

Objectifs qualification 2020 5TCOM

Pour l'examen, tu recevras une situation en face à face et une au téléphone à présenter avec le professeur pendant une durée d'au moins 5 minutes.

Pour cela, tu devras être capable de :

1) En face à face :

- De réagir de façon adéquate à la situation proposée en fonction du type d'acheteur / du distributeur.
- D'utiliser à bon escient le vocabulaire et les phrases-types préparés en classe dans ces situations.

2) Au téléphone :

- De réagir de façon adéquate à la situation proposée au téléphone (ex : compléter un document commercial après une conversation au téléphone entre un vendeur et un acheteur = professeur),
- D'utiliser à bon escient le vocabulaire et les phrases-types préparés en classe dans ces situations.



Partie I

Vente d'un jeu de société

Face à face

Pour la préparation, tu devras être capable :

- De compiler un glossaire du vocabulaire ayant trait au produit choisi (20 mots techniques) ;
- De traduire en néerlandais des fonctions relatives à l'accueil ;
- De fournir des arguments de vente complets et détaillés basés sur les caractéristiques du produit ;
- De décrire le produit de façon exhaustive à l'écrit comme à l'oral ;
- D'utiliser ces fonctions et ce vocabulaire à bon escient dans les situations proposées.



1. Woordenschat

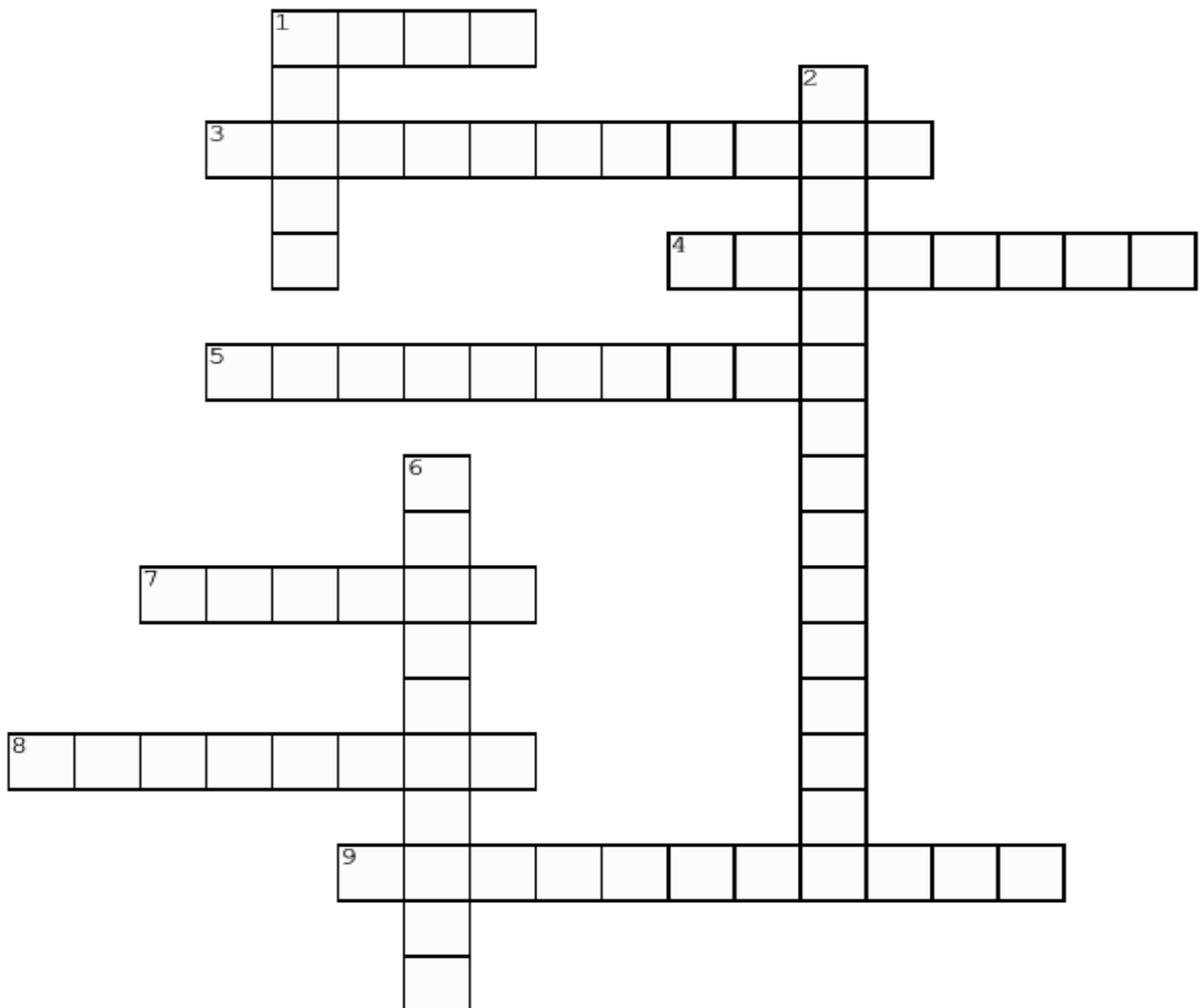
➤ Kruiswoordraadsel

Horizontaal

1. figuurtje dat spelers over het speelbord verplaatsen
3. kleine kubus waarvan de 6 vlakken van 1 tot 6 zijn voorzien
4. instructief
