

Příručka pro nácvik obchodních komunikačních dovedností

Varianta FRANCOUZSKÝ JAZYK

Simona Pecková

2018

Obsah

Obsah

Úvod	2
Négociation	3
Présentation d'un produit	8
Téléphoner + documents commerciaux.....	11
Email	16
Příloha	19

Jakékoliv nápady či připomínky uvítám na adrese:

peckova.simona@email.cz

Úvod

Nabízíme několik aktivit, které by mohly žákům i učitelům usnadnit jazykovou přípravu pro účely cizojazyčné obchodní komunikace v rámci fiktivní firmy. Jedná se situace, se kterými se žáci při mezinárodním obchodování setkávají.

Z aktivit zaměřených na ústní řečové dovednosti je to:

- vyjednávání obchodních podmínek
- prezentace výrobku na veletrhu
- telefonování.

A jsou zde také aktivity zaměřené na písemné dovednosti:

- obchodní email a práce s obchodní dokumentací (konkrétně s fakturou).

Aktivity jsou přibližně na úrovni B1, ale lze přizpůsobit i případně vyšší jazykové úrovni žáků.

V úvodu každé aktivity uvádíme informace o potřebném čase na přípravu a samotnou aktivitu. Následuje popis situace shodný pro všechny studenty a poté pokyny pro jednotlivé role (student A a B). Žákům je nabídnut seznam slovních obrátů, které mohou při hraní své role používat. Aktivita by měla probíhat tak, že si každý žák nejprve prostuduje popis situace a pokyny ke své roli. Poté si stručně v bodech připraví, co by rád řekl. Přípravná fáze by u ústních aktivit měla trvat 10 – 15 min. Při dialogích učitel obchází dvojice žáků a poskytuje v případě potřeby konzultace. Může si poznamenat některé obzvláště časté a závažné chyby, kterých se žáci dopouštějí a po provedení aktivit se k nim vrátit, vysvětlit je, se žáky procvičit apod.

Písemný projev je prováděn individuálně. Doporučujeme připravit so strukturu textu nejprve v bodech. Pro hodnocení písemného projevu je k dispozici metodika Cambridge¹.

¹ Viz příloha

Négociation

Genre d'activité: en couple

Durée: 45 minutes (la préparation + l'activité même)

Situation:

Moulinex est une entreprise française qui fabrique et vend des produits électriques, comme des fers ou des mixeurs. Le manager de la production de Moulinex a invité le directeur des ventes de Martens Electronics, leur fournisseur des éléments électriques le plus important. Les représentants des deux compagnies doivent négocier les conditions de leur coopération future.

Etudiant A:

Tu es le manager de la production de Moulinex en France. Tu es plutôt satisfait/e par la coopération existante avec Martens Electronics. Le seul problème c'est que les délais de livraison sont trop longs (3 semaines). Pendant la négociation, tu vas dire à votre associé que la seule chose qu'il faut changer dans votre contrat de coopération, c'est que le délai de livraison soit 1 semaine au lieu de 3.

Ton plan pour la négociation :

- accueille le visiteur, demande comment a été son voyage, propose-lui quelque chose à boire
- apprécie que votre coopération a toujours été sans problèmes
- dis que les délais de livraison sont trop longs
- fais un compromis avec l'autre entreprise
- dis au revoir

Etudiant B:

Tu es le directeur des ventes de Martens Electronics. Moulinex est l'un de vos clients qui est très important. Ils achètent beaucoup de vos produits et ils paient toujours à

TOURNURES UTILES:

Dire bonjour, se présenter

Bonjour Monsieur, je me présente : je suis...

Je m'appelle...

Enchanté(e) de faire votre connaissance.

Vous-êtes... , n'est-ce pas?

Nous sommes une entreprise nouvellement créée.

Nous venons de fonder une entreprise qui...

Echanger des banalités

C'est la première fois que vous êtes en France / à Paris /... ?

Je vous invite à boire un verre au bar.

Avec plaisir !

D'accord, c'est une bonne idée !

Volontiers, merci.

Commencer la négociation

Alors, on y va ?

On s'est réuni aujourd'hui pour...

