

Guide pratique du Français de la Profession

Ottenbacher Nabila

Geschäftsfranzösisch für Alle : Niveau B1

Praktische Anleitungen für französisch im Berufsalltag auf 200 Seiten

- ☆ Moderne Französisch Geschäftskorrespondenz
- ☆ Einsetzbar im kaufmännischen Bereich
- ☆ Erlaubt autonomes Arbeiten im Unternehmen
- ☆ Geeignet zur Vorbereitung interner Prüfungen



Auch als E-Book erhältlich



Contenu des chapitres

Situations au téléphone

- Vocabulaire « Au téléphone » et activités
- Comprendre des messages téléphoniques
- Glossaire « Au téléphone »
- Solutions

Les tâches de bureau

- Vocabulaire et activités
- Une journée de travail
- Glossaire « Tâches de bureau »
- Solutions

Les prépositions de la Profession

- Tableau des prépositions en français
- Activités « Prépositions »
- Solutions

Le déroulement d'une affaire

- Les différents types de courriels
- Activités « Courriels brefs »
- Solutions

La demande : rédiger et répondre

- Vocabulaire spécial pour E-mail
- Ecrire un courriel formel
- Courriels pratiques
- Vocabulaire et activités
- Glossaire « Demande »
- Solutions

L'offre

- Vocabulaire « Offre » et activités
- Rédiger une offre
- Glossaire « Offre »
- Solutions

La commande

- Vocabulaire « Commande »
- Rédiger une commande
- Glossaire « Commande »
- Solutions

La réclamation

- Comprendre une réclamation
- Comprendre une réponse à la réclamation
- Glossaire « Réclamation »
- Solutions

Postuler un emploi (Bewerbung)

- Activités « postuler un emploi »
- Les éléments de la postulation
- Formuler une postulation
- L'entretien d'embauche
- Questions et réponses : Recruteur et Candidat
- Glossaire « Postulation »
- Solutions

Le CV professionnel

- Choix d'idées pour préparer un CV
- Préparer un CV individuel
- Questions sur le CV
- Exemple de CV professionnel

Discuter au bureau

- Verbes et expressions de l'argumentation
- Conversations de bureau
- Glossaire « Discuter au bureau »
- Solutions

Interpréter des commentaires

- Comprendre des opinions
- Activités
- Glossaire « Opinions »
- Solutions

Graphiques

- Vocabulaire « Graphiques »
- Activités « Graphiques »
- Solutions

Portrait Autorin

Ottenbacher Nabila



- Française Lehrerin für E- & M-Profil, Berufsbildungszentrum Wirtschaft Kanton Luzern
- Lehrperson für Geschäftsdiplomkurse DFP B1 / B2
- Lehrperson für Alltagsdiplomkurse DELF B1 / B2
- Autorin des Lehrmittels « Entraînement intensif au DFP B1 »
- Experte für DFP Diplome (CCIP) und DELF Diplome (CIEP)
- EHB Seminarleiterin für Geschäftsfranzösisch
- Professeure FOS (Français sur Objets Spécifiques), cci Paris Île-de-France



Situations « au téléphone » : Répondez ou appelez !

<p>A : Aatoria SA, vous désirez ?</p> <p>B : Bonjour ! _____ (Gespräch mit Frau Bourgeon wünschen)</p> <p>A : Je suis désolé mais Madame Bourgeon est en conférence.</p> <p>B : _____ ? (Nachricht hinterlassen)</p> <p>A : Bien entendu ! Je note : _____</p> <p>B : Merci bien et bonne journée.</p>
<p>A : Aatoria SA, _____ ? (Sie wünschen)</p> <p>B : Bonjour ! Ici Monsieur Arno. Je pourrais parler à Madame Carand ?</p> <p>A : _____ (Bedauern, Frau Carand ist beruflich unterwegs)</p> <p>B : Savez-vous quand elle sera de retour ?</p> <p>A : _____ (Kommt nachmittags zurück, gegen 16h30)</p> <p>B : D'accord. Je vais rappeler plus tard. Merci et au revoir.</p>
<p>A : Aatoria SA, _____ ? (Sie wünschen)</p> <p>B : Bonjour ! Je voudrais fixer rendez-vous avec Monsieur Dodet, s'il vous plaît.</p> <p>A : _____ ? (Fragen Sie nach dem Grund)</p> <p>B : Il s'agit d'une commande importante.</p> <p>A : _____ ? (Schlagen Sie den 12. Januar um 10 Uhr vor)</p> <p>B : Oui, le 12 janvier à 10 h 00 me convient très bien.</p> <p>A : _____ (Sich bedanken)</p>