5. doos die vragen bevat
7. deelnemer aan een gezelschapsspel
8. doeleinde van het spel
9. Grappig

Verticaal

1. groep van personen die bij elkaar behoren
2. spel dat gezamenlijk wordt gespeeld 6. regels volgens welke een spel gespeeld wordt



2. Uitdrukkingen – verbind de woorden met de beelden



- 1- De kaarten verdelen/uitdelen
- 2- Een beurt overslaan
- 3- De dobbelstenen gooien
- 4- Bestemd voor kinderen boven de 6 jaren
- 5- De eindstreep bereiken
- 6- Jij bent aan de beurt
- 7- Een kaart trekken
- 8- Het verloop van het spel

➤ Herhaling van de woordenschat

Français	Néerlandais
Un pion	
Un jeu de société	
Un dé	
Lancer les dés	
Un plateau de jeu	
Un joueur	

Une équipe	
Règles du jeu	
Une boîte de questions	
Passer un tour	
Déroulement du jeu	
Divertissant	
Amusant	
But du jeu	
Destinés à des enfants entre... et ...	
Contenu de la boîte	
Des cartes	
Instructif	
C'est à ton tour !	
Piocher une carte	
Atteindre la ligne d'arrivée / la case arrivée	
Distribuer les cartes	

3. FONCTIONS

Que dis-tu ...

Pour accueillir un client ?	
Pour offrir de l'aide ?	

Pour indiquer ta connaissance limitée en langue ?	
Pour t'excuser ?	
Pour réagir à des excuses ?	
Pour indiquer tes problèmes de compréhension ?	
Pour remercier ?	
Pour réagir à des remerciements ?	
Pour prendre congé ?	

4. ARGUMENTS DE VENTE

Ton rôle en tant que vendeur est de conseiller les clients indécis et de promouvoir la vente des jeux. Voici quelques arguments que tu pourrais avancer au client afin de le diriger vers un produit :

1. *Verbind de zin in het Nederlands met een zin in het Frans.*

Nr	Zinnen om te kunnen verkopen	
1	Wat is de leeftijd van het kind?	C'est pour quelle occasion ?
2	Dit spel is gemakkelijk te vervoeren	A l'achat de 2 jeux de la même marque, vous en recevez un gratuit
3	Men kan er overal mee spelen, zelfs in de wagen	Ce jeu est en promotion du 28 mai au 6 juin.
4	Het is bedoeld om te leren lezen/rekenen/...	Cette marque est la plus sûre dans le domaine des jouets
5	Zoekt u een spel met personages?	Il n'en reste plus que quelques-uns en stock
6	Bij aankoop van 2 stuks van hetzelfde merk krijgt u een stuk gratis	Le but de ce jeu est d'apprendre à lire/compter/...
7	Er blijven er nog maar enkele spellen in voorraad	Recherchez-vous un jouet avec des personnages ?
8	Dit speelgoed is van 28 mei tot 6 juni in promotie	Quel est l'âge de l'enfant ?
9	Dit speelgoed is momenteel het populairste bij de jongens/meisjes van die leeftijd	On peut y jouer partout, même dans la voiture.
10	Dit merk is het veiligste in het domein van het speelgoed	En ce moment, c'est le jeu le plus populaire auprès des garçons/filles de cet âge
11	Voor welke gelegenheid is het?	Ce jeu est facile à transporter
12	Het principe is heel eenvoudig, de spelers moeten de meeste punten scoren	Ce jeu est conçu pour des enfants dès l'âge de 6 ans.
13	Nadat je de dobbelsteen hebt gegooid moet je naar voren gaan/ een kaart nemen	Le principe est assez simple ; les joueurs doivent marquer le plus de points en 1 minute.
14	Dit spel is bestemd voor kinderen vanaf 6 jaar	Après avoir lancé les dés, vous avancez d'une case / vous piochez une carte.

2. Omcirkel al de woorden die voor een spel zouden kunnen passen :

Instructief	saai
Educatief	origineel
Muzikaal	artistiek
Vervoerbaar	soepel
Moeilijk te gebruiken	veilig
Kleurig	mooi
Met karakters	waardeloos
Vervelend	handelbaar
Creatief	ludiek

3. *Vertaal in het Frans de vragen die een klant zou kunnen stellen en antwoord erop*

- Wat zijn de verschillende betaalmogelijkheden?

- Wat raadt u me aan?

- Was is het verschil tussen dit spel en dat van het andere merk?

- Wat zijn de algemene voorwaarden?

- Hoelang is de garantie geldig ?

- Is de klantendienst gemakkelijk bereikbaar?
- Hoe kan ik online bestellen ?
- Hoeveel tijd heb ik om het spel om te ruilen?
- Als het niet in voorraad is, wat is de besteltermijn ?

5. DESCRIPTION DU PRODUIT (le 22 avril 2020 pour les langue 1 et le 24 avril pour les langue 2). Powerpoint à envoyer la veille au plus tard à daphne.toscano@yahoo.fr

Ton PowerPoint doit inclure les éléments suivants :

- Nom + image
- Contenu de la boîte
- Le but ultime du jeu
- Les règles essentielles pour jouer une partie
- Les + du jeu
- Le public cible
- Prix



6. SITUATIONS

Situation et tâche 1

Un client se présente dans ton magasin et désire quelques renseignements à propos du jeu [...]. Explique au client les caractéristiques du jeu en donnant un maximum de détails (prix, type de jeu, âge, public cible, promotion, quelques règles, ...).

Une fois convaincu, le client te commande [X] boîtes du jeu [...]. Tu demandes de patienter car tu vas vérifier. Il t'en reste 4 en stock. Tu proposes donc de commander les boîtes manquantes, et tu précises que tu les recevras dans le courant de la semaine suivante. Pose les questions adéquates à l'acheteur afin de remplir le bon de commande. Tu souhaites un acompte à hauteur de 10% du prix total. Exprime-toi en 5 minutes.

A un moment donné, indique au client tes problèmes de compréhension et ta connaissance limitée dans la langue.

Situation et tâche 2

Le magasin décide de promouvoir la vente du jeu (...). Ce jour-là, tu dois attirer un maximum de clients en avançant des arguments de vente et en expliquant les caractéristiques, l'objectif et les règles du jeu (et tout autre information utile qui poussera le client à l'achat !). Exprime-toi en 3 minutes.

Pour pouvoir réagir de façon adéquate face à tout type de client, recherche les fonctions langagières ayant trait à :

- *le chemin (diriger dans la rue ou dans un bâtiment)*
- *l'accueil d'une personne*
- *la météo*

Grille d'évaluation :

Institut Sainte-Thérèse Mmes Van Damme & Toscano Nom & prénom :	Date : Classe :
Test (EO) – Description produit qualification /20	

Situation : Un nouveau jeu vient d'arriver sur le marché. Afin de promouvoir sa vente, tu décides de donner une séance d'informations aux autres employés du magasin.

Tâche : Présente ce nouveau jeu pendant 5 minutes à l'aide d'un PowerPoint contenant une description complète (caractéristiques, contenu de la boîte, règles, utilité, public cible, avantages et inconvénients du jeu).

Pertinence et cohérence	/4
Débit de parole	/4
Qualité de la prononciation	/2
Lexique	/5
Syntaxe	/5

Partie II

Vente d'un jeu de société

Au téléphone

Objectifs :

Au terme de cette unité, tu seras capable :

- De maîtriser et de restituer le vocabulaire relatif au produit,
- De traduire correctement en néerlandais des fonctions relatives à une demande par téléphone,
- De tenir une conversation au téléphone à propos du produit (demande de renseignements, commande, réclamations, échange ou remboursement, etc.) au téléphone à propos du produit (demande de renseignements),
- De t'exprimer dans un néerlandais correct et intelligible,
- De répondre et de réagir adéquatement à la demande d'un client et d'adopter l'attitude d'un bon vendeur.

1. FONCTIONS

Que dirais-tu...

1. Pour accueillir un client au téléphone ?	
2. Pour demander l'objet de l'appel ?	
3. Pour faire patienter ?	
4. Pour passer la communication ?	
5. Pour demander de rappeler ?	
6. Fixer un rendez-vous pour une livraison ?	
7. Pour demander une information ? (tel, email ...)	
8. Pour obtenir une meilleure compréhension ?	

9. Pour s'excuser lors d'une erreur au téléphone ?	
10. Pour prendre congé au téléphone ?	

2. SITUATIONS

Situation 1

Une cliente flamande téléphone chez Broze et désire parler au responsable du magasin. La cliente vient d'acheter 20 boîtes du jeu (...) afin de l'utiliser dans son école. Malheureusement, des boîtes ont été abîmées pendant le transport. Pose les questions adéquates afin d'aider la cliente et de trouver une solution adaptée.

N'oublie pas de remplir les documents commerciaux relatifs à ce type de situation.

Situation 2

Une cliente téléphone chez MaxiToys et désire savoir si le jeu (...) est encore disponible en magasin en 25 exemplaires. En effet, la Saint-Nicolas a lieu dans 3 semaines et la cliente aimerait les offrir aux enfants de son personnel. Tu fais patienter la cliente et vas vérifier. Il te reste 14 exemplaires. Tu lui proposes de les mettre de côté et de commander le solde. Donne le délai de livraison en magasin de la commande. Enfin, demande les coordonnées de la cliente afin de préparer sa commande.

N'oublie pas de remplir les documents commerciaux relatifs à ce type de situation.

Situation 3

Un client appelle Dreamland et demande à parler au responsable du magasin. Il souhaiterait organiser une visite du magasin et des entrepôts dans le cadre d'une formation en logistique du FOREM. Le responsable n'est pas disponible aujourd'hui et demain, il sera de retour dans 2 jours. Prends les coordonnées de l'appelant afin que le responsable puisse le recontacter dès son retour.

À un moment de la conversation indique tes problèmes de compréhension et ta connaissance limitée de la langue.

Reclamatieformulier

Klantengegevens

Naam :

Adres :

.....

Telefoonnummer :

Betreft :

- Beschadigd
- Deel ontbreekt
- Defekt

Datum aankoop :

Onder garantie ? Ja - Nee

Indien onder garantie :

- Terugbetaling
- Omruiling :
 - Levering bij de klant → datum :
 - Omruiling in winkel → afhaaldatum :

BESTELBