - 2. d - 3. f - 4. b - 5. a - 6. e

**5**

1. Rencontrer des professionnels du même secteur et trouver de meilleurs fournisseurs.
2. Conquérir de nouveaux clients et grouper sa prospection sur deux ou trois jours.
3. Surveiller la concurrence, conquérir de nouveaux clients, présenter ses nouveaux produits.
4. Dynamiser son image.

**6a**

1. Oui.
2. 9 650 visiteurs travaillent dans le domaine de la remise en forme. Ils ne font pas partie de la clientèle de la société Movin'Sport. Certains des visiteurs particuliers provinciaux en font partie.
3. Ce salon mondial semble à trop grande échelle pour la société Movin'Sport qui n'a que cinq filiales uniquement situées dans le nord de la France. L'effet publicitaire ne serait donc pas bien ciblé.
4. Parmi les autres exposants, il peut y avoir par exemple des fournisseurs de matériel et de machines pour les clubs, ou des grandes entreprises de vêtements de sport.
5. Oui.

### Étape 3 Organiser un voyage

**2**

1. le 5 juin
2. Paris Gare du Nord à 18 h 25
3. Bruxelles à 19 h 47
4. quatre adultes
5. deuxième classe
6. le 9 juin
7. Les billets sont à retirer au guichet dans n'importe quelle gare. On peut aussi les recevoir par courrier.
8. Il faut se renseigner directement à la gare.

**4**

1. faux - 2. vrai - 3. vrai - 4. faux - 5. faux - 6. vrai

### Étape 4 Réserver un hôtel

**2**

1. trois
2. à part
3. une douche
4. plus proche
5. aussi bien
6. individuelles
7. de chambres avec le petit déjeuner
8. 62 euros

**3**

Objet: réservation du 13 au 15 octobre  
 Bonjour,  
 Suite à notre conversation téléphonique, je vous confirme la réservation de quatre chambres individuelles pour deux nuits, du 13 au 15 octobre, à l'hôtel Climax. Nous souhaitons également réserver les petits déjeuners.  
 Salutations distinguées,  
 [signature]

### Évaluation

1. b - 2. c - 3. b - 4. d - 5. b - 6. d - 7. c - 8. c

## MODULE 9

### Étape 1 Installer un stand

**2**

La table est bancale.  
 L'éclairage de l'enseigne ne fonctionne pas.  
 Le vidéoprojecteur n'est pas branché.  
 Il manque des chaises.  
 Il faut rapprocher les présentoirs.

**3**

1. d - 2. b - 3. c - 4. a - 5. e - 6. f

**4**

1. a - 2. b - 3. a

**5**

1. Il manque un vidéoprojecteur.
2. La connexion Internet Wifi ne fonctionne pas.
3. Il manque un ordinateur portable.
4. Il manque une table.
5. Il manque 10 chaises.

### Étape 2 Accueillir un visiteur sur son stand

**2**

1. vrai - 2. faux - 3. vrai - 4. faux - 5. vrai

**4**

1. a - 2. e - 3. b - 4. f - 5. c - 6. d

**5b**

cerner ses besoins - proposer une solution adaptée - prendre les coordonnées du client

### Étape 3 Rechercher un intermédiaire

**2a**

- A. distributeur
- B. agent commercial indépendant

**2b**

1. c - 2. b - 3. a

**3a**

1. vrai – 2. faux – 3. faux – 4. vrai – 5. vrai

**3b**

1. distributeur – 2. distributeur –  
3. fournisseur

**3c**

Les marges ne sont pas intéressantes à ce taux.

**4**

1. 1 – 2. 1 – 3. 2 – 4. 4 – 5. 3 – 6. 6

**Étape 4 Assister à un repas d'affaires**

**3a**

Celle de l'exposant qui invite à déjeuner.

**3b**

le salon – les gens qu'on connaît (M. Lemaire / Mme Vivier) – les ventes

**4**

Hausse : remonter la pente – redresser – progresser – forte hausse – croissance régulière

Baisse : déficitaire – en baisse – chuter – pertes – réduire – baisser

**5**

Les ventes de cette année ont été nettement supérieures à celle de l'année dernière. Mais à la fin de l'année, elles se sont retrouvées au même point. Cette année, les ventes ont connu une chute considérable en début d'année, époque où l'année dernière elles étaient plutôt stables. En revanche, jusqu'au milieu du mois de juin, on a connu une augmentation de 50 % des ventes par rapport à l'année précédente. Le mois d'août a vu les ventes chuter d'un tiers aussi bien cette année que l'année dernière.

**Évaluation**

1. b – 2. d – 3. c – 4. c – 5. b – 6. d – 7. b – 8. d

**MODULE 10**

**Étape 1 Fidéliser la clientèle**

**2a**

féminin – en dessous de 45 ans – non – beaucoup – 7 – voyages

**2b**

Deux numéros gratuits et de nombreux cadeaux.

**4a**

1. Ouvrez vite – Profitez-en – à bientôt sur lamode.fr
2. un cadeau supplémentaire vous est réservé – pour (vous) faire plaisir
3. –15 % jeudi 15 mai sur tout le magasin
4. Vous serez informé/e personnellement – un cadeau... vous est réservé

**4b**

Offre spéciale Vacances d'été !  
–20 % sur toutes les nouvelles publications.  
Offre réservée aux membres du club !

**Étape 2 Rechercher de nouveaux clients**

**2**

1. Bonjour, je suis bien chez... Ici... Avez-vous quelques minutes à me consacrer ?  
Ça ne sera pas long.
2. Nous sommes en train de remplacer les fenêtres chez plusieurs personnes dans votre immeuble. Avez-vous entendu parler de nos produits ?
3. trop cher → C'est un bon investissement... le devis est entièrement gratuit... trop occupée → je comprends... si ça vous arrange... préférez-vous...
4. Merci beaucoup, Madame, au revoir.

**3**

1. Avez-vous quelques moments à me consacrer ?
2. Je me suis mal exprimé/e.
3. C'est un point important.



4. Je souhaiterais vous présenter...
5. Vous pouvez compter sur moi.
6. C'est un investissement.

**5**

1 - 8 (ou 8 - 1) - 2 - 7 - 6 - 5 - 4 - 3

**6**

1. Pour obtenir rapidement votre DVD, présentez cette carte-réponse dans l'agence Maison Milan de votre choix.
  - Présentez cette carte réponse - Si vous souhaitez obtenir une information supplémentaire, merci de remplir et d'envoyer votre demande - demandez notre DVD Maison Milan.
2. Cinq fois.
3. En rentrant les informations inscrites sur les cartes-réponses dans la banque de données.
4. Non.

**7**

**Cuisines**  
*Fargue*

Des cuisines qui ont du goût !

Fargue, le spécialiste de l'ameublement et de l'électroménager depuis plus de 30 ans.

- Sur une surface d'exposition de 800 m<sup>2</sup>, découvrez notre gamme de cuisines équipées design ou classiques.
- Un accompagnement de l'achat au montage.
- Plus de 40 modèles à prix réduits.

**JOYEUX ANNIVERSAIRE.**

FARGUE fête ses 30 ans. Offre spéciale anniversaire.

**-20 %**

sur toutes nos façades de cuisine

Jusqu'au 30 septembre.

**Étape 3 Promouvoir un produit**

**2a**

Il s'agit d'opérations commerciales sur le lieu de vente.

**2b**

1. Les galettes sont à base de produits entièrement biologiques et naturels, sans OGM, sans ingrédient chimique. De plus elles ont du goût.
2. Le produit permet de faire les vitres des deux côtés en même temps. Il est pratique et permet un nettoyage rapide sans effort. Il existe dans tous les coloris.

**4a**

1. Tous nos gâteaux sont à base de produits issus de l'agriculture biologique.
2. Toutes nos chemises sont en fibres naturelles.
3. Tous nos croissants sont pur beurre.
4. Tous nos yaourts sont garantis sans colorant chimique.

**4b**

1. Jusqu'au 5 mai, deux paquets de gâteaux pour le prix d'un !
2. -20 % sur les chemises à fleurs.
3. 4 croissants achetés, le 5<sup>e</sup> offert !
4. Réduction de 15 % sur les paquets de 12 yaourts.

**5**

1. Les frais d'envoi n'étaient pas remboursés →proposer le remboursement des frais d'envoi ou une commande par Internet.
2. Les couleurs ne correspondent à aucune équipe connue →choisir les couleurs d'une équipe populaire.
3. Le consommateur devait proposer un slogan, ce qui est un exercice difficile, pour une récompense aléatoire →offrir un cadeau / un bon de réduction à chaque participant et proposer de choisir entre trois slogans.

## Étape 4 Assurer le service après-vente

### 1

Le numéro vert est gratuit. Un appel azur coûte le prix d'une conversation normale en France.

### 2a

1. Le centre d'appels du fournisseur.
2. Pour obtenir des informations.
3. Un technicien viendra installer les téléphones.
4. Il peut appeler l'assistance technique.

### 2b

Le service consommateurs s'occupe de la vente et de la promotion des produits. Le service après vente reste à la disposition des clients après la vente, en cas de problème.

### 3

1. Nous vous envoyons un technicien dans les 24 heures.
2. Nous vous envoyons un dépanneur. Si c'est difficile à réparer, nous vous prêtons un appareil de rechange.
3. Je vous mets en communication avec notre service technique qui va vous aider.
4. Nous vous envoyons un dépanneur dans les 24 heures. Si la réparation est difficile, nous vous prêterons un lave-vaisselle de rechange.

### 4

1. Les machines ne sont pas difficiles à réparer.
2. Les techniciens ne sont pas difficiles à trouver.
3. Cette pièce de rechange est facile à trouver.
4. Le matériel est facile à installer.
5. Nos bureaux sont faciles à trouver.
6. La pièce est facile à remplacer pour un prix modeste.

### 5a

1. machine à laver
2. oui
3. cinq ans
4. La machine n'essore plus.
5. le matin entre 9 et 12 heures

### 5b

1. Le technicien la répare sur place.
2. On prête au consommateur une machine de rechange.

## Évaluation

1. d - 2. c - 3. a - 4. a - 5. d - 6. b - 7. c - 8. c.

## Prononciation

1. la surprise - 2. la déception - 3. la colère - 4. la joie - 5. l'espoir - 6. la satisfaction

# Solutions du cahier d'activités

## MODULE 1

### Étape 1 Entrer en contact

**1**

1. Bonjour, madame
2. Ah, bonjour Monsieur Lebon. Vous allez bien ?
3. Très bien. Et vous ?
4. Vous avez passé un bon week-end ?
5. Très bon, merci.

**2**

Allemagne - Italie - Pays-Bas - États-Unis - Suède - Gabon

**3**

1. en Allemagne - 2. en Italie - 3. aux Pays-Bas - 4. aux États-Unis - 5. en Suède - 6. au Gabon

### Étape 2 Se présenter

**1**

G. production / technicienne / problèmes techniques - B. commercial / directeur commercial / clients de la région parisienne - J. commercial / commerciale / vente - M. comptabilité / comptable / comptes étrangers

**2**

Je vous présente Julien Fontaine. Il travaille au service du marketing et s'occupe de l'image des produits.  
Je vous présente Catherine Latour. Elle travaille au service marketing et s'occupe du catalogue.

### Étape 3 Décrire un produit

**1**

VALISE : Visa - vert, noir - tissu léger - solide, pratique  
TABLE DE CONFÉRENCE : Forum - noir, bleu - métal, plastique - pratique, utile

**2a**

classique - solide - empilable - blanche - spacieuse - pratique - bleue - noire - légère - originale - rouge - verte

**2b**

Voici la chaise de conférence FORUM. C'est une chaise noire en métal et en cuir. Elle est pratique, empilable et originale.

### Étape 4 Comprendre les circuits de distribution

**1**

- 1.b - 2. a - 3. c - 4. d

**2**

1. boulangerie, détaillant
2. supermarché, grossiste, fabricant
3. librairie-papeterie, grossiste
4. détaillant, boutique, grossiste, fabricant

## MODULE 2

### Étape 1 Appeler et laisser un message

**1**

1. M. Simon - 2. Mme Robert - 3. M. Seguin - 4. Mme Grignaré - 5. M. Faibie - 6. Mme Estellon - 7. Mme Sauze - 8. Mlle Vêtis

### 2

1. Pour le comptable : appel de M. Bérourx le 14 août à 15 heures. Le rappeler au 02 97 85 99 34.
2. Pour le service technique : rappeler de toute urgence la Société Faure, service comptabilité.
3. Pour le service achats : rappeler M. Robert, société Leroy, au 08 36 30 22 22.
4. Pour le service production : rappeler Mme Michaud au 03 98 76 54 32.

### 3

2. Je rappellerai Monsieur Terrier dans une heure.
3. Je laisserai un message à Madame Rioux.
4. Je contacterai M. Sauget cet après-midi.
5. Je prendrai rendez-vous avec Madame Vivier pour mardi prochain.
6. Je confirmerai la date de votre rendez-vous.

### Étape 2 Confirmer par courriel

#### 1

1. Objet: Réunion le 6 octobre  
Salut Jeanne,  
Je te confirme la réunion du 6 octobre, 10 h 00 dans nos bureaux.  
Bonne journée,  
Élodie
2. Objet: Réunion le 6 octobre  
Bonjour,  
Je vous confirme la tenue de la réunion, dans nos bureaux à 10 heures, entre le service de gestion et notre client M. Garcia.  
Cordialement,  
Élodie Bouchez
3. Objet: Confirmation de la réunion – Meubles Leblanc  
Monsieur,  
Suite à nos échanges téléphoniques, permettez-moi de confirmer la réunion avec notre service de gestion. Nous serons ravis de vous accueillir dans nos bureaux

le 6 octobre à 10 heures. N'hésitez pas à m'informer, par simple retour de mail, si ce rendez-vous ne vous convient pas.

Sincères salutations,  
Élodie Bouchez  
Meubles Leblanc  
Service de Gestion

### Étape 3 Prendre rendez-vous

#### 1

1. Philippe Duroux : M. Bailly, mardi 9 mai, 10 heures
2. Colette Bouchet : Mme Fournier, lundi 10 novembre, 14 heures
3. Patrick Loubet : Mme Fontaine, mercredi 19 mars, 15 heures

#### 2

À : m.gonnet@folliot.fr  
CC : f.halassi@arpege.fr  
Monsieur,  
Malheureusement, Mme Halassi ne pourra pas participer à la réunion le lundi 3 juin à 10 heures. Nous devons reporter. Seriez-vous disponible le mercredi 5 à 9 heures ? Nous vous prions d'excuser ce désagrément et restons à votre disposition.  
Sincères salutations,  
[signature]

### Étape 4 Communiquer en déplacement

#### 1

1. M. Fabert, 22 34
2. Mme Anne Lambert, 321, lambert.a@arpege.fr
3. M. Girodin, 05 42 14 23 78
4. Mme Dorey, 06 50 42 23 64, dorey.t@leroy.fr

#### 2

1. Quelle est l'adresse du client ?
2. Quelle est son adresse e-mail ?
3. Quel est le code postal ?

4. Quels sont ses numéros de téléphone et de portable ?
5. Quelles sont son adresse et sa ligne directe ? / Quelles sont ses coordonnées ?

## MODULE 3

### Étape 1 Souhaiter la bienvenue

#### 1

1. Vous êtes M./Mme... / Avec qui avez-vous rendez-vous ? / Un instant, je vais prévenir M./Mme...
2. Désirez-vous un café ?
3. Vous avez fait bon voyage ?
4. À quelle heure avez-vous rendez-vous ? / Je suis désolée, M./Mme... est en retard. Si vous voulez bien patienter.

#### 2

M. Florentin et Mme Thibaut sont partis le 4 juin au matin, ils sont arrivés le soir à Nice puis ils sont sortis avec des clients. Du 5 au 11 juin, M. Florentin est allé à l'entreprise LEBLANC puis il est rentré à Lille le jeudi 12 juin. Le jeudi 5 juin, Mme Thibaut est allée à l'entreprise LENOIR et elle est rentrée le lendemain, vendredi 6 juin.

### Étape 2 Faire visiter les locaux

#### 1

Atelier de couture : Ici, on coud les vêtements. – Bureau d'études : Ici, on conçoit les vêtements. – Entrepôt : Ici, on stocke les produits. – Service d'expédition : Ici, on expédie les produits.

#### 2

1. aucun – 2. certains – 3. d'autres – 4. plusieurs

### Étape 3 Présenter le planning

#### 1

M. Colin : vais faire l'historique de l'entreprise – va vous présenter le dossier commercial.  
 Mme Gires : nous allons vous présenter nos principaux clients.  
 M. Pommier : je vais vous présenter nos nouveaux produits – va vous expliquer les différentes étapes de la production

### Étape 4 Mener une réunion

#### 1

Entreprise : PARFLORA  
 Impression générale : très bonne  
 Personnel : compétent  
 Taille de l'entreprise : grande  
 Tarifs : très intéressants  
 Production : régulière

#### 2

1. il faut aller se coucher tôt
2. il vaut mieux travailler avec des produits régionaux
3. il suffit d'écrire un e-mail aux collègues
4. il vaut mieux visiter les locaux
5. il faut choisir un producteur flexible

## MODULE 4

### Étape 1 Négocier les tarifs

1

1. moins de
2. plus de
3. moins de
4. plus de
5. moins de

2

1. Si nous commandons des produits pour 90 €, est-ce que la livraison est gratuite ?
2. Si nous commandons 1 000 protège-documents, consentez-vous une remise de 10 % ?

### Étape 2 Commander par téléphone

1

Vous demandez : Combien en voulez-vous ?  
 Votre client répond : J'en voudrais dix / trois / vingt / cinq / huit.

2 ↓

### Bon de commande

N° de client : **KA560**    Société : **Latour**    Contact : **Mme Nathalie Giraud**

Référence	Désignation	Quantité	Prix unitaire	Prix total
<b>R223</b>	<b>casques audio</b>	<b>6</b>	<b>9,90 €</b>	<b>59,40 €</b>
<b>CG62</b>	<b>caméscopes à carte mémoire</b>	<b>2</b>	<b>149,90 €</b>	<b>299,80 €</b>
Montant de la commande avant remise				<b>359,20 €</b>
Moins remise de 10 % sur le montant total de la commande				<b>323,20 €</b>
Participation aux frais d'expédition et d'assurance + 6 €				<b>6,00 €</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Je souhaite recevoir le nouveau catalogue.			<b>Total TTC</b>	<b>329,20 €</b>

**Étape 3 Commander sur Internet**

**1**  
cliquer – panier – quantité – supprimer – acheter – validé – créer

**2** → voir ci-dessous

**Étape 4 Gérer les stocks**

**1**  
1. sur, sur – 2. sous – 3. dans / sous –  
4. dans – 5. dans / sous

**2**

1. Nous en avons en stock. Nous pouvons vous livrer tout de suite.
2. Nous pouvons vous expédier 5 packs tout de suite. Le reste de la commande sera expédié le 6 juin.
3. Nous en avons en stock. Nous pouvons vous livrer tout de suite.
4. Le stock est épuisé. Nous pouvons vous livrer dès le 5 juin.
5. Nous en avons en stock. Nous pouvons vous livrer tout de suite.

X

BON DE COMMANDE

Votre bouquet / Nom des fleurs :	<i>roses rouges</i>
Prix à l'unité :	66 €
Quantité :	10
Montant total :	660 €
Votre nom :	<i>Raphaël Dupont</i>
Adresse de la livraison :	<i>27, rue des Maçons</i>
Code Postal :	<i>69003</i>
Ville :	<i>Lyon</i>
Date de livraison :	<i>26 juin</i>
Moment de livraison :	<input type="checkbox"/> Matin <input checked="" type="checkbox"/> Après-midi <input type="checkbox"/> Fin de journée

[Conditions générales de vente](#)

Valider ▶

## MODULE 5

### Étape 1 Choisir un emballage

#### 1

1. des grands
2. des cartons solides et recyclables
3. un film à bulles antichoc
4. pour mercredi

#### 2

1. du papier brillant / Arabesque.
2. Il me faut du papier Kraft recyclé.
3. Il nous faut du papier bicolore réversible.
4. Il me faut du papier arabesque.
5. Il me faut du papier Basic / Kraft recyclé.
6. Il nous faut du papier fleur / Arabesque / brillant / bicolore réversible.

7. Il nous faut du papier Basic ou du papier Kraft recyclé.
8. Il nous faut du papier Kraft recyclé / Fleur.

### Étape 2 Expédier une commande

#### 1

1. Envoyez-le-moi par courrier normal.
2. Expédiez-la-moi par avion.
3. Envoyez-le-moi en express.
4. Expédiez-la-moi par courrier normal.
5. Envoyez-le-moi par courrier normal.

#### 2

1. 13,90 €
2. 19,30 €
3. 16,10 €
4. 11,30 €
5. 11,80 €
6. 10,20 €

### Étape 3 Transporter la marchandise

#### 1 ↓

Bon de livraison n° : **8064**      Date : **Idate d'aujourd'hui**

Fournisseur : **Alvoria**

Destinataire : **Bonsergeant et fils**

N° de client : **02**    N° de compte : **35**    Tél. : **01 55 02 50 89**

Adresse de livraison : **93107 Neuville Cedex**

Commande n° : **8064**

Référence	Désignation	Type d'emballage	Quantité commandée
<b>5486</b>	<b>tubes en verre</b>	<b>caisses en bois</b>	<b>100</b>



**2**

Date : le JJ/MM/AAAA

Objet : Confirmation d'expédition -

Commande n° 8064

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous confirmer l'expédition ce jour de votre commande de 100 tubes en verre. Vous devriez les recevoir dans les prochains jours.

Salutations distinguées,

[signature]

### Étape 4 Réclamer et retourner un produit

**1**

2. Nous n'avons reçu que 10 webcams. Il nous manque donc 5 webcams.
3. Nous n'avons reçu que 100 cartouches. Il nous manque donc 100 autres cartouches.
4. Nous n'avons reçu que 16 imprimantes. Il nous manque donc 4 imprimantes.
5. Les disques durs externes que nous avons reçus sont tous endommagés. Veuillez nous renvoyer 5 disques durs en bon état.

**2**

Objet : Réclamation - Commande n° 0401

Monsieur,

Nous tenons à vous informer que notre commande n'a pas été livrée dans sa totalité. Seuls les 5 disques durs externes commandés ont été livrés, mais ils étaient tous endommagés. À l'avenir, veuillez nous informer à l'avance quand certains produits ne sont pas en stock.

Salutations distinguées,

[signature]

**3**

Objet : Votre Réclamation -

Commande n° 0401

Monsieur,

Veuillez nous excuser pour les désagréments causés par le manque d'approvisionnement de nos stocks. Nous sommes en mesure de vous livrer le reste de votre commande sous 48 heures, y compris le remplacement des

disques durs endommagés. De plus, nous vous rembourserons les frais d'expédition de la commande.

Sincères salutations,

[signature]

## MODULE 6

### Étape 1 Établir une facture

**1**

1. 238 - 2. 74 centimes - 3. 1,50 € - 4. 5,5 %

**2**

Facture N°238			
Désignation	Prix unitaire HT	Quantité	Total net HT
Eau minérale plate 340-5046	0,74 €	450	333,00 €
Eau minérale gazeuse 340-5059	1,50 €	515	772,50 €
Total HT			1 105,50 €
Total TVA 5,5 %			60,80 €
Total TTC			1 166,30 €

### Étape 2 Régler une facture

**1**

par carte de crédit - par prélèvement automatique - par chèque

**2**

1. le règlement à 30 jours est proposé.
2. le règlement à la commande est demandé.
3. les paiements par chèque ou par carte de crédit sont acceptés.
4. le compte du client est débité par la banque et nous sommes payés directement - les chèques ne sont pas acceptés pour les livraisons sous 24 heures.
5. Les chèques ne sont pas acceptés pour les

commandes sous 24h ; seul les cartes de crédits sont acceptées.

## Étape 3 Effectuer une relance

**1**

1. changement de logiciel de comptabilité – le mercredi 12 avril
2. chef comptable en congé – le 8 avril
3. changement de système informatique – le 7 ou 8 avril

**2**

1. Pourriez-vous régler votre compte avant la fin mars ?
2. Pourriez-vous nous confirmer la date de règlement de votre facture ?
3. Pourriez-vous nous envoyer la moitié du règlement tout de suite ?
4. Pourriez-vous régler votre facture sous huit jours ?
5. Pourriez-vous envoyer un chèque au comptable la semaine prochaine ?

**3**

c – b – a – d

## Étape 4 Faire le bilan annuel

**1**

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| 1. 62 000 000 € | 4. 42 000 000 € |
| 2. pas d'erreur | 5. 9 200 000 €  |
| 3. 4 000        | 6. 10 000 000 € |

**2**

	Charges	Produits
Chiffre d'affaires		750
Achat matériel de bureau	7	
d'équipement d'entrepôts	85	
Paiement des salaires	130	
des intérêts bancaires	40	
frais généraux	25	
des impôts	125	
Loyer reçu		10
Total	412	760
Résultat + 348		

L'entreprise réalise un bénéfice et le compte de résultat est bénéficiaire.

## MODULE 7

### Étape 1 Poser sa candidature

**1a**

1. trois ans – 2. un an – 3. trois ans – 4. six mois – 5. un an – 6. une année – 7. six mois – 8. depuis qu'elle est enfant

**1b**

L'annonce 1 convient mieux à Nathalie Amar. Dans l'annonce 2, on cherche un candidat parfaitement trilingue avec une plus longue expérience dans le domaine de l'hôtellerie.

### Étape 2 Passer un entretien d'embauche

**1a**

Poste : webmaster

Lieu de travail : on ne sait pas

Diplômes : licence d'informatique (niveau bac + 3)

Qualités requises : logique scientifique, esprit créatif, sens de l'organisation

Missions : s'occuper du site internet, tenir les textes à jour, suggérer des idées, proposer de nouvelles technologies, répondre aux questions des internautes

**1b**

1. Je travaillais chez Novotec, à Grenoble.
2. J'avais un poste de webmaster et m'occupais d'internet. Je tenais les textes à jour, je devais suggérer des idées et proposer de nouvelles technologies. Je répondais aux questions des internautes.

**2a**

1. Marina Kayate	2. Philippe Zédar	3. Daniel Navarro
++	++	-
++	++	+

++	++	+
-	++	+
++	++	++
+	++	-

**2b**

C'est Philippe Zédar qui convient le mieux au poste car il présente toutes les qualités requises.

### Étape 3 S'accorder sur les conditions

**1**

Vous commencerez le travail à 8 heures lundi et mardi, à 8 h 30 mercredi, jeudi et vendredi. – Vous aurez droit à des tickets restaurant. En janvier, nous avons beaucoup de travail. Serez-vous prêt à faire des heures supplémentaires ? – De 9 h à 10 h, je vous montrerai votre poste de travail. – À 10 h, vous travaillerez avec Marc jusqu'à midi. – Ce midi, vous pourrez déjeuner à la cantine. – Pendant ma réunion, je trouverai quelqu'un qui s'occupera de vous. – De 15 h à 16 h, vous visiterez l'usine avec Sandrine.

### Étape 4 Accueillir un nouvel employé

**1**

1. Oui, allume-le / allumez-le.
2. Oui, ouvre-le / ouvrez-le.
3. Oui, réponds-y / répondez-y.
4. Oui, enregistre-les / enregistrez-les.
5. Oui, vérifie-les / vérifiez-les.
6. Oui, réponds-y / répondez-y.
7. Oui, sois-le / soyez-le.
8. Oui, viens me voir / venez me voir.

**2**

Oui, volontiers ! Merci pour l'invitation. Vous allez voir quel film ? Dans quel cinéma ? Tu pourras me dire comment y aller et qui y va ? Merci et à plus tard.

**Salon mondial du tourisme  
ORDRE DE RÉSERVATION**

Nom	<b>M. Rachid</b>
Société	<b>Berlon</b>
Adresse	<b>200, avenue Peretti</b>
Code postal	<b>92 200</b> Ville <b>Neuilly-sur-Seine</b>
Pays	<b>France</b>
Email	<b>h.rachid@berlon.fr</b>

Stand  Classique  Pré-équipé  Clé en main €  
 m<sup>2</sup> **12** Prix HT **400** €/m<sup>2</sup> Total HT **4 800,00** €

Droits d'inscription 500,00 €  
 Ce forfait comprend 1 000 cartons d'invitation gratuits,  
 les frais de dossier, les inscriptions et rubriques du catalogue officiel,  
 l'inscription au système d'information visiteurs

Assurance 180 € pour les stands inférieurs à 15 m<sup>2</sup>  
 300 € pour les stands de 16 m<sup>2</sup> à 49 m<sup>2</sup>  
 450 € pour les stands supérieurs à 50 m<sup>2</sup> **180,00** €

Conditions de règlement	Total HT	<b>5 480,00</b> €
Échéances : 30 % de la commande avant le 15 mai	-10% de remise	<b>548,00</b> €
les 30 % suivants avant le 30 septembre	TVA (19,6 %)	<b>966,67</b> €
le solde au plus tard le 15 novembre	Total TTC	<b>5 898,67</b> €

X

## Hotel Ortel ★★★

**VOS DATES** du  au

**L'HÉBERGEMENT**

Chambres doubles (Nombre de personnes)

Chambres simples (Nombre de personnes)

**LA RESTAURATION**

Jour 1	<input checked="" type="radio"/> déjeuner	<input checked="" type="radio"/> dîner	Nombre de personnes	<input type="text" value="45"/>
Jour 2	<input checked="" type="radio"/> déjeuner	<input checked="" type="radio"/> dîner	Nombre de personnes	<input type="text" value="45"/>
Jour 3	<input checked="" type="radio"/> déjeuner	<input type="radio"/> dîner	Nombre de personnes	<input type="text" value="45"/>

**VOTRE CONFÉRENCE**

Nombre de participants  Horaires : de  à

Choix de la salle

<input checked="" type="radio"/> Conférence (50 personnes)	<input checked="" type="radio"/> Séminaire (25 personnes)	<input type="radio"/> Réunion (10 personnes)
--	---	--

Équipement

<input checked="" type="radio"/> Projecteur	<input type="radio"/> Écran	<input type="radio"/> Tables et chaises
---	-----------------------------	---

## MODULE 8

### Étape 1 Réserver un stand

**1**

1. 350 €, uniquement le stand
2. 400 €, stand avec cloisons, moquette, spots, enseigne avec le nom de l'entreprise
3. 500 €, prestations du stand pré-équipé + mobilier, électricité, étagères
4. -10 € le m<sup>2</sup> pour les réservations avant le 1er juin
5. pré-équipé, 12 m<sup>2</sup>
6. 180 €, 500 €

**2** → voir page suivante

### Étape 2 Parfaire sa communication

**1**

1. réserver l'emplacement, au plus tard le 15 novembre
2. contacter les clients les plus importants, en février
3. envoyer les invitations aux prospects, en

février

4. préparer le catalogue, dès maintenant
5. relancer les prospects, début mai

### Étape 3 Organiser un voyage

**1**

Paris – Nice – Aller simple –  
(Date aller :) 17 mai – 1 – économique

**2**

1. les visiteurs et les exposants
2. 10 % de réduction
3. cliquer sur le lien « réservez maintenant » ou appeler la centrale de réservation

## Étape 4 Réserver un hôtel

1

1. Hôtel Ortel
2. Hôtel Boulevard
3. non
4. Non, l'hôtel Boulevard  
a une étoile de plus.

2 → voir ci-dessus

trois tables – des fleurs sur chaque table –  
l'éclairage – la musique

2a

1. Oui, c'est ce que nous voulions.
2. Non, voilà ce qui est cassé...
3. Oui, c'est ce que nous voulions.
4. Non, voilà ce qui est cassé...
5. Non, voilà ce qu'il manque encore...

2b

1. Ils ne nous ont apporté ni les deux  
couverts en plus, ni les bouteilles d'eau  
minérale.
2. Ils n'ont remplacé ni la chaise cassée ni  
l'ampoule grillée.
3. Nous ne reviendrons jamais.

## MODULE 9

### Étape 1 Installer un stand

1

M., Mme, Mlle

**M. Bardou**

Adresse

**54, rue de la République**

Code postal

**13006**

Ville

**Marseille**

**Êtes-vous ?**

PDG	1
Directeur général	2
Cadre	③
Employé	4
Autre	5

**Votre entreprise comprend :**

Moins de 5 salariés	1
5 à 10 salariés	2
11 à 50 salariés	3
50 à 200 salariés	4
Plus de 200 salariés	⑤

**Quelle est l'activité de votre entreprise ?**

Vente (agent commercial)	1
Commerce (grossiste, détaillant)	2
Conseil et service (formateur, informaticien)	3
Autre, précisez ( <b>fabricant</b> )	④

**Quelle est la forme juridique de votre entreprise ?**

S.A.	S.A.R.L.	Indépendant (commerçant, artisan...)	Autre (précisez)
①	2	3	4

**Hors déplacements,  
vous travaillez :**

Chez vous	1
Dans un bureau	2
Les deux	③

**Quel est votre âge ?**

Moins de 25 ans	1	45-54 ans	4
25-34 ans	2	55-64 ans	5
35-44 ans	③	Plus de 65 ans	6

**Comment avez-vous connu notre  
magazine ?**

Achat en kiosque	①
Un collègue me l'a prêté	2
Autre (précisez)	3

### Étape 2 Accueillir un visiteur sur son stand

**1**

95 - 600 - A4, A3 - 8225 -  
1825 × 787 × 1 455 - 388

**2**

1. Pour cette entreprise, le modèle 4622 est mieux car il est plus petit.
2. Pour cette entreprise, le modèle 8982 est mieux car il fait plus de photocopies à la minute et a une plus grande capacité de feuilles.
3. Pour cette entreprise, le modèle 8982 est mieux car il est très rapide, offre plusieurs formats de copies et a une grande capacité de feuilles.

### Étape 3 Rechercher un intermédiaire

**1**

1. vrai
2. faux : c'est la responsabilité du fournisseur
3. faux : le fournisseur ne doit pas recruter d'autre agents
4. vrai
5. vrai
6. faux : le distributeur et le fournisseur doivent se mettre d'accord

### Étape 4 Assister à un repas d'affaires

**1**

1. b - 2. h - 3. g - 4. e

**2**

1. meilleur - 2. les meilleures -
3. le meilleur - 4. meilleures - 5. la meilleure

## MODULE 10

### Étape 1 Fidéliser la clientèle

**1** ↓

**2**

1. J'ai décidé d'aller à la réunion en Suisse en train.
2. Elle a décidé de faire un stage à Marseille.
3. On a décidé de lancer la nouvelle gamme début mai.
4. Nous avons décidé de faire une enquête de satisfaction auprès de nos clients.

### Étape 2 Rechercher de nouveaux clients

**1a**

Je me suis mal exprimé - C'est un point important - Je viens vous présenter...  
- Avez-vous quelques minutes à me consacrer ? - Nous vendons... - Ne vous inquiétez pas.

**1b**

1. se présenter
2. demander combien de temps on peut lui consacrer
3. dire le motif de son appel
4. demander à être reçu

**1c**

Oui, sûrement, car elle a accepté le rendez-vous. De plus, le prix est important pour elle, or la société Toubon fait une offre de

lancement avec des prix intéressants. Mais on ne peut jamais savoir avec certitude.

## 2

1. Il paraît que chez Bensimon et Fils, ils vont assez souvent en Belgique pour les affaires.
2. Il paraît que Martine Firmin de la société Botel S.A. achète une voiture neuve tous les deux ans.
3. Il paraît qu'à Meubles Legrand, on prépare les catalogues pour le salon depuis un mois déjà.
4. Il paraît que Pierre Rouillet de Framon S.A. voyage toujours en train et jamais en avion.

### Étape 3 Promouvoir un produit

## 1

1. un cadeau
2. une offre sur le prix
3. une offre spéciale
4. une offre de remboursement

## 2

1. chaque - 2. chacun - 3. tous - 4. chaque -
5. chaque - 6. tous

### Étape 4 Assurer le service après-vente

## 1

1. oui - 2. oui - 3. non - 4. oui - 5. oui -
6. non - 7. on ne sait pas mais sûrement oui - 8. oui

## 2

1. Oui, c'est facile à réparer.  
Ce n'est pas difficile à réparer.
2. Oui, c'est facile à comprendre.  
Ce n'est pas difficile à comprendre.
3. Oui, c'est facile à remplacer.  
Ce n'est pas difficile à remplacer.
4. Oui, elle est facile à trouver dans la zone industrielle.  
Non, elle n'est pas difficile à trouver dans la zone industrielle.
5. Oui, elle est facile à installer.  
Non, elle n'est pas difficile à installer.