Notre but aujourd'hui, c'est...

Le but de cette réunion, c'est...

On commence par...

Demander l'opinion

Qu'est-ce que vous en pensez ?

Quelle est votre opinion sur... ?

Donner son opinion

A mon avis,...

Je pense que .../ Je crois que.../ Je dirais que...

J'ai l'impression que...

Accepter / rejeter une proposition

D'accord, c'est une bonne idée.

Bon, je suis tout-à-fait d'accord avec vous.

Désolé, monsieur, mais là, je ne suis pas d'accord avec vous.

Malheureusement, cela n'est pas acceptable pour nous.

Je vous comprends, Madame, mais...

Vérifier la compréhension

Est-ce que c'est clair ?

Est-ce que j'ai répondu à votre question ?

Donc, ce que je veux dire, c'est que...

Donc vous dites que...

Si je vous comprends bien, vous nous proposez...

Excusez-moi, mais je n'ai pas saisi votre question.

Est-ce que vous pouvez le répéter, s'il vous plaît ?

Proposer une action

On se rencontre le...

La réunion aura lieu ce mardi à 8 heures.

Je vous fixe le rendez-vous au mercredi 13 avril.

Alors, on s'est mis d'accord qu'on va...

Encourager, montrer de l'intérêt

Vous pouvez en parler en peu plus en détail ?

Allez-y, on vous écoute.

Cela m'intéresse, dites-en-moi un peu plus.

Résumer, conclure

Je pense que tout a déjà été dit.

On s'arrête ici ?

C'est tout pour aujourd'hui, on se réunira encore le ...

On fait alors une petite récapitulation.

Pour conclure, je répète encore une fois...

On a fait un progrès énorme, je pense.

Vous voulez ajouter quelque chose ?

On vous enverra un résumé détaillé.

Je dirais que cela a été une réunion réussie.

Remercier, dire au revoir

Alors, merci pour votre attention.

Est-ce que vous voulez un café avant de partir ?

A la prochaine fois, alors.

Présentation d'un produit

Genre d'activité: en couple

Durée: 45 minutes (la préparation + l'activité même)

Situation:

Il y aura une foire internationale du matériel de bureau et des systèmes d'information pour les entreprises. De variées entreprises seront ici pour présenter leurs produits et pour essayer d'attirer de nouveaux clients.

Etudiant A:

Tu es Lucie Dupré, la directrice des ventes de IMA SARL – une société de services et de conseils en informatique qui produit des systèmes d'identification pour des institutions variées. Vous vous présentez à la foire internationale. Vous profitez de cette occasion pour présenter ici un nouveau type de dispositif d'alerte. Vous venez de l'introduire au marché. L'une des compagnies concurrentielles développe un produit ressemblant, mais cela ne sera prêt que l'année prochaine. Le point fort de votre produit c'est que c'est économe en énergie et facile à utiliser grâce à sa conception améliorée. Comme c'est fabriqué des matériaux recyclés, c'est respectueux de l'environnement.

Ton plan pour les rencontres à la foire :

- échange quelques phrases de politesse
- découvre ce dont l'autre entreprise a besoin
- essaie de leur proposer une solution qui leur conviendrait
- propose-leur un rendez-vous où vous pourriez discuter des conditions de la coopération possible plus en détail
- dis aurevoir

Etudiant B:

TOURNURES UTILES:

- les mêmes comme pour les négociations

Téléphoner + documents commerciaux

Genre d'activité: en couple

Durée: 45 minutes (la préparation + l'activité même)

Situation:

Muller et Fils, S.A. est une entreprise française qui vend du matériel pour les restaurants. Il y a quelques jours qu'ils ont vendu plusieurs tabliers et carafes à un restaurant situé à Strasbourg. Ils leur ont envoyé la facture et maintenant, ils attendent le paiement.

Muller et Fils, S.A. 25, rue de Nesle Cannes 06 400 CANNES CEDEX tél: 04 97 06 40 00 fax: 04 97 06 40 00	Restaurant La Côte Magique 10, rue du Rhin Strasbourg 67 000 tél: 3 88 60 90 90 fax: 3 88 60 90 90		
Facture N°. 35862234 Date d'échéance: 03/03/2015			
Article:	quantité	prix unitaire	total
Tablier blanc	15	€ 12,00	€ 180,00
Carafe grande	25	€ 5,00	€ 125,00
	sous-total		€ 305,00
	réduction		0
	Frais de port et d'emballage		€ 3,00
	TVA		20%
	Net à payer		€ 367,00

Etudiant A:

Tu es Jean-Philippe Lenart, chargé de clientèle de Muller et Fils, S.A. Tu es responsable des relations avec de petit clients. Pour attirer de nouveaux clients, votre entreprise propose une réduction de 10% sur la première commande. Pourtant, tu n'es par responsable pour la facturation et de temps en temps, des clients s'adressent à toi à cause des fautes que le comptable a faites dans les factures.

Maintenant, l'un de vos clients t'appelle. Joue le dialogue avec les indications suivantes :

- présente-toi
- demande quelle est la raison de son appel
- si tu connais la personne un peu plus, échange quelques phrases informelles
- propose-lui une solution de son problème. (Tu suis toujours les règlements de votre entreprise : un nouveau client peut obtenir une réduction de 10% sur la première commande, mais il doit payer à temps. Au contraire, un client fidèle et fiable peut payer même 2 semaines après la date d'échéance sans taxes supplémentaires, mais vous ne pouvez pas leur proposer une réduction de prix.)
- quand tu arrives à trouver une solution du problème du client, demande-lui s'il y a d'autres choses que tu pourrais faire pour lui
- s'il n'y a plus d'autres problèmes, termine l'appel

Etudiant B:

Tu es Julie Dupont, la secrétaire du Restaurant La Côte Magique. Votre entreprise vient d'acheter plusieurs tabliers et carafes d'une entreprise qui s'appelle Muller et Fils, S.A. Cela a été la première commande de cette entreprise et donc ils vous ont promis une réduction de 10%. Vous avez apprécié cette proposition et donc votre patron a décidé d'acheter ces produits chez ce vendeur et pas ailleurs. Cependant, quand vous avez reçu la facture, tu t'es aperçu que la réduction de 10% n'est pas incluse. Un autre problème c'est que la date d'échéance est le 5 mars, tandis que ton patron préfère de ne payer qu'à la fin du mois. Tu t'es donc décidée d'appeler ce fournisseur et de trouver une solution pour ces deux problèmes.

Ton plan pour l'appel - joue le dialogue avec les indications suivantes :

Allo ? Bonjour, c'est ... à l' appareil.

Je vous appelle pour...

Bonjour, ici.... Je voudrais parler à Madame... Est-ce qu'elle est là?

Pouvez-vous me passer ... ?

Monsieur... s'est absente / est en rendez-vous.

Que puis-je faire pour vous ? Comment je peux vous aider ?

Pouvez-vous lui transmettre un message ?

De quoi s'agit-il ?

Expliquer pourquoi vous appelez

Je vous appelle au sujet de.../ à propos de.../ à cause de.../ pour...

Echanger des banalités

Comment allez-vous ? / Ça va ?

Vous avez passé un bon week-end ?

On ne s'est pas vu depuis...

Remplir des moments de silence, montrer que vous écoutez

Le fichier s'ouvre déjà, attendez deux secondes.

Attendez, je vous le dis tout de suite.

Attendez, s'il vous plaît, je regarde mon calendrier.

Vérifier des informations importantes

Vous pouvez le répéter, s'il vous plaît ?

Pardon, vous avez dit quel département ?

Pardon, je n'ai pas saisi votre nom, Monsieur.

Résumer et terminer l'appel

Alors, on s'est mis d'accord que...

Alors, je pense que c'est tout pour le moment.

Donc on s'arrête ici ?

On en reparlera la semaine prochaine?

A demain alors!

Email

Genre d'activité: individuelle

Durée: 45 minutes (la préparation + l'activité même)

Lisez cet email de Pauline Valéry :

Monsieur,

Je vous écris pour vous informer que vos produits nous plaisent et ce sont surtout vos smartphones qui sont intéressants pour nous. Est-ce que vous pouvez m'envoyer un catalogue comprenant les informations les plus actuelles sur tous les smartphones que vous produisez? N'oubliez pas de joindre une liste des prix complète.

Enfin, est-ce qu'il serait possible de recevoir des contacts à quelques uns de vos autres clients ?

Cordiales salutations,

Pauline Valéry

Directrice des achats

Rédigez un email à Madame Valéry où vous :

- remerciez pour son email
- dites que la liste des prix est attachée à votre email (ensemble avec la liste des références) et que
- le catalogue sera envoyé par courrier
- dites que vous attendez avec impatience sa réponse

Écrivez 60 – 80 mots.

Préparation :

N'hésitez pas à me contacter pour toutes les informations.

D'autres expressions courantes

Veillez trouver ci-joints les documents...

ci-joint / ci-annexé / ci-inclu

voir ci-dessus

voir plus loin

Dire au revoir

Cordialement / Bien cordialement,

Sincères salutations / Salutations distinguées / Cordiales salutations,

Bien à vous,

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

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions de croire en l'expression de nos sentiments les meilleures.

Veillez agréer, chère Madame, nos salutations les meilleures.

Vous remerciant encore pour votre collaboration, nous vous prions d'agréer, cher Monsieur, nos meilleurs salutations.

Přílohy

Hodnocení písemného projevu:

Cambridge používá k hodnocení psaného projevu kandidátů dělení do 6 kategorií, která nazývá „pásma“ (angl. „band“):

Pásma 5

- Kandidát obsáhl všechny body požadované v instrukcích
- Bohatá slovní zásoba a variace v gramatických strukturách
- Pokud se objevují drobné chyby, nemají vliv na porozumění textu čtenářem
- Správně zvolený registr
- Celkově tento psaný projev vytváří na čtenáře velmi dobrý dojem

Pásma 4

- Kandidát obsáhl všechny nebo téměř všechny (tj. tři nebo čtyři) body požadované v instrukcích
- Odpovídající slovní zásoba a variace v gramatických strukturách
- V textu je několik chyb, které ale celkově umožňují jasně chápat smysl sdělení
- Celkově dobře organizovaný text, kde jedna část logicky navazuje na předchozí
- Poměrně správná volba registru
- Celkově tento psaný projev vytváří na čtenáře dobrý dojem

Pásma 3

- Maximální hodnocení pro kandidáta, který odevzdal text v rozsahu 25 – 50 slov (místo požadovaných 60 – 80 slov)
- Kandidát obsáhl všechny nebo téměř všechny (tj. tři nebo čtyři) body požadované v instrukcích
- Dostatečná slovní zásoba a variace v gramatických strukturách
- V textu je několik chyb, některé z nich znemožňují jasně chápat smysl sdělení
- Celková organizace textu je uspokojivá
- Volba registru není zcela optimální
- Celkově tento psaný projev vytváří na čtenáře uspokojivý dojem

Pásma 2

- Maximální hodnocení pro kandidáta, který odevzdal text v rozsahu do 25 slov (místo požadovaných 60 – 80 slov)
- Kandidát obsáhl dva nebo tři (z celkových čtyřech) body požadované v instrukcích
- Slovní zásoba a variace v gramatických strukturách je omezená
- Množství chyb, velká část z nich znemožňuje správné pochopení textu
- Jednotlivé části na sebe logicky nenavazují, což znemožňuje správné pochopení textu
- Celkově tento psaný projev vytváří na čtenáře neuspokojivý dojem

Pásmo 1

- Obsah textu neodpovídá zadání
- Kandidát obsáhl maximálně dva (z celkových čtyřech) body požadované v instrukcích
- Chybí odpovídající slovní zásoba a gramatické struktury
- Velké množství „začátečnických“ chyb
- Jednotlivé části na sebe logicky nenavazují, což zcela znemožňuje pochopení textu
- Celkově tento psaný projev vytváří na čtenáře naprosto neuspokojivý dojem

Pásmo 0

- Celkově není co hodnotit. Text zcela neodpovídá zadání nebo je nečitelný.