Extrait du Glossaire « Au téléphone »

Français :	Allemand :	Français :	Allemand :
À quel sujet ?	Um was geht es?	Laisser	Hinterlassen
Appeler	Anrufen	Lentement	Langsam
Atteindre	Erreichen	Ne quittez pas !	Bleiben Sie am Apparat
Confirmer	Bestätigen	Passer	Verbinden
Coordonnées (les)	Personalien	Plus fort	Lauter
Demander	Fragen	Rappeler	Zurückrufen
Épeler	Buchstabieren	Transmettre	Weiterleiten
Il s'agit de	Es handelt sich um	Urgent	Dringend



Comprendre un message :

Tâche : Lisez le message suivant et cochez la bonne réponse dans le courriel :

Bonjour Jean-Pierre, ici Marianne Delarue. J'ai essayé de vous joindre afin de discuter de la livraison des 100 caisses en carton. Quels sont vos délais de livraison ? Si c'est urgent, je peux vous livrer la marchandise sous 48 heures au plus tôt, au tarif normal. Si par contre vous désirez un envoi par express, je pourrais tout expédier demain matin et vous recevrez les articles dans la journée, par camion. Pourriez-vous me rappeler dans la journée et me communiquer ce qui vous convient le mieux ? Merci et bonne journée !

Nouveau message	
À :	Jean-Pierre Gabadet <j.pierre.gabadet@cartonnaud.com>
Objet :	Votre courriel

Monsieur Gabadet,

Madame Marianne Delarue a essayé de vous atteindre / voir au bureau pour discuter de la livraison des caisses en carton.

En effet, elle aimerait savoir si la marchandise doit être expédiée dans 18 heures / les deux jours ou par express, le lendemain de la conférence / ce matin, par camion.

Elle souhaite également que vous rappelliez aujourd'hui / lui communiquiez demain la solution qui vous convient le mieux.

Bien cordialement,
 Marc Marchand
 Département Logistique

Vocabulaire :

Français :	Allemand :	Français :	Allemand :
Atteindre	Erreichen	Livraison (la)	Die Lieferung
Ça convient	Es passt	Marchandise (la)	Die Ware
Délai de livraison (le)	Die Lieferfrist	Rappeler	Zurückrufen
Envoi (un)	Eine Sendung	Recevoir	Erhalten
Essayer	Probieren	Souhaiter	Wünschen
Expédier	Versenden	Urgent	Dringend



Réponse à une réclamation

Type de courriel :	Mots-clés :	Formulations :
Réponse à la réclamation	Regretter (bedauern) en raison de (wegen)	Nous regrettons vivement cet incident en raison d'un problème technique.
	Promettre (versprechen)	Nous vous promettons de régler ce problème le plus vite possible.
	Accorder rabais (Rabatt gewähren)	Nous vous accordons un rabais de 15 % sur votre prochaine commande.
	Remplacer article (Artikel ersetzen)	Nous vous proposons de remplacer l'article défectueux.
	S'excuser	À notre vif regret, Nous sommes désolés,
	Maintenir bonnes relations commerciales (Kundenbeziehung pflegen)	En vous remerciant de votre compréhension,
	Attendre	Dans l'attente de votre réponse,

Répondez à la réclamation de la cliente :

- Appel
- Accuser réception de la réclamation
- Remercier
- Regretter (bedauern) erreur / s'excuser
- Promettre (versprechen) régler problème et envoyer facture
- Maintenir bonnes relations commerciales
- Remercier compréhension
- Saluer / Signature / Fonction

Nouveau message	
De :	Michel Berger <michel_berger@stylostable.com>
À :	Eliane Berser <eliane_berser@aubonpapier.com>
Objet :	Votre réclamation

La demande

Associez les expressions de la demande :

1. - ___	Se référer à l'annonce	a) Interesse zeigen
2. - ___	Justifier	b) Fragen
3. - ___	Demander	c) Sich beziehen auf
4. - ___	S'intéresser à	d) Einzelheiten
5. - ___	Détails	e) Rechtfertigen
6. - ___	Fixer rendez-vous	f) Einzelheiten angeben
7. - ___	Donner des précisions	g) Termin vereinbaren

À l'aide du vocabulaire de la demande, complétez le texte :

1. Je me _____ (beziehe) à votre _____ (Inserat) parue sur Internet et je m'_____ (interessiere) beaucoup ___ vos _____ (Produkte).

2. Pourriez-vous m'_____ (senden) des _____ (Faltprospekte) et le _____ (Preisliste) ?

3. Par ailleurs, j'aimerais _____ (treffen) votre représentant afin de mieux connaître vos articles. Je vous _____ (schlage vor) un rendez-vous le mardi 10 octobre, ___ (um) 14 h 00 heures à notre _____ (Hauptsitz). Cela vous _____ (passt) ?

4. Je vous prie ___ (zu) m'envoyer plus de _____ (Einzelheiten) _____ (betreffend) vos produits.

Extrait du Glossaire « Demande »

Français :	Allemand :	Français :	Allemand :
Assortiment (un)	Das Sortiment	Envoyer	Senden
Avoir besoin de	Brauchen	J'ai le plaisir	Ich freue mich
Confirmation (la)	Die Bestätigung	Prier de ...	Bitten zu ...
Dès que possible	So schnell wie möglich	Proposer	Vorschlagen
En fichier-joint	In der Beilage	Rencontre	Treffen



Une offre

Vous travaillez dans le département de ventes d'une entreprise qui vend des tablettes. Vous avez reçu cette demande de Monsieur Tabert et vous répondez par une offre intéressante :

Madame, Monsieur,

Je me réfère à votre annonce parue sur Internet concernant vos tablettes de marque « Télétablet » et je suis très intéressé par l'achat de 50 appareils pour nos collaborateurs travaillant au service Marketing de notre entreprise.

Pourriez-vous m'informer sur vos prix et vos conditions de vente en général ?

Je vous remercie d'avance de vos renseignements.

Cordialement,

Tabert Marc
Service Marketing

Vous répondez à Monsieur Tabert en utilisant les éléments suivants

- Appel
- Accuser réception du courriel
- Remercier
- Soumettre offre
- Proposer prix spécial, paiement, livraison
- Rester à disposition
- Espérer commande
- Saluer

Extrait du Glossaire « Offre »

Français :	Allemand :	Français :	Allemand :
Accorder	Gewähren	Livraison (la)	Die Lieferung
Acompte (un)	Eine Anzahlung	Payable	Zahlbar
Conditions de vente (les)	Die Verkaufsbedingungen	Rabais (le)	Der Rabatt
Délai (le)	Die Frist	Régler	Begleichen / zahlen
Facture (la)	Die Rechnung	Soumettre	Unterbreiten
Frais (les)	Die Kosten	Verser / Virer	Überweisen

La commande

Ecrivez les verbes et expressions de la commande :

1. (*erhalten*) : R _____ une offre
2. (*aufgeben*) : P _____ une commande
3. Accepter (*Zahlungsart*) : Un m _____ de p _____
4. (*Bestätigen*) : C _____ le prix
5. Demander (*Lieferfrist*) : Un d _____ de l _____

Trouvez les mots corrects de la commande :

Monsieur,

1. Nous avons bien _____ votre message électronique de ce jour au _____ de votre offre et nous vous en remercions vivement.
2. Nous nous _____ de vous passer la commande de 20 chaises de bureau et nous _____ vos _____ de vente.
3. Nous _____ une livraison dans les _____ et nous serions _____ de pouvoir compter sur vos bons services.
4. Dans l'attente de votre _____, nous vous _____, Monsieur, nos _____ salutations.

Entreprise Meubilo SA
Charles Dutoit
Service des achats

Extrait du Glossaire « Commande »

Français :	Allemand :	Français :	Allemand :
Conditions de vente (les)	Die Verkaufsbedingungen	Passer une commande	Ein Bestellung aufgeben
Confirmer	Bestätigen	Règlement (un)	Eine Zahlung
Dans les délais	Fristgerecht	Valable	Gültig
Délai de livraison (un)	Eine Lieferfrist	Vente (la)	Der Verkauf
Mode de paiement (le)	Die Zahlungsart	Virement bancaire (le)	Die Banküberweisung



Apprenez à argumenter !

C'est ...

une proposition intéressante !

une bonne qualité !

négociable !

une possibilité !

J'aimerais ...

négociier le prix

connaître les conditions de vente / d'achat

investir dans le projet

fidéliser la clientèle

Il m'est impossible de ...

de trouver une solution rapide

d'annuler la conférence

de dépasser le budget prévu

d'accepter cette proposition

Les éléments de l'argumentation :

Formez des phrases argumentatives :

1. Il faudrait / on devrait ... (man sollte)	... négocier les prix avec le client xy demain matin
2. J'aimerais bien ...	
3. J'ai prévu / planifié ... (ich habe geplant)	
4. On peut / pourrait ... (man kann / könnte)	

Donnez des conseils à des collègues de travail et utilisez les éléments de l'argumentation :

a. Pour vendre des produits de qualité,

il faut _____

on devrait _____

b. Pour organiser rapidement une réunion,

on pourrait _____

il faudrait _____

Conversation de bureau

Lisez la situation et la tâche puis continuez le dialogue à deux et argumentez !

L'espace de travail doit changer. Nous livrons des solutions complètes et plus rapides afin d'améliorer votre confort.



Offre spéciale !

« Siège de bureau Hyper Confort »

Situation : Achat de siège de bureau

Vous (**personne A**) travaillez au Service des Ressources Humaines d'une entreprise.

Tâche :

Le DRH (**personne B**) veut discuter du confort des sièges des employés. Vous exposez le problème et présentez des solutions. Vous essayez de convaincre votre DRH d'acheter des sièges de bureau plus confortables.

A) Dans le département des ressources humaines, beaucoup de salariés ont des problèmes de santé parce que les sièges sont inconfortables !

B) Quelle est votre proposition ?

A) Il faudrait des sièges de qualité pour réduire les problèmes de dos.

B) Je ne sais pas si un budget est prévu cette année car l'investissement est assez grand.

A) _____

B) _____

Extrait du Glossaire « Discuter au bureau »

Français :	Allemand :	Français :	Allemand :
Bon marché	Günstig	Négociable	Verhandelbar
Chiffre d'affaires (le)	Der Umsatz	Offre promotionnelle (une)	Ein Spezialangebot
Clientèle (la)	Die Kundschaft	Satisfaire	Zufriedenstellen
Conseiller	Beraten	Soumettre une offre	Eine Offerte unterbreiten
Fidéliser	Kunden gewinnen	Vendre	Verkaufen



Interpréter des commentaires de personnes différentes :

Situation :

Vous travaillez au service de logistique du magasin d'électronique « BRAKY » en Belgique. Vous avez distribué un questionnaire de satisfaction à des clients pour avoir leur avis.

Commentaires :

Richard

« Dans ce magasin d'électronique, si on passe une commande avant 19 heures, on peut déjà récupérer l'article le lendemain matin. Cela m'arrange bien en raison de la fréquence de mes commandes. De ce fait, je compte bien continuer à rester un client fidèle. »

Géraldine

« Moi, je suis adepte de BRAKY. Cela fait bien un an que je commande régulièrement toutes sortes d'articles ; leur vaste assortiment couvre tous mes besoins. De plus, j'apprécie beaucoup la rapidité du transport, même si quelquefois, il arrive des incidents dus à la fragilité de certains produits qui devraient être manipulés avec plus de précaution. »

Antony

« Quant à moi, il y a deux ans de cela, j'avais suivi une formation de magasinier dans le département des stocks de cette entreprise où je contrôlais les articles commandés, les camions qui déchargeaient en permanence la marchandise dans l'entrepôt et le transport dans les succursales. À présent, je suis moi-même client. Je dois ajouter que mon stage chez BRAKY a été enrichissant à tous points de vue, mais on aurait pu avancer plus vite si on avait eu la possibilité d'utiliser des scanners pour enregistrer les produits. Or, je l'avais déjà maintes fois proposé à la direction. »

Tâche :

Lisez les commentaires des clients et placez dans le tableau les noms des trois personnes et leurs opinions (si nécessaire, plusieurs fois) :

Opinion :	Points forts : (Stärke)	Points faibles : (Schwäche)	Suggestions : (Vorschläge)
Compétence du personnel			
Manque de moyens techniques			
Rapide exécution de la commande			
Bonne organisation			
Faire preuve de reconnaissance			

Extrait du Glossaire « Opinions »

Français :	Allemand :	Français :	Allemand :
Avantageux	Vorteilhaft	Consulter	Nachschauen
Cela conviendrait	Es würde passen	Efficace	Effizient
Cela ne sert à rien	Es nützt nichts	En ce qui me concerne	Meiner Meinung nach
Concevable	Denkbar	En raison de	Aufgrund von
Conseiller	Beraten	En résumé	Kurz gesagt



Was charakterisiert dieses Lehrmittel?

Mit diesem Lehrbuch wird Mitarbeitern/innen in den Unternehmungen die Möglichkeit geboten sich mit verschiedenen Aktivitäten vertieft auseinander zu setzen, diese umfassend kennen zu lernen, mit anderen Formen zu üben, beziehungsweise ihre Kenntnisse im Bürofranzösisch aufzufrischen.

<ul style="list-style-type: none"> • Bewährter methodischer und didaktischer Aufbau 	<ul style="list-style-type: none"> • Massgeschneiderte erweiterte Übungen zu diversen Berufsthemen
<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsnachrichten verstehen und beantworten 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau für E-Mail-Korrespondenz
<ul style="list-style-type: none"> • Mehrheitlich Zweisprachig: Französisch - Deutsch 	<ul style="list-style-type: none"> • Lösungen und Glossare integriert
<ul style="list-style-type: none"> • Richtig französisch telefonieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachtrainingsvorlagen

Dieses Lehrmittel richtet an alle die ihr Geschäftsfranzösisch verbessern wollen.

Ziele:

Dieses zweckmässige Lehrbuch dient sowohl für ein direktes Intensivtraining (Niveau B1) als auch für Prüfungsvorbereitung oder als Basis für weitere französische Diplome sowie als Bestandteil QV interner Prüfungen.

Das Lehrbuch beinhaltet den Wortschatz für die Bürowelt, praktische Übungen mit Lösungen und Beispiele für Geschäfts-E-Mails.

Es eignet sich für Lernende des E- oder M-Profiles sowie für alle die das Geschäftsfranzösisch lernen, verbessern oder auffrischen möchten. Zudem ist es einsetzbar als Lerninsel für kaufmännisch Lernende.

Titel : Geschäftsfranzösisch für Alle
 Autorin : Ottenbacher Nabila
 Format : Kartonierter Einband (Kt), 200 Seiten
 Grösse : H297mm x B210mm x T13mm

ISBN : 978-3-033-08169-7
 E-Book: CHF 37.-
 Druck: CHF 47.-
 Bundle: CHF 57.-



autoria-verlag
 Birkenweg 6
 CH 6212 St. Erhard
 info@autoria-verlag.ch
 www.autoria-verlag.ch
 +41 41 921 84 24

