ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. Т.Г. ШЕВЧЕНКО

Филологический факультет

Кафедра романо-германской филологии
Кафедра иностранных языков

ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ФРАНЦУЗСКИЙ) ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАГИСТРАНТОВ НЕЯЗЫКОВЫХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ И НАПРАВЛЕНИЙ

Сборник текстов и заданий

Тирасполь
Издательство Приднестровского Университета
2023

УДК 811.133.1 (082)(075.8)
ББК Ш147.11я43я73
С 23

Составители:

Абабий В.Н., доцент кафедры иностранных языков филологического факультета ПГУ им. Т.Г. Шевченко

Дубленко Н.М., старший преподаватель кафедры романо-германской филологии филологического факультета ПГУ им. Т.Г. Шевченко

Рецензенты:

Бузук И.Л., доцент кафедры романо-германской филологии филологического факультета ПГУ им. Т.Г. Шевченко

Косогорова Н.Б., старший преподаватель кафедры иностранных языков филологического факультета ПГУ им. Т.Г. Шевченко

С23 **Иностранный язык (французский) для академической деятельности магистрантов неязыковых специальностей и направлений:** Сборник текстов и заданий / сост.: В.Н. Абабий, Н.М. Дубленко. – Тирасполь: Изд-во Приднестр. ун-та, 2023. – 52 с.– (электронное издание).

Минимальные системные требования: CPU (Intel/AMD) 1,5 ГГц/ОЗУ 2 ГГб/HDD 450 Мб/1024*768/Windows 7 и старше/Internet Explorer 11/ Adobe Acrobat Reader 6 и старше.

В фокусе внимания составителей учебного пособия – текстовый и прагматический материалы, которые послужат неким суппортом в понимании и постижении делового, академического стиля французского языка.

Учебное пособие по дисциплине «Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности» рассчитано на магистрантов 1 курса неязыковых специальностей и направлений и содержит блок текстов и упражнений, отражающих содержание Раздела №2 рабочей программы по данной дисциплине – «Иностранный язык для академической деятельности». Пособие содержит тексты и учебные материалы делового стиля и характера, разделенные на 18 уроков согласно учебного плана и рабочей программе.

УДК 811.133.1 (082)(075.8)
ББК Ш147.11я43я73

© Абабий В.Н., Дубленко Н.М., составление, 2023

ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ФРАНЦУЗСКИЙ)
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МАГИСТРАНТОВ
НЕЯЗЫКОВЫХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ И НАПРАВЛЕНИЙ
Сборник текстов и заданий

Издаётся в авторской редакции

ИЛ № 06150. Сер. АЮ от 21.02.02.
Подписано в печать 09.11.23. Формат 60 × 90/16.
Усл. печ. л. 3,25. Электронное издание. Заказ № 145.

Изд-во Приднестр. ун-та. 3300, г. Тирасполь, ул. Мира, 18.

Оглавление

Часть А. Основные документы 4
Leçon 1. *Le CV. 4*
Leçon 2. *La lettre officielle. 8*
Leçon 3. *La lettre de motivation 11*

Часть Б. Тематические тексты, задания 15
Leçon 4. *L'entretien d'embauche 15*
Leçon 5. *L'employeur et l'employé 18*
Leçon 6. *La communication dans les affaires 22*
Leçon 7. *Combien de temps travaillez-vous? 24*
Leçon 8. *Les jobs qui n'existeront plus dans 10 ans 26*
Leçon 9. *Le nomadisme digital 28*
Leçon 10. *La demande de renseignements. 30*
Leçon 11. *L'offre de services. 32*
Leçon 12. *Les entreprises ouvrent des sites sur Internet 34*
Leçon 13. *Qu'est-ce qu'une entreprise ? 37*
Leçon 14. *Faire la présentation d'une entreprise 41*
Leçon 15. *En voyages d'affaires 43*
Leçon 16. *Faire des stages en entreprise 46*
Leçon 17. *La commande 48*
Leçon 18. *La réclamation 50*

Библиографический список 52

Leçon 1. Le CV

Lexique à user

aisément – легко
antéchronologique – антехронологический
concorder – согласовать
couramment – обычно
distinction, *f* – различие
formation, *f* – образование
inconvénient, *m* – недостаток
offre, *f* – предложение
nettement – отчетливо
parcours, *m* – путь, опыт
parcours (*m*) linéaire – истинный опыт
pertinent – актуальный
retracer – проследить

Texte 1.

Le **CV** est l'élément déterminant d'une candidature,
d'une carrière.

3 types de structures pour un CV

Vous avez le choix entre trois possibilités pour présenter votre curriculum vitae: le CV chronologique, le CV antéchronologique, et le CV fonctionnel. Ils présentent chacun les informations de votre profil dans un ordre différent.

Le CV chronologique

C'est une structure qui permet de retracer votre parcours étape par étape. Dans un curriculum vitae chronologique, vous placerez d'abord vos informations personnelles, puis votre profil personnel, suivi de votre formation, et enfin vos stages et expériences professionnelles.

Avantage de la structure du CV chronologique

Cela vous permet de mettre en avant vos qualifications et les diplômes éventuellement obtenus. Si vous n'avez pas beaucoup

d'expérience professionnelles, cela permet de ne pas mettre l'accent dessus. À l'inverse, vous mettrez plutôt en évidence votre parcours jusque-là et pourrez montrer les compétences que vous pouvez détenir en dépit d'un manque d'expérience professionnelle. Idéal pour: les étudiants, les jeunes diplômés, les débutants sur le marché du travail.

Inconvénient de la structure du CV chronologique

Cette structure peut être peu appréciée des recruteurs et/ou employeur qui valorisent davantage l'expérience à la formation. Si vous n'avez vraiment pas ou très peu d'expérience, tirez-en tout de même parti en présentant au mieux votre formation. Autrement dit, mentionnez les diplômes, mentions, spécialisations et éventuelles distinctions que vous avez pu obtenir.

Le CV antéchronologique

C'est la structure de CV la plus couramment utilisée. Il consiste à présenter en premier lieu votre profil personnel, puis vos expériences professionnelles avant de mentionner votre formation.

Avantage de la structure du CV antéchronologique

L'avantage du CV antéchronologique est qu'il permet de voir le parcours du candidat et retrace ce parcours par étapes temporelles. Par conséquent, c'est une structure de CV qui est adaptée pour les profils dont le parcours a été particulièrement linéaire. Il présente beaucoup de clarté pour les recruteurs qui n'ont pas à recouper les différentes expériences ou périodes de la vie professionnelle du candidat. De plus, cette structure met aussi en évidence les progressions hiérarchiques au cours de la carrière du candidat. Idéal pour: les parcours linéaires, les profils dont l'expérience concorde avec l'offre.

Inconvénient de la structure du CV antéchronologique

En raison de son aspect très linéaire, il conviendra difficilement aux personnes qui ont eu un parcours atypique fait de différentes carrières, orientations ou postes. Il ne conviendra pas non plus aux personnes qui ont des périodes d'inactivité sur leur CV car ces dernières seront trop aisément mises en évidence, et elles constituent généralement un point négatif du point de vue des recruteurs.

Le CV fonctionnel

Le CV fonctionnel est aussi appelé CV thématique ou encore CV par compétences. Il permet de cadrer votre CV en orientant sa présentation sur vos compétences et sur la valeur que vous pouvez apporter à une entreprise plutôt que de présenter vos expériences l'une après l'autre en fonction des dates.

Avantage de la structure du CV fonctionnel

Le premier avantage de cette structure de CV consiste à mettre l'accent sur vos compétences, ce qui rassurera d'emblée les recruteurs sur vos capacités, permettant même de vous présenter comme un candidat spécialisé si vous avez des expériences et des missions qui se recoupent. De cette façon, la structure du CV fonctionnel souligne l'adéquation de votre profil avec le poste visé. De la même façon, si vous possédez plusieurs compétences intéressantes pour le poste, il sera plus facile de les faire ressortir avec un CV fonctionnel. Idéal pour: les parcours atypiques, les reconversions, les carrières « à trous ».

Inconvénient de la structure du CV fonctionnel

Si cette structure vous permettra assurément de vous démarquer, son caractère inhabituel peut être déconcertant ou, au pire, peu apprécié de certains recruteurs. En effet, n'ayant que peu de temps à consacrer à la lecture de votre CV, si le recruteur cherche à tout prix une présentation linéaire, il ne consacrera pas de temps à votre CV si celui-ci n'est pas suffisamment clair. Il faut donc que vous puissiez rédiger votre CV de manière particulièrement efficace, en illustrant clairement vos compétences pour que les recruteurs n'aient pas à passer de temps supplémentaire à chercher les informations dont ils ont besoin.

Pour vous éviter de devoir créer sans arrêt un CV, vous pouvez simplement en créer un qui constituera votre base. De cette façon, lorsque vous préparerez une nouvelle candidature, il vous suffira d'extraire les éléments pertinents et de les réorganiser de la façon adaptée. Pour plus de facilité, utilisez un générateur de CV automatique, nettement plus rapide et pratique.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique au sujet donné.

2. Remettez en ordre les principales parties d'un CV: expériences personnelles, données personnelles, langues, centres d'intérêt, logiciels. Traduisez.

3. Remplissez votre CV en ligne d'après l'exemple:

https://www.moncvparfait.fr/lp/fr/mprfrzlp01.aspx?utm_source=google&utm_medium=sem&utm_campaign=283396573&utm_term=refaire%20son%20cv&network=g&device=c&adposition=&adgroupid=19329186013&placement=&gad=1&gclid=EAIaIQobChMI4P6jnuCDgQMVBKnVCh1SZgrUEAAYASAAEgLfX_D_BwE

Exemple de CV

Prénom NOM
Poste recherché/occupé

Ville - Pays
Tél : xxxxxxxxxxxxx
Email : xxxxxxxxxxxx@xxx.com

FORMATION

Années — Diplôme xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Ville-Pays — *Université ou école*

Années — Diplôme xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Ville-Pays — *Université ou école*

Langues — **Espagnol:** Courant
Anglais: Bilingue
XXXXX: xxxxxx

Logiciels: Word, Excel, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Oct. - Juil 20XX — **NOM DE L'ENTERPRISE xxxxxxxxxx**
Ville, Pays — **Poste Occupé xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

Tâches réalisées: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Oct. - Juil 20XX — **NOM DE L'ENTERPRISE xxxxxxxxxx**
Ville, Pays — **Poste Occupé xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

Tâches réalisées: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Oct. - Juil 20XX — **NOM DE L'ENTERPRISE xxxxxxxxxx**
Ville, Pays — **Poste Occupé xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

Tâches réalisées: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

CENTRES D'INTÉRÊT

Voyager, Bénévole dans une association, xxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx

Sport, hobbies: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxx

Leçon 2. *La lettre officielle*

Lexique à user

compatir – сочувствовать
courtoise – вежливая
établir – устанавливать
indispensable – существенный
interlignée – межстрочный
lettre, *f* – письмо
mesure, *f* – мера
moins – меньше
rédiger – оформить, написать

Texte 2.

La **lettre** est un prologement de la personnalité, la mesure de la culture et du goût. Il semble qu'on écrive de moins en moins. On télégraphie. On téléphone, surtout. On arrive, plus vite que la poste, en automobile ou en avion. La lettre se meurt. Mais la lettre, cependant, n'est pas encore morte. Il y a beaucoup de circonstances où il nous est indispensable de savoir écrire. Il faut remercier, compatir, féliciter, offrir des vœus, des services, établir des contacts commerciaux, etc. Il reste les lettres les plus difficiles à rédiger, celles où la fantasie n'a plus de place, où il faut peser chaque mot et suivre rigoureusement les règles de la correction et de la courtoisie.

Quelques conseils à suivre pour écrire une lettre d'une manière correcte et courtoise

Le papier à lettre. If faut employer un papier blanc, ou légèrment teinté, portant votre adresse, votre numéro de téléphone. Le format doit être non plié, timbré en haut et à droit. Il doit être ni trop grand, ni trop petit. Le format dit «commercial» est actuellement le plus employé. La lettre dactylographiée. Tapée soigneusement à la machine, la lettre, surtout si elle est interlignée, bien disposée, avec une marge suffisante, est plus propre, plus lisible, que la meilleur caligraphie. Quant aux scripteurs il faut écrire des lettres d'une manière lisible. Toutes les lettres d'affaires doivent être tapées à la machine à écrire. Dispo-

sition matérielle de la lettre: la marge. Une marge spacieuse donne à la lettre un «ton» de soin et de respect. Une marge trop étroite rend la lecture de chaque ligne plus pénible. Une marge d'un centimètre et demi est une bonne moyenne. Si vous ajoutez plusieur feuillets, il sera bon de les numéroter. La ponctuation. On trouvera dans toutes les bonnes grammaires les règles de la ponctuation. Il faut toujours veiller à ce que la ponctuation soit correcte. Une lettre bien ponctuée est plus facile à lire, et une virgule mal placée peut mener à un malentendu. Les abréviations. «Monsieur», «Madame», «Mademoiselle» et leurs pluriels s'écrivent en abrégés (M., Mme, Mlle, MM., Mmes, Mlles) devant un nom propre. Il faut éviter toutes les abréviations peu usuelles. Les adresses. Il est d'usage de faire graver son numéro de téléphone en haut et à gauche sur la première page de la lettre, en haut et à droite, de préférence, sur la feuille non pliée (pour machine à écrire). Si l'on n'a pas de papier avec l'adresse (ou du moins imprimée), il faut toujours rappeler son adresse sur sa lettre, même lorsqu'on écrit aux amis les plus intimes. La date. N'omettez jamais de dater vos lettres, soit au commencement, soit à la fin. La date au commencement est préférable pour lettres d'affaires. Il vaut mieux indiquer le mois par son nom que par un chiffre. L'en-tête et la salutation finale. Dès le premier mot, vous risquer le faire une faute, et d'être mal jugé. Quant à la formule de politesse qui précéde la signature, c'est pour beaucoup de gens la partie la plus difficile de la lettre. Dans la correspondance d'affaires, usuellement, on commençe la lettre par: «Monsieur» ou «Cher Monsieur» et on la finit par: «Recevez, Monsieur, l'assurance de mes sentiments distingués». La signature. Il est pratique, dans la vie moderne, d'avoir une signature très lisible, qui permette à votre correspondant d'abord d'épeler votre nom, puis de l'écrire sans l'écorcher.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique au sujet donné.

2. Remettez de l'ordre dans les syntagmes. Indiquez les phrases caractérisant:

a) le commencement de la lettre;

b) le corps de la lettre;

c) la fin de la lettre.

3. Rédigez une lettre officielle sur l'exemple: https://www.pinterest.fr/pin/814096070111466178/

Exemple de lettre officielle

Leçon 3. *La lettre de motivation*

Lexique à user

challenge, *m* – вызов
cohésion, *f* –сплоченность
convaincre – убедить
dada, *f* – увлечение
dénigrer – унижать
écarter – отдалиться, отойти от
en bref – коротко
manager, *m* – менеджер, руководитель
postuler – заявлять, подавать заявку, заявление
rédhibitoire – искупительный

Texte 3.

La lettre de motivation écrite reste encore aujourd'hui le meilleur moyen pour un candidat d'argumenter sur les raisons qui l'ont poussé à postuler. Comment présenter une lettre de motivation? Misez sur une structure inratable en 3 parties: vous, moi, nous. «Vous» étant l'entreprise qui a besoin de recruter, «moi» étant le candidat et «nous» le futur couple candidat-entreprise:

La lettre de motivation commence par «Vous»
La lettre de motivation se poursuit avec «Moi»
La lettre de motivation se termine avec «Nous»

Comment rédiger une lettre de motivation ? Ce que vous allez raconter dedans est primordial car vous devez réussir à convaincre son lecteur de votre capacité à exceller dans le poste à pourvoir. L'objectif de la lettre de motivation n'est pas de décrire linéairement votre parcours, ce qui viendrait en doublon du CV et risque d'ennuyer le recruteur. Pour éviter cet effet catalogue, vous devez chercher à en faire ressortir une cohérence en explicitant ce parcours et en justifiant vos choix. Vous pouvez dire par exemple pourquoi vous avez choisi telle spécialisation au moment de votre formation ou raconter votre décision de quitter une entreprise pour répondre à de nouveaux challenges. L'objectif est de faire-part au recruteur de vos savoir-faire.

La lettre de motivation sert à valoriser ce qui n'apparaît pas dans votre CV. La lettre de motivation doit également servir à aller au-delà du CV en insistant, à travers des exemples, sur des compétences qui n'y apparaissent pas forcément, ou pas suffisamment, et qui peuvent correspondre à ce que le recruteur recherche. Certaines soft skills, nouveau dada des recruteurs, sont très prisées des entreprises. Créativité, esprit critique, sens du service : à vous d'illustrer votre savoir-être par quelques exemples. Notamment, si vous entraînez une équipe de football dans le club de votre commune, n'hésitez pas à en faire part pour souligner votre capacité de management et votre esprit d'équipe. Savoir penser collectif, renforcer la cohésion et porter le groupe constituent des compétences qui peuvent faire la différence lors d'un recrutement. Travaillez la présentation de votre lettre de motivation. Comment présenter une lettre de motivation ? Nous avons vu plus haut que le fond est primordial. Mais la forme ne doit pas pour autant être mise de côté.

Que doit contenir l'en-tête d'une lettre de motivation ? Respectez également les règles de base de l'en-tête de la lettre de motivation : votre nom en haut à gauche avec votre contact, le nom de la personne à qui vous adressez votre courrier, l'objet de votre lettre avec le poste précis auquel vous aspirez, et la date en haut à droite. Si vous répondez à une offre d'emploi par mail, c'est aussi en en-tête qu'il vous faudra indiquer sa référence. Comment réussir la conclusion de sa lettre de motivation? Faites dans le classique, et ne cherchez pas l'originalité pour prendre congé de votre lecteur. Choisissez, par exemple, la formule : « Me tenant à votre disposition pour un prochain entretien, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes sincères salutations » qui achèvera efficacement une lettre de motivation bien soignée. Reprenez la même formule de politesse qui a entamé votre lettre de motivation (si vous avez utilisé Madame, réutilisez uniquement Madame dans la formule de politesse qui clôture votre lettre).

L'orthographe et le style de la lettre de motivation

D'après un sondage le niveau en expression écrite a pu jouer dans la mise à l'écart d'une candidature. Attention donc à bien soigner l'orthographe en redoublant d'efforts sur les coquilles ou les fautes d'accord. Veillez surtout à bien soigner l'accroche de votre lettre de motivation car ce sont les premières phrases qui vont prioritairement retenir l'attention du lecteur. Maintenez ensuite un style direct en privilégiant les phrases courtes aux longues tirades remplies de subordonnées.

Si certains recruteurs y sont plus ou moins sensibles, pour d'autres, les fautes d'orthographe, c'est rédhibitoire. Faites relire votre lettre au moins une fois avant l'envoi. Faut-il mettre une photo sur une lettre de

motivation? Comme pour le CV, il n'y a aucune obligation à mettre une photo sur une lettre de motivation. Un recruteur ne peut légalement pas vous écarter d'un processus de recrutement si aucune photo n'est intégrée à votre lettre. Si vous souhaitez qu'une photo accompagne votre candidature, il est conventionnellement admis qu'elle figure sur le CV plutôt que sur la lettre de motivation. Toutefois, vous ne faites pas de « faute » à proprement parler si elle est jointe à votre lettre. Quelles sont les erreurs à éviter pour une lettre de motivation parfaite? Rédiger une lettre de motivation ne s'improvise pas. Il y a des infos à bannir. Lesquelles ? C'est ce que nous vous révélons ci-dessous. L'âge ou la date de naissance. Même si c'est évidemment interdit, la discrimination par l'âge existe. Donc inutile de tendre une perche au recruteur dès la lettre de motivation. Les détails personnels. Que vous soyez marié, divorcé, pacsé, célibataire endurci, ayez X enfants… peu importe. Ces informations n'ont rien à faire dans une lettre de motivation, ni dans le CV d'ailleurs. Le délai de sa recherche d'emploi. Inutile d'informer le recruteur du nombre de mois de recherche. Le salaire. Une règle d'or: ne pas parler de salaire avant même d'avoir rencontré le recruteur. On n'évoque donc pas son salaire actuel ou le salaire espéré dans sa lettre de motivation. L'état de vos relations avec votre employeur ou ancien employeur. Les phrases du genre « je pars car je ne m'entends pas avec mon manager direct », « je suis en recherche d'emploi active car je ne suis plus en phase avec la stratégie de mon entreprise » sont à bannir. Même si c'est le cas, inutile d'en faire état dans la lettre de motivation (ni à l'entretien d'embauche). Les recruteurs voient d'un mauvais œil les candidats qui dénigrent leurs anciens employeurs.

En conclusion, un recruteur consacre peu de temps à votre candidature, il vous faut donc être bref et clair, avec un plan en trois parties recommandé.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique au sujet donné.

2. Trouvez deux bons et deux mauvais exemples de lettre de motivation. Expliquez:

« En tant que leader du BTP, vous recherchez certainement des ingénieurs issus d'écoles prestigieuses comme la mienne (...) ».

« Véritable homme de terrain et chargé de la mise en place d'une stratégie commerciale cohérente et pragmatique, je pense pouvoir transposer de manière opérationnelle mon savoir-faire chez vous (...) ».

« Lors d'une interview donnée au Journal du BTP, Marc Mani, votre directeur export a évoqué la volonté du groupe de se développer dans

les pays de l'Est. Ma connaissance du russe et mon expérience de trois années dans le négoce de matériaux industriels me permettront de vous aider dans cette démarche ».

« Votre développement vous amène aujourd'hui à racheter des concurrents pour les intégrer à votre nouvelle holding. J'ai moi-même monté un service Achats en deux mois suite à une fusion de trois entreprises. Pour votre secteur, une récente étude américaine démontre que les économies réalisables pourraient atteindre 20 % (...) ».

3.Rédigezunelettredemotivationd'aprèsl'exemple:https://emploi.lefigaro.fr/recherche-d-emploi/guide-de-la-recherche-d-emploi/535-lettre-de-motivation-exemple-gratuit-et-conseils/#:~:text=Madame%2C%20Monsieur%2C,e%5D%20pour%20rejoindre%20votre%20entreprise.

Exemple de lettre de motivation

Prénom et Nom
Adresse
Mail et numéro de téléphone

Contact dans l'entreprise (si vous l'avez)
Nom de l'entreprise
Adresse

Fait à [Ville], le [Date]

Objet : Candidature pour le poste de [Nom du poste] - [Référence]

Madame, Monsieur,

Actuellement en recherche d'emploi, je me permets de candidater à votre offre pour le poste de [nom du poste à pourvoir]. Très intéressé[e] par le secteur de [secteur d'activité de l'entreprise], je suis particulièrement motivé[e] pour rejoindre votre entreprise.

Grâce à mes expériences en tant que [nom du métier] et à ma formation [nom de votre formation], je pense avoir pu acquérir les compétences nécessaires pour mener à bien les différentes missions. [Si vous avez eu l'occasion de d'effectuer certaines des missions détaillées dans la fiche de poste, c'est le moment d'en parler]. Mon parcours m'a donc permis de développer mes qualités relationnelles et mes compétences en matière de [citer une compétence acquise] et de [citer une deuxième compétence acquise].

Intégrer une entreprise telle que la vôtre représente pour moi un réel enjeu professionnel, c'est pourquoi je suis particulièrement motivé[e] par votre offre. Je suis par ailleurs dynamique et doté[e] d'une grande capacité d'adaptation.

Je serai heureux[se] de pouvoir échanger avec vous de vive voix dans le cadre d'un entretien. En attendant, je reste à votre disposition pour toute information complémentaire et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

[Nom et Prénom]

Leçon 4. L'entretien d'embauche

Lexique à user
apparence, *f* – внешность, появление
entreprise, *f* – организация
entretien, *m* – собеседование
embauche, *m* – прием, найм
fixer une fourchette – обозначить срок
gestuelle, *f* – жесты
laisser de blanc – оставить пустым
monopoliser – монополизировать
poste, métier, *m* – должность, профессия
prétention salariale, *f* – пожелание по заработной плате
recrutement, *m* – набор персонала
recruteur, *m* – рекрутер

Texte 4.

L'**entretien** est l'étape fondamentale du processus de recrutement. Elle permet au candidat de montrer sa personnalité. L'entretien ne doit pas nécessairement être considéré comme un test : ce peut être un dialogue. Le recruteur expose ses besoins et cherche à vous connaître. Quant à vous, vous cherchez à vous faire connaître et à compléter l'image que vous vous faites du poste et de l'entreprise. Les recruteurs reconnaissent que l'apparence joue un rôle considérable dans l'embauche. C'est pourquoi il importe, dans la plupart des cas, d'être correctement vêtu, rasé, coiffé, etc. Il faut marcher d'un pas ferme en entrant dans la salle, parler d'une voix claire, serrer la main de votre interlocuteur avec fermeté. La gestuelle est importante: il faut veiller à la position de ses mains, de son buste, au regard. Si vous vous adressez à deux ou trois personnes, il faut veiller à bien les regarder tour à tour pour qu'aucune ne se sente ignorée. Il ne faut ni monopoliser la parole ni laisser de blanc. Il est nécessaire de se préparer à tout entretien d'embauche:

a. il faut connaître l'entreprise dans laquelle on postule: son secteur, ses produits, ses concurrents, son chiffre d'affaires approximatif, ses objectifs, etc.;

b. il faut connaître ce que l'on veut et ce que l'on vaut. En fin d'entretien, il faut être capable de répondre avec précision si le recruteur vous demande vos prétentions salariales: il faut donc se renseigner sur les grilles de salaires, sur le marché de l'emploi, et se fixer une fourchette que l'on indiquera plutôt qu'un chiffre précis. Ces questions doivent être préparées à l'avance. De même, il arrive souvent qu'à la fin de l'entretien le recruteur demande au candidat s'il a des questions : il est bien vu d'en avoir, et étant donné qu'il est difficile d'improviser dans ce cas-là, une ou deux questions doivent être préparées, portant par exemple sur l'intérêt que votre interlocuteur porte à son métier, les difficultés qu'il peut rencontrer au quotidien. À la fin de l'entretien, on ne demande pas si on va être engagé. En revanche, il est normal de s'informer sur la suite du processus de recrutement : passage éventuel d'un second entretien, date cible du choix du candidat, possibilité de contacter le recruteur pour connaître l'avancement du processus.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique à user.

2. Préparez-vous à un entretien d'avance. Questions classiques: Quel est votre projet professionnel?

Que souhaitez-vous faire dans notre entreprise?
Où vous voyez-vous dans dix ans?
Êtes-vous résistant au stress?
Comment vous décrivent vos amis?
Quels sont vos trois principales qualités? / vos trois principaux défauts?
Quel a été votre plus grande réussite?
Quand avez-vous rencontré l'échec?
Préférez-vous travailler seul ou en équipe?

3. À base du texte et du minimum lexical imaginez des dialogues sur le sujet donné.

1. Réduction du temps de travail. Le jour de RTT est une journée de repos qu'une entreprise donne à son salarié afin de compenser un temps de travail qui excède les 35 heures hebdomadaires (durée légale du travail en France).

Source : Territoires des langues.com

Leçon 5. *L'employeur et l'employé*

Lexique à user

congédier – уволиться
consigne, *f* – задача, условие
employeur, *m* – работодатель
employé, *m* – работник
engagé – задействован, трудоустроен
entreprise, *f* – компания
sanction, *f* – санкция
loi, *f* – закон
mesure, *f* – мера
paiement, *m* – оплата
par extempt – бесплатно
remboursé – возмещен
syndiqué – членство в профсоюзе

Texte 5.

Les principales obligations **emlpoyé – employeur** sont:

Vous devez : exécuter vous-même le travail pour lequel vous avez été engagé; exécuter votre travail avec prudence et diligence. Ainsi, tout retard chronique, absence injustifiée ou excessive peut justifier un renvoi ou des sanctions, selon les circonstances; prendre les mesures nécessaires pour ne pas vous mettre en danger ou mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres; respecter les consignes de vos supérieurs, à moins de circonstances exceptionnelles. Par exemple, si votre supérieur vous demande de faire quelque chose de dangereux ou d'illégal vous n'êtes pas tenu d'obéir; être loyal et honnête.

Que peut faire mon employeur si je ne respecte pas mes obligations envers lui?

Votre employeur peut:

vous imposer des mesures disciplinaires comme un avis disciplinaire écrit et une suspension;

vous imposer des mesures administratives comme une lettre d'évaluation de votre rendement et une rétrogradation;

vous congédier si vous faites quelque chose de très grave, par exemple, si vous volez du matériel de bureau;

vous poursuivre pour obtenir une compensation financière. Par exemple, si vous démissionnez sans aviser à l'avance votre employeur ou si votre entente prévoit une date de fin et que vous démissionnez avant cette date;

vous poursuivre pour que vous arrêtiez les activités qui lui causent un tort.

Est-ce que la loi impose des obligations à mon employeur à mon égard? Oui. La loi impose à votre employeur plusieurs obligations, dont les principales sont:

vous fournir un lieu de travail et le garder accessible, ainsi que mettre à votre disposition les outils, l'équipement et les autres moyens nécessaires à l'exécution de votre emploi;

vous payer le salaire convenu et les avantages ayant une valeur pécuniaire comme les vacances, le paiement des jours chômés et des autres types de congés;

s'assurer que vos conditions de travail respectent votre santé, votre sécurité et votre intégrité physique et psychique;

vous donner un avis écrit de fin de contrat ou de mise à pied dans certains cas ou vous verser une somme d'argent pour remplacer cet avis;

vous traiter avec respect et protéger votre dignité. Il doit faire en sorte que les comportements discriminatoires à votre égard ne soient aucunement tolérés dans son entreprise. En vertu de ce principe, il est aussi tenu de vous garantir un milieu de travail exempt de tout harcèlement;

prendre des mesures lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que vous êtes exposé à la violence conjugale, familiale ou sexuelle dans le milieu de travail, et ce, que ce soit au bureau ou en télétravail.

Mon employeur peut-il avoir plus d'obligations à mon égard que ce que la loi impose? Oui. Vous pouvez conclure une entente écrite avec votre employeur qui prévoit plus de droits et d'obligations que ce que la loi prévoit.

Par exemple, vous pouvez prévoir que vous utiliserez votre auto dans le cadre de votre travail et que votre employeur vous paiera une allocation pour vous compenser. Votre contrat de travail peut aussi prévoir que votre employeur vous remboursera des frais de voyage ou de représentation sur présentation d'une pièce justificative.

Que puis-je faire si mon employeur ne respecte pas ses obligations à mon égard?

Vous pouvez en parler avec votre employeur afin qu'il corrige la situation. (Dans certains cas, vous serez dans l'obligation de lui en parler avant d'entreprendre toute autre démarche.) Vous pouvez déposer une plainte (ou une demande) auprès des organismes publics, agents ou tribunaux suivants: la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail;

un agent du Programme du travail; le Tribunal administratif du travail; la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse; la Commission des droits de la personne;

le Tribunal de santé et sécurité au travail; un tribunal civil.

Le choix de l'organisme public, de l'agent ou du tribunal compétent dépend de la loi en cause, de la juridiction en cause, du montant en cause et de votre statut d'employé syndiqué ou non.

Si vous êtes un employé syndiqué, votre syndicat peut généralement déposer un grief en votre faveur pour:

une mésentente relevant de l'interprétation ou de l'application de votre convention collective;

une violation par votre employeur d'un de vos droits prévus par la loi qui assure un minimum aux employés.

Si vous songez à démissionner avant ou au lieu d'exercer un de ces recours, parlez-en à un expert en droit du travail qui pourra vous informer des effets possibles d'une démission sur vos recours. De plus, il pourra vous aviser sur la façon de démissionner afin de ne pas vous exposer à une éventuelle poursuite de la part de votre employeur.

Est-ce que les obligations entre employés et employeurs sont différentes dans un milieu syndiqué? Oui. En plus des obligations imposées par la loi, les employeurs et les employés ont des obligations à respecter qui découlent de la convention collective. Par le biais de la négociation d'une convention collective, un employeur et un syndicat peuvent conclure une entente portant sur les conditions de travail des employés représentés par le syndicat. Cette entente lie tous les employés actuels et futurs visés par l'accréditation.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique au sujet donné.

2. Trouvez des phrases caractéristiques au vocabulaire: *employeur*, *employé*.

poser des questions	étudier le CV	communiquer
un stage	rejoindre	entretenir
un apprenti	une formation	expérience
une formation en apprentissage/ alternance	un jeune diplômé	un mémoire
un diplôme	avec mention	un programme d'échange
être capable de	expérimenté	étudier l'annonce
montrer un intérêt vif pour	clientèle	venir pour la place de
ayant fait ses preuves	respecter les délais	faire preuve d'initiative
emploi saisonnier	mettre à la disposition	les conditions de travail
être fortement motivé	flexible	digne de confiance
disponible	spécialiste de	compétent en
job permanent	enthousiaste	

3. À base du texte animez une conversation d'embauche.

Leçon 6. *La communication dans les affaires*

Lexique à user

assurer – уверять, обеспечивать
attrayant – привлекательный
ennuyé – раздосадованный
entorse, *f* – вывих
éviter – избегать
rendez-vous, *m* – встреча
reporter le rendez-vous – отложить встречу
rétablissement, *m* – восстановление
service, *m* – услуга

Texte 6.

Employée : Service Achats. Bonjour.

Client : Bonjour, mademoiselle. Je suis M. Duval de Renault. Je voudrais parler à M. Dupont.

Employée : M. Dupont est en réunion. Voulez-vous lui laisser un message?

Client : Oui... Je devais le rencontrer après-demain; mais je me suis fait une entorse hier et je dois éviter de marcher pendant 8 jours.

Employée: Vous aviez pris rendez-vous ?

Client : Oui, à 8 heures.

Employée : Je vérifie... Oui, c'est bien cela.

Client : Je souhaiterais donc reporter le rendez-vous d'une semaine.

Employée : Ça n'est pas possible : le 20 M. Dupont est occupé tout le matin et à partir de 13 heures... Et le lendemain il part à l'étranger pour une semaine.

Client : J'ai des propositions très attrayantes à lui faire concernant nos nouveaux produits d'entreprise... Serait-il libre pendant le déjeuner?

Employée : Rien n'est prévu sur son agenda, mais je ne peux vous l'assurer.

Client : Alors, je propose de le retrouve au café tout près de chez vous... Nous pourrions discuter le problème sans perte de temps.

Employée : Je note et je vous rappelle. À quel numéro s'il vous plaît?

Client : Au 31 06 19 21.

Employée : Au revoir, monsieur, et bon rétablissement.
Client : J'attends votre appel. Merci beaucoup. Au revoir.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique au sujet donné.

2. À chacune des définitions de la colonne de gauche du tableau trouvez une des phrases de la colonne de droite. *Attention* : deux des phrases n'ont pas de définition.

DÉFINITIONS	PHRASES
	a - Oui, bien sûr, vous êtes Monsieur ?
1 - Demander d'épeler : …….	b - C'est pour une réservation, s'il vous plaît.
2 - Vérifier le numéro appelé : …….	c - Vous avez dit le 02 93 44 71 91 ?
3 - Indiquer l'objet de l'appel : …	d - Pardon ?
4 - Demander de répéter : …….	e - Merci d'avoir appelé.
5 - Vérifier le numéro : …	f - Allô, je suis bien au 01 40 61 86 50 ?
6 - Demander le numéro : …….	g - Est-ce que vous pouvez me donner votre numéro, s'il vous plaît ?
7 - Répétez un message : …….	h - Vous voulez que Monsieur Bébéar vous rappelle avant quinze heures ?
8 - Terminer un appel : …….	i - Ah non, Madame, vous vous trompez, ici, vous êtes chez un particulier.
9 - Demander une personne : …….	j - Je voudrais parler à Monsieur Lebègue, s'il vous plaît.
10 - Dire que l'auteur de l'appel a fait une erreur : …….	k - Comment est-ce que ça s'écrit ?
	l - Excusez-moi, c'est une erreur.

3. À base du dialogue et du minimum lexical imaginez des dialogues sur le sujet donné.

Leçon 7. Combien de temps travaillez-vous?

Lexique à user

exercé – осуществленный
exigeant – требовательный
chômage, *m* – безработица
contradictoire – противоречивый
contrainte de délais (*m*) – ограничение по срокам
craquer – рвать, порвать
interminable – нескончаемый
pesant – тяжелый
piquer – укусить, жалить
salarié, *m* – рабочий
taper sur les nerfs – играть на нервах

Texte 7A.

Solitude, stress, conflits, pressions, semaines interminables... Pour nombre de salariés, les 35 heures ne sont qu'une illusion. La civilisation des loisirs n'est pas pour demain. Vous êtes fatigué, stressé, vous avez les yeux qui piquent, le dos qui craque et vos collègues vous tapent sur les nerfs, bienvenue, vous venez d'entrer dans une nouvelle ère : celle du « travail sans fin ». Economistes, médecins spécialistes et experts sont unanimes : à l'heure du tout-Internet, du téléphone par satellite et du portable à tout faire miniature, le travail n'a jamais semblé si pesant et difficile. Un paradoxe ? Pas si sûr.

L'ampleur de la pression exercée sur les salariés ne se limite pas aux seules contraintes de délais. Pressé, le consommateur est devenu aussi plus exigeant sur la qualité de ce qu'il achète. Et il le fait savoir. Tant mieux, direz-vous... Sauf que travailler « vite et bien » n'est pas toujours possible. Et souvent contradictoire. Travailler plus et plus vite, répondre au mieux aux exigences de qualité du marché, accepter chaque jour de nouveaux outils de travail plus perfectionnés et plus faciles à contrôler, tout oblige aujourd'hui à vivre sous pression. La peur du chômage est très forte. Toute la complexité de l'homme moderne est peut-être là. Plus équipés que jamais, plus autonomes aussi, les salariés n'ont paradoxalement jamais eu si peu le goût du travail. Le management du IIIe millénaire reste à inventer.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique à user.

2. Dans l'idéal, combien d'heures voudriez-vous travailler chaque semaine? Argumentez.

3. Comparez votre pays et la France. Recherchez des données (chiffres, articles) et complétez le tableau, comparez et justifiez vos commentaires.

	La France	Votre pays
Temps de travail annuel		
Congés payés		
Revenus		
Parité hommes / femmes		
Organisation du travail		
Autres		

Texte 7B.

Le bonheur au travail

www.pelerin.com

3 tâches à accomplir

1. Examinez le document. Les Français sont-ils heureux au travail?

2. D'après vous quelle est la recette du bonheur au travail?

3. Réalisez un sondage parmi vos connaissances sur le bonheur au travail. Présentez et discutez les résultats.

Leçon 8. *Les jobs qui n'existeront plus dans 10 ans*

Lexique à user

automatisé – автоматизированный
consommer – потреблять
drone, *m* – дрон
en ligne – онлайн
livraison, *f* – доставка
livreur, *m* – курьер
logiciel, *m* – программное обеспечение
permis (*m*) de conduire – водительские права
remplacé – замененный
robotisation, *f* – роботизация
tâche, *f* – задача, работа

Texte 8.

On n'arrête pas le progrès ! Les machines nous aident dans tous les domaines et nous remplacent au travail. Grâce aux nouvelles technologies et à la robotisation, de plus en plus de tâches sont automatisées. Dans le futur, de nouveaux métiers apparaîtront et d'autres disparaîtront... Voici quelques exemples de métiers qui n'ont pas beaucoup d'avenir.

Caissier

Les caisses automatiques ont déjà remplacé les caissiers et caissières dans de nombreux supermarchés et les achats en ligne ont révolutionné nos manières de consommer. Bientôt, nous n'irons plus au supermarché.

Traducteur

Les logiciels de traduction automatique sont plus performants et de plus en plus nombreux. Dans un avenir proche, on pourra avoir une conversation dans des langues différentes sans problème.

Chauffeur de taxi

La voiture intelligente ou voiture sans chauffeur roulera un jour à notre place. Nous n'aurons plus besoin de chauffeurs de taxis ou de permis de conduire.

Livreur

Un jour, les drones remplaceront les camions de livraison. Plusieurs sites de vente en ligne testent déjà cette solution plus rapide, plus écologique et moins chère.

Source : www.msn.com/fr

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique à user.

2. Pouquoi certaines métiers risquent de disparaître? La disparition est-elle positive?

3. Imaginez les métiers de demain. Discutez et échangez en groupe.

Leçon 9. *Le nomadisme digital*

Lexique à user

assistante (*f*) de direction – помощник руководителя
chapeauter – возглавлять
coworking, *m* – коворкинг
décrocher – снимать
digital (*m*) nomad – цифровой кочевник
en avoir marre – надоедать
huilé – масляный
investir – инвестировать, выделять
revenu, *m* – доход
train-train, *m* (fam.) – рутина

Texte 9.

Vibrer. Changer. Créer. Voilà en trois petits verbes ce que Sarah Zendrini, fribourgeoise de 35 ans, veut faire dans la vie. Trois mots qui chapeautent son tout nouveau blog et qui résument les deux dernières années de sa vie. Depuis petite – sa maman est hollandaise, son papa italien – elle a été habituée aux voyages. Dès qu'elle a commencé à gagner sa vie, cette assistante de direction a investi tous ses revenus dans la découverte de la planète. Mais, à chaque fois, même après quatre mois passés en Asie, elle est revenue bien sagement à son train-train suisse parfaitement huilé. Jusqu'au jour où elle se rend compte qu'elle n'en peut plus: « *J'étais en rupture avec tout, mon travail comme ma vie privée. J'en avais marre de cette existence partagée en deux : le poids du travail et le bonheur des vacances.* » Elle découvre le terme de digital nomad dans un magazine. « *Cela m'a immédiatement parlé. Nomade digital n'est pas un métier, mais un style de vie.* » Elle se prépare tout de même un peu au grand saut en envoyant ses offres un peu partout et en décrochant des mandats avec deux entreprises de communication qui créent des sites Web dont elle assure le contenu de base.

Le 9 avril 2015, elle décolle pour la Thailande, où elle s'offre deux semaines de vacances avant de pousser pour la première fois la porte d'un espace de coworking, ces bureaux communs où les nomades par-

tagent bien plus que le wi-fi. Dans l'espace de coworking, elle fait la connaissance d'une photographe et d'une graphiste, qui s'occupent des visuels de son site et de l'affiche de son spectacle. La jeune femme, décidément jamais aussi créative qu'hors de sa zone de confort, transforme ses anecdotes de voyage en un show d'une heure qu'elle jouera devant 120 personnes. Elle quitte la scène pour un avion en direction du Brésil. À Noël, elle rentre à Fribourg. Enfin, pour le moment. Sa vision de la Suisse a changé, pour le mieux. « *Cette expérience m'a poussée à créer et à me développer malgré les cadres stricts que l'on retrouve en Suisse.* » Et c'est réussi : son site va être repris et développé et son livre, *Changer de vie, 7 histoires pour vous inspirer*, va sortir au mois de juillet.

Thérèse COURVOISIER, 24heures.ch, 15 mai 2016.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique à user.
2. Donnez la définition *nomadisme digital*. Quels sont les avantages et les inconvénients de ce style de vie?
3. Seriez-vous prêt.e à être nomad digital? Argumentez votre opinion.

Leçon 10. *La demande de renseignements*

Lexique à user

ci-inclu – здесь
demande, *f* – запрос
dûment – должным образом
entrée, *f* – запись,
honorabilité, *f* – хорошая репутация
joindre – прикрепить
marchandise, *f* – товар
précision, *f* – сведение
raison, *f* – причина
référence, *f* – ссылка
remerciement, *m* – благодарность
rigoureusement – строго
satisfaisant – удовлетворительно
soigneusement – тщательно
veiller – обеспечить

Texte 10.

La **demande de renseignements** constitue souvent une entrée en relations d'affaires. Dans ce cas, il faut donner des références et plus de précisions que s'il s'agissait d'une Maison avec laquelle on est en correspondance suivie. La demande de renseignements peut aussi être une réponse à une offre de service: il faut alors veiller à rédiger la lettre de manière qu'elle ne puisse pas être interprétée comme une commande ferme. Ce peut être aussi une demande de renseignements sur les qualités d'un employé qui a offert ses services, ou encore sur l'honorabilité et le crédit d'une Maison. Dans ce dernier cas surtout, il est d'usage de porter le nom et l'adresse de la Maison sur une fiche que l'on joint à la demande, et, dans le corps de la lettre, on évite soigneusement tout ce qui permettrait d'identifier cette Maison: on se contente de parler de «la Maison indiquée dans la fiche ci-inclue». Les principales parties de la demande de renseignements sont:

1. Le nom et l'adresse du demandeur, avec l'indication des références s'il y a lieu;

2. L'indication précise des renseignements à obtenir, en les numérotant s'il y en a plusieurs;

3. La raison pour laquelle on demande ces renseignements ou la destination exacte des marchandises au sujet desquelles on se renseigne;

4. Des remerciements anticipés pour le service qu'on demande (surtout lorsqu'il s'agit de renseignements sur une Maison ou une personne, auquel cas on donnera l'assurance qu'on traitera la réponse comme rigoureusement confidentielle) et l'engagement de rendre les mêmes services si l'ocasion s'en présente. D'une manière générale, il faut se mettre à la place du destinataire et s'assurer que l'on a clairement indiqué tour les détails nécessaires pour lui permettre d'y faire une réponse satisfaisante et que l'on a dûment insisté sur les points essentiels.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique au sujet donné.

2. Remplissez une demande d'après l'exemple: https://www.pratique.fr/lettre-demande-informations.html#:~:text=Madame%2C%20Monsieur%2C,%3A%20tarifs%2C%20lieu…%5D

3. Nommez les parties d'une demande. Quelle en est la différence avec la commande et la réclamation?

Exemple de demande de renseignements

Prénom NOM
Adresse
Code postal – Ville
Numéro de téléphone
Adresse E-mail

Lieu, date,

Objet : demande d'informations pour [le produit concerné ou le sujet de la demande]

Madame, Monsieur,

Ayant pour projet de [décrivez en quelques mots votre projet par exemple un voyage ou spectacle], je me permets de vous contacter afin d'obtenir de plus amples renseignements sur [indiquez les informations que vous sollicitez : tarifs, lieu…]

D'avance, je vous remercie donc de bien vouloir me faire parvenir l'ensemble des documents et brochures qui pourraient s'inscrire dans le cadre de ma démarche actuelle.

Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

[Signature]

Leçon 11. *L'offre de services*

Lexique à user

caractère, *m* – шрифт
circulaire, *m* – циркуляр, информационное письмо
correspondancier, *m* – корреспондент, участник переписки
destinataire, *m* – получатель
encre, *m* – чернила
fournir – поставить
invoquer – вызывать
marchandise, *f* – товар
offre, *f* – предложение
pivot, *m* – поворот
service, *m* – услуга
signer à la main – подписывать рукой
surveillance, *f* – мониторинг
titre, *m* – наименование, титул
vente, *f* – продажа

Texte 11.

Beaucoup **d'offres de service,** lorsqu'elles s'adressent à un grand nombre de clients, sont de veritables circulaires, auxquelles les procédés modernes d'impression permettent de donner l'allure de lettres personnelles. En principe, celui qui rédige une offre de service espère recevoir une réponse qui lui sera directement adressée. Il ne manquera pas de préciser:

1. À quel titre et avec quelles références il écrit au destinataire;
2. Quelle marchandise il se déclare prêt à fournir, ou quel genre du travail il peut effectuer;
3. Quels avantages il est à même d'offrir.

Il insistera en particulier sur les points qu'il juge le plus propres à décider le destinataire à accepter ses propositions. Il s'efforcera aussi de prévoir toutes les objections possibles et de les réfuter d'avance. D'une manière générale, il essaiera de se mettre à la place de celui auquel il écrit, afin de mieux saisir les arguments à invoquer. Toute une organi-

sation de vente par correspondance a été élaborée sous le nom anglais de «follow up system», que l'on peut traduire en français comme «le système de surveillance».

Dans ce système, qui est presque automatique, le pivot est le correspondancier ou archiviste qui assure l'ordonance des lettres à envoyer. Mais l'élément initial du succès est la qualité de la rédaction des lettres types, destinées à être reprodiutes à un très grand nombre d'exemplaires, et dont dépendra la décision du client. Car l'idée maîtresse de cette méthode est de donner à chaque client l'illusion que chacune des lettres qu'il reçoit a été composée tout spécialement pour lui. On a, en effet, inventé des machines qui donnent l'illusion parfaite de la dactylographie: mêmes caractères, même encre. Il n'y a plus qu'à ajouter l'adresse du client à la machine à écrire et à signer à la main.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique au sujet donné.
2. Vous êtes le maître d'un hôtel en Turquie. Choisissez les moyens de bien offrir vos services et d'attirer plus de touristes et clients.
3. Animez un dialogue «Les services d'une compagnie de tourisme».

Leçon 12. Les entreprises ouvrent des sites sur Internet

Lexique à user

accroître – увеличиваться
application, *f* – приложение
assurance, *f* – страхование
concurrence, *f* – конкуренция
conquérir – завоевывать
engendre – порождать, производить
fidéliser – привлекать
logiciel, *m* – программное обеспечение
ordinateur, *m* – компьютер
parier – спорить, утверждать

Texte 12.

Internet et d'autres termes provenant du monde des ordinateurs sont présents dans notre vie. Ci-dessous vous voyez le vocabulaire qui va vous aider.

Courrier électronique, « e-mail » en anglais – message écrit échangé entre deux ordinateurs.

Fournisseur d'accès, « provider » en anglais – entreprise reliant ses abonnés à Internet.

Groupe de discussions ou forum, – discussions en ligne, auxquelles on peut participer par courrier électronique.

Internet ou Net – réseau reliant à travers le monde des millions d'ordinateurs dont les utilisateurs échangent des courriers électroniques, participent à des discussions et consultent des pages.

Lien hypertexte – liaison de certains mots d'un document vers d'autres documents.

Multimédia – intégration sur un même support de sons, textes, images fixes ou animées.

Service en ligne – service d'informations et de messageries accessibles par modem moyennant paiement. Les services en ligne proposent aussi l'accès à Internet.

Site web ou web – ensemble de pages liées entre elles par des liens hypertextes consultables à distance.

Les entreprises **ouvrent des sites sur Internet** et misent sur le réseau pour fidéliser leurs clients et les conquérir de nouveaux. Un nombre grandissant d'entreprises ont ouvert ces derniers temps un site sur le réseau Internet. Les secteurs qui ont déjà l'habitude d'utiliser l'informatique et les télécommunications pour dialoguer avec leur clients ont été les premiers à parier sur cette technologie : le tourisme, la banque, l'assurance, l'informatique, les télécommunications et la distribution. Et un nombre grandissant de firmes françaises se posent la question: ouvrir un site sur le Web permet-il d'accroître la productivité et dé mieux servir ses clients ? Ou s'agit-il de sacrifier à la dernière mode ? Les entreprises qui ont déjà sauté le pas avancent de nombreux arguments pour convaincre les sceptiques. Internet permet de s'ouvrir sur le monde, d'accroître sa notoriété, de nouer de nouveaux partenariats, de se doter d'une image innovante, de dialoguer avec ses clients et de mieux les fidéliser de conquérir de nouveaux clients, de mieux faire connaître ses produits. Les trois grands usages d'un site Internet d'entreprise sont l'observation de la concurrence, la communication avec les clients, l'information sur les fournisseurs. Ouvrir un site sur Internet est une décision stratégique. En effet, développer une application d'Internet n'engendre pas seulement des implications techniques mais touche à toute la stratégie de l'entreprise: communication, politique commerciale, etc. Pour certaines entreprises, ouvrir des magasins dans toutes les villes de France n'est pas rentable. En revanche, Internet permet de couvrir des zones où l'entreprise n'est pas présents et de conquérir de nouveaux clients. Des millions de personnes sont employées dans divers secteurs d'Internet proprement dit, des portails, des conseillers en logiciel, des designers de pages Web, ainsi que des télécommunications et des fournisseurs d'accès Internet.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique à user.
2. a) Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

	VRAI	**FAUX**
1. Les entreprises misent sur le réseau pour fidéliser leurs clients et les conquérir de nouveaux.		
2. Les trois grands usages d'un site Internet d'entreprise sont l'observation de la concurrence, la communication avec les clients, l'information sur les fournisseurs.		

	VRAI	FAUX
3. Développer une application d'Internet engendre seulement des implications techniques.		
4. Internet permet de couvrir des zones où l'entreprise n'est pas présents et de conquérir de nouveaux clients.		
5. Quand on fait le métier de vendre à distance, on doit s'intéresser et même promouvoir de nouveaux moyens de transport.		

b) Trouvez les équivalents. Faites des phrases.

гипертекстовая связь	utilisateur
электронная почта	page web
пользователь	serveur
письменное сообщение	courrier électronique
сервер	lien hypertexte
веб-страница	message écrit

3. Examinez et décrivez le site de Pôle Emploi https://www.pole-emploi.fr/accueil/. Quel est le but du site? Discutez en groupe.

Leçon 13. *Qu'est-ce qu'une entreprise ?*

Lexique à user

accueil, *m* – прием, встреча
actionnaire, *m* – акционер
apport, *m* – вклад
approvisionnement, *m* – снабжение
avoir pour objet (*m*) – иметь целью
bien, *m* – товар
bilan, *m* – баланс, итог
charge, *f* – груз
chef (*m*) du personnel – руководитель отдела кадров
chef (*m*) de service – начальник службы
comptable – исчисляемый
compte, *m* – счет
dégager – выделять, освобождать
encaissement, *m* – укладывание
établir un bilan *(m)* – составить баланс
exécuter une commande – выполнить заказ
exclure – исключать
fournir – предоставлять, поставлять
gérer les stocks – управлять запасами
impôt, *m* – налог
marchandise, *f* – товар
paiement, *m* – платеж
satisfaire – удовлетворять
service (*m*) après-vente – гарантийное обслуживание
taxe, *f* – пошлина
tenir compte – принимать в расчет
verser des salaires (*m*) – платить зарплату

Texte 13.

Regroupant l'ensemble des activités d'une personne ou d'un groupe de personnes qui travaillent pour fournir des biens ou des services à des clients, l'entreprise combine plusieurs facteurs : une bonne idée, un ap-

port en argent, en moyens humains ou matériels, et aussi à une bonne dose d'enthousiasme.

L'entreprise peut exister sous plusieurs formes. Elle peut être constituée par une seule personne, ce qui n'exclut pas la possibilité d'avoir des salariés. Dans ce cas, le créateur est l'unique propriétaire de l'entreprise. Elle peut aussi se constituer à plusieurs. Chacun est alors propriétaire de l'entreprise proportionnellement à son apport. L'actionnaire ou l'associé peut être une personne physique, une autre entreprise ou même l'État. L'entreprise est alors une entreprise publique. Toutes les autres sont des entreprises privées.

L'objectif de l'entreprise est de satisfaire ses clients pour créer de la richesse ce qui permet de créer plus d'emplois et de verser des salaires. Par le paiement d'impôts et de taxes, l'entreprise prend part aussi à la vie collective. Pour assurer sa réussite l'entreprise ne comprend pas uniquement les actions commerciales qui doivent être mises en œuvre, mais doit, également, tenir compte du facteur humain, très important dans la bonne marche de l'entreprise et donc, dans la réalisation des objectifs financiers.

Ayant ses propres stratégie, politique et plan d'action, une entreprise produit, fournit des biens ou des services aux clients et réalise un équilibre de ses comptes de charges et de produits. Elle mobilise et consomme des ressources (matérielles, humaines, financières, immatérielles et informationnelles) ce qui la fait coordonner ses fonctions (fonction d'achat, fonction commerciale, fonction informatique).

L'entreprise est un système structuré. La structure d'une entreprise peut être définie comme l'ensemble des mécanismes par lesquels une entreprise répartit, organise, coordonne et contrôle ses activités. L'ensemble de la structure d'une entreprise est représenté par un organigramme qui montre la répartition des domaines d'activité : direction générale, directions spécialisées (production, finances, marketing), sous-directions, chefs de service.

Aujourd'hui, c'est la première journée de stage de Pierre Duval à HAVAL. À neuf heures il est à l'accueil et il y fait connaissance avec un autre stagiaire qui vient, lui, de Belgique. Pierre et Paul Haupt attendent le chef du personnel de HAVAL et parlent de leurs fonctions éventuelles en qualité de stagiaires et des fonctions de l'entreprise elle-même.

P.H.: — Si tu veux, on pourrait d'abord parler des fonctions de l'entreprise.

P.D.: — Pourquoi pas? Ce qui est intéressant, c'est que les entreprises si différentes les unes des autres par leurs activités, taille, organisation, ont quand même des traits communs — ce sont leurs fonctions.

P.H.: — Tu as raison. Et pour toi, qu'est-ce que c'est qu'une fonction de l'entreprise?

P.D.: — Eh bien, il faut commencer par dire que les différentes opéraions réalisées par l'entreprise peuvent être regroupées en séries identiques: achats, fabrication, ventes, encaissements, paiements...

P.H.: — D'habitude, on dégage six fonctions. Si tu veux, je peux te les énumérer toutes.

P.H.: — D'accord. Je commence par la fonction technique. ElIe a pour objet de: — concevoir les types de produits à fabriquer ou les services qui seront proposés aux clients, — puis, prévoir et procurer les moyens matériels indispensables, — ensuite, déterminer les conditions de fabrication, — ensuite, préparer, exécuter et contrôler la fabrication.

P.H.: — La fonction commerciale a pour objet d'assurer: — l'approvisionnement en matières premières, c'est-à-dire rechercher les fournisseurs, passer les commandes et gérer les stocks, — et puis, la distribution des produits fabriqués, faire de la publicité, enregistrer et exécuter les commandes et s'assurer que les clients sont satisfaits.

P.D.: — Dans ce dernier cas, c'est du service après-vente que tu parles?

P.H.: — Oui, et c'est très important, n'est-ce pas?

P.D.: — Tout à fait.

P.H.: — Maintenant, je passe aux autres fonctions. La fonction comptable a pour objet d'enregistrer toutes les opérations qui modifient le patrimoine de l'entreprise.

P.D.: — Moi, je pense que c'est une fonction très importante. La comptabilité établit divers documents, en particulier: le compte de résultat et le bilan.

P.D.: — C'est ça. Le compte de résultat donne le résultat de l'exploitation de l'entreprise au cours d'une période donnée, généralement une année, qu'on appelle exercice. Le résultat (bénéfice ou perte) est obtenu en effectuant la différence entre les produits (les recettes) et les charges (les dépenses) de la période considérée.

P.H.: — Et le bilan est un tableau qui donne la composition du patrimoine d'une entreprise à une date donnée. La partie gauche du bilan, appelée « actif », indique les emplois que l'entreprise a faits des ressources reçues. Et quant à la partie droite du bilan, appelée « passif », elle indique l'origine des ressources que l'entreprise a pu se procurer et qui lui ont permis d'acquérir ce qu'elle possède.

P.D.: — Il est important de savoir qu'établir un bilan est une obligation légale.

P.H.: — Parmi les trois autres fonctions de l'entreprise, on trouve la fonction financière qui a pour de réunir les ressources nécessaires à l'entreprise au moment où elle en a besoin. La fonction administrative consiste à faire exécuter le travail de façon la plus efficace. Et finalement, la fonction sociale qui a pour objet de veiller à l'amélioration des conditions de travail, au respect de la législation, à la sécurité des travailleurs, et de créer des oeuvres sociales (colonie de vacances, restaurant d'entreprise...).

P.D.: — À propos des restaurants... Si on allait déjeuner ensemble dans un de ces petits restaurants parisiens qui ont des noms charmants...

P.H.: — Excellente idéel. C'est ce que nous allons faire.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique à user.
2. Quelles sont les fonctions principales d'une entreprise? Discutez.
3. Quels sont les défis d'organiser une nouvelle entreprise ? Argumentez.

Leçon 14. *Faire la présentation d'une entreprise*

Lexique à user

attrayant – привлекательный
compréhension, *f* – понимание
exposé, *m* – доклад
effectuer – осуществлять
faciliter – облегчать
fichier, *m* – файл
garder – хранить
imprimante, *f* – принтер
négliger – пренебрегать
souligner – подчеркивать
tomber en panne – сломаться
varier – меняться

Texte 14.

La présentation doit faciliter la compréhension de l'auditoire. Elle doit être linéaire, simple et structurée. Il faut bien la préparer avec le choix des bons supports pour rendre la présentation attrayante et intéressante pour le public.

• Faites une présentation dynamique en utilisant la voix active.

• La présentation doit être claire : il faut varier les intonations pour garder l'auditoire et souligner les points importants de la présentation.

• Attention aux tics qui retiennent l'attention du public pour en oublier la présentation.

• La manutention n'est pas à négliger, ne vous y prenez pas à la dernière minute, le vidéoprojecteur ou l'imprimante peut tomber en panne.

• Prévoyez plusieurs supports pour les fichiers.

• Selon l'exposé à présenter, vous aurez le choix entre différents supports.

Pour réussir une présentation, celle-ci doit être structurée, vos principaux objectifs seront :

• Identifier les objectifs à atteindre en plaçant l'étude dans son contexte.

• Être concis, chaque page et/ou chaque diapo a un message unique à faire passer : il sera clairement identifié; toutes les données de ces diapositives seront centrées autour du même thème.

• La conclusion doit être clairement identifiée, vous pouvez y aborder les perspectives et les applications.

• N'oubliez pas de remercier les personnes qui ont activement participé à la présentation.

• Trop d'informations tuent l'information : votre public lira le texte et n'écoutera plus le discours de l'orateur. L'auditoire est conscient que vous avez beaucoup travaillé pour effectuer cette présentation, le but est que ce dernier vous écoute et vous comprenne.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique à user.

2. a) Mettez en bon ordre les thèmes du texte. Un thème n'est pas discuté.

L'exemple d'une présentation linéaire.
Le choix des supports.
Les recommandations.
La définition.
La préparation de la présentation structurée.

b) Complétez avec les mots du texte.

La présentation doit …
La présentation a … .
Il ne faut pas … les auditeurs d'informations.
Le public doit écouter et comprendre …, c'est pourquoi il faut….
Le public vous posera de…, il faut prévoir ….

3. Faites une présentation d'une entreprise de votre pays.

Leçon 15. En voyages d'affaires

Lexique à user

booster – стимулировать
conviction, *f* – убеждение
en quête d'idées (*f*) – в поисках идей
épanouissement, *m* – развитие
estimer – оценивать
hébergement, *m* – хостинг
messagerie, *f* – электронное сообщение
recruter – набирать
voyage (*m*) d'affaires (*f*) – командировка

Texte 15.

Le voyage d'affaires est comme un facteur de réussite. Bien qu'il soit source de fatigue, de surmenage et de stress, le voyage d'affaires est un facteur d'épanouissement, estiment ceux qui le pratiquent. Selon American Express 93 % des professionnels français assurent que le voyage d'affaires est un plaisir, et 76 % qu'il est un motif de fierté. Le voyage d'affaires apparaît comme un facteur de réussite personnelle. Selon une autre étude menée en 2017 auprès d'un millier de voyageurs du monde entier par le spécialiste de la réservation d'hébergements en ligne Booking.com, près de la moitié d'entre eux (46 %) dit surtout vouloir booster l'activité de leur entreprise. Aucun réseau social, aucune messagerie, ne remplace la rencontre et l'échange de vive voix. Parmi les personnes sondées par Booking.com, 66 % pensent qu'aller à la rencontre des clients ou collègues est essentiel au succès de leur activité. Une conviction encore plus forte chez les professionnels du conseil en gestion, de l'industrie, ou du bâtiment et du génie civil. L'enquête d'American Express montre : 84 % des voyageurs d'affaires considèrent que les rencontres en face-à-face les aident à atteindre leurs objectifs business. Près de 60 % des voyageurs d'affaires estiment qu'en découvrant de nouvelles cultures et destinations, ils ajoutent de la valeur à leur travail. Et cette conviction est encore plus forte chez les professionnels du voyage et du tourisme

(69 %), du conseil en gestion (68 %) et chez les architectes et designers (65 %), selon Booking.com. Pour plus du tiers de ces professions, la priorité est d'aller comprendre une nouvelle culture et son impact sur l'activité. Observer les usages à l'étranger, s'en inspirer : voilà l'un objectif de voyage de 45 % des professionnels des secteurs de la santé et des services sociaux, 43 % de l'art et de la culture, 41 % de l'enseignement, de la communication et des médias. Dans les autres secteurs, 37 % annoncent aussi être en quête d'idées, selon Booking.com. Se rapprocher de ses collaborateurs pendant un voyage est une motivation forte pour 36 % des voyageurs, mais aussi pour la moitié des employés des associations caritatives, qui souhaite profiter du déplacement pour passer du temps avec leurs collègues ou prestataires. Enfin, selon American Express, pour 72 % des Français, la perspective d'effectuer des voyages d'affaires est un élément décisif pour les convaincre de rejoindre une entreprise : la culture du voyage d'affaires est donc un argument décisif pour recruter.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique à user.
2. Formulez les raisons de partir en voyage d'affaires.

1. Pour apprendre et	a) avec les collaborateurs
2. Pour renforcer les liens	b) acquérir de nouvelles compétences
3. Pour rencontrer et	c) nouvelles sources d'inspiration
4. Pour trouver de	d) connaître ses clients
5. Pour étendre son	e) et le succès de l'entreprise
6. Atteindre le succès personnel	f) horizon professionnel

3. Vous travaillez pour une entreprise française du parfum. Vous avez été dans un voyage d'affaires au Vietnam où vous avez rencontré vos clients et visité les locaux de leur entreprise. Votre directeur vous demande de faire un compte rendu de votre voyage. Vous donnez vos impressions et quelques conseils.

LARANA, INC.

projet d'entreprise

WWW.REALLYGREATSITE.COM

VALEURS

Mission

Vision

Leçon 16. Faire des stages en entreprise

Lexique à user

dispenser – распределять
essentiel – существенный
facette, *f* – грань
généraliste – универсальный
motiver – мотивировать
postuler – являться кандидатом
pousser – подталкивать
rejoindre – присоединяться
toucher – затрагивать

Texte 16.

Journaliste : Pourquoi est-il essentiel de faire un stage, selon toi ?

Julie : Je pense qu'il n'y a pas de meilleure façon d'être motivé pour tes études. Et au niveau des compétences professionnelles, ça n'a pas de prix de faire des stages.

Journaliste : Pourquoi as-tu postulé pour 24 heures ?

Julie : Le fait que ce soit un journal de référence dans toute la Suisse romande, qui a un aspect généraliste. Je crois que c'est vraiment ça qui m'a poussée à postuler. Je me disais que je pourrais un peu toucher à tout. Ce qui était vraiment intéressant pour moi c'est de pouvoir avoir la vision pratique de la théorie qu'on me dispensait en cours ; j'ai vraiment trouvé que c'était très agréable d'avoir cette facette où ton job rejoint tes études. »

Extrait du témoignage de Julie KUMMER, étudiante en deuxième année de master, http://medialabnews-geneve.ch

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique à user.
2. Racontez de votre stage dans le domaine choisi.
3. Retrouvez les étapes d'une carrière professionnelle et notez les expressions en rapport avec chaque image.

Obtenir un diplôme
Entrer sur le marché du travail
JOBS
Viré !
31

Leçon 17. La commande

Lexique à user
à part – отдельно
bulletin *m* de commande – форма заказа
commande, *f* – заказ
concise – кратко
délai, *m* – крайний срок
diligent – старательный
emballage, *m* – упаковка
franchise, *f* – искренность
livraison, *f* – доставка
numéro (*m*) de classement – номер заявки
paiement, *m* – оплата
prendre soin – обращать внимание, заботиться о том, чтобы

Texte 17.

La lettre par laquelle on passe une **commande** doit être claire, concise et complète. Autant que possible, on traitera dans une lettre à part toute question qui n'a pas de rapport avec la commande proprement dite. Si l'on passe plusieurs commandes le même jour, on prend soin de les numéroter, puisque la date ne suffirait pas à un classement précis. Il est souvent utile de donner des numéros de classement aux commandes envoyées à la même Maison. Beaucoup de Maisons font imprimer à l'usage de leurs clients des bulletins de commande, qui donnent toutes les instructions nécessaires sur l'emballage, l'expédition, les conditions et le mode de paiement. Il faut accuser réception de toute commande reçue, et assurer le client que ses commandes seront l'objet de soins diligents et attentifs. Si la commande ne peut être exécutée immédiatement ou dans les délais demandés, il faut le dire avec franchise, afin d'éviter au client une surprise fâcheuse au moment attendu pour la livraison.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique au sujet donné.
2. Remplissez une commande d'après l'exemple: https://www.servicepostal.com/modeles-de-lettres/lettre-de-commande-de-produits-en-ligne/#:~:text=Par%20la%20présente%2C%20je%20souhaite,(précisez%20votre%20adresse%20complète).
3. Commandez un produit sur joom (https://www.joom.com/).

Exemple de commande

[PRENOM expéditeur] [NOM expéditeur]
[ADRESSE]
[CODE POSTAL] [VILLE]
Tél: (préciser)
E-Mail: (préciser)

[DESTINATAIRE]
[ADRESSE]
[CODE POSTAL] [VILLE]
Fait à (préciser le lieu), le (date)

LETTRE RECOMMANDEE AVEC AVIS DE RECEPTION

OBJET : Commande de produits en ligne

Madame, Monsieur,

Par la présente, je souhaite effectuer ma commande auprès de votre entreprise.

En effet, je voudrais recevoir (préciser la quantité, le type de produit ainsi que la référence).

Je vous remercie de bien vouloir me livrer ma commande dans les plus brefs délais à mon adresse : (précisez votre adresse complète).

Après réception de la facture, je vous ferais parvenir un chèque afin de régler la commande.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir confirmer ma commande, et vous prie d'accepter, Madame, Monsieur, mes respectueuses salutations.

[PRENOM expéditeur] [NOM expéditeur]

Leçon 18. *La réclamation*

Lexique à user

agréable – приятный
au compte – на счет
déconseillé – нецелесообразно
engagement, *m* – обязательство
exécution, *f* – исполнение
exiger – требование
fournisseur, *m* – поставщик
impolitesse, *f* – невежливость
instance, *f* – инстанция
manquement, *m* – нарушение
mauvaise humeur, *f* – дурной характер
menace, *f* – угроза
ménagement, *m* – рассмотрение
réclamation, *f* – жалоба
sauf – за исключением
tâche, *f* – попытка
valoir mieux – быть лучше
volonté, *f* – желание, предпочтение

Texte 18.

Les **réclamations** sont parmi les plus difficiles à rédiger. Elles ne sont jamais agréables à recevoir. Tout en disant ce qu'il faut dire, on doit s'efforcer de ne jamais montrer de mauvaise humeur ni surtout d'impolitesse. On peut exprimer les choses les plus énergiques avec la plus parfaite courtoisie. Il faut rappeler la nature de la commande, sa date et ses conditions d'exécution, renvoyer le fournisseur aux engagements qu'il a pris et constater qu'il n'a pas su ou pu les tenir. Sauf s'il s'agit d'une récidive, la menace d'une rupture des relations commerciales ou d'une instance judiciaire doit être déconseillé. Il est préférable d'exiger simplement, mais avec fermeté, l'exécution du contrat en se referant à la surprise que cause ce manquement de la part d'une Maison bien considérée sur la place. Les remarques précédents s'appliquent à la réponse à une réclamation. Autant

que possible, on tâchera de donner satisfaction à cette demande et on exprimera des excuses, s'il y a lieu, pour l'erreur commise. Il vaut mieux porter une petite somme au compte profits et pertes que de perdre un client.

Il y a cependant des cas où l'on est obligé de refuser. Il faut alors le faire avec tous les ménagements possibles, donner clairement les raison du refus et exprimer les plus vifs regrets. Toutes les fois qu'on le pourra, on offrira quelque sorte de compensation pour bien montrer sa bonne volonté.

3 tâches à accomplir

1. Étudiez le lexique au sujet donné.
2. Étudiez l'exemple de réclamation: https://www.servicepostal.com/modeles-de-lettres/reclamation-pour-mauvais-service/#:~:text=Je%20tiens%20à%20vous%20informer,soient%20satisfait%20de%20vos%20services.
3. Pourquoi elles sont les documents les plus difficils à rédiger?
4. Nommez les points forts d'une réclamation. Rédigez une vive réclamation où vous êtes obligés de refuser strictement.

Exemple de réclamation

Prénom NOM
Adresse
Code postal – Ville
Numéro de téléphone
Adresse E-mail

Lieu, date,

Objet : demande d'informations pour [le produit concerné ou le sujet de la demande]

Madame, Monsieur,

Ayant pour projet de [décrivez en quelques mots votre projet par exemple un voyage ou spectacle], je me permets de vous contacter afin d'obtenir de plus amples renseignements sur [indiquez les informations que vous sollicitez : tarifs, lieu…].

D'avance, je vous remercie donc de bien vouloir me faire parvenir l'ensemble des documents et brochures qui pourraient s'inscrire dans le cadre de ma démarche actuelle.

Dans l'attente de votre retour, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

[Signature]

Библиографический список

1. Голованова И. А., Петренко О. Е. Деловой французский? Это не так трудно! (в 2-х частях) /Голованова И.А., Петренко О. Е. – Москва, 1998. – 480 с.

2. Деловой французский. Учеб. пособие / В. И. Иванова; Тул. гос. ун-т: - Тула, 2003. – 125 с.

3. Карпусь И.А., Французский деловой язык: Учеб. пособие. – 2-е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2003. – 188с.

4. Крайсман Н.В. Французский язык. Деловая и профессиональная коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Крайсман. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. – 108 с. – ISBN 978-5-7882-2201-1. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79593.html (дата обращения: 28.08.2023)

5. Мазина Н.С., Ершова Т.А. Деловой французский язык для студентов магистратуры: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для обучающихся магистратуры по всем УГСН, реализуемым НИУ МГСУ/ сост.: Н.С. Мазина, Т.А. Ершова. – Москва: Издательство МИСИ – МГСУ, 2020. – 56 с.

6. Cloose É., Le français du monde du travail, PUG, Grénoble, 2009. – 165p.

7. Danilo Michel. Le français de la communication professionnelle / Danilo Michel, Penfornis J.-L., Lincoln M. – Paris : Clé International, 1990. – 120 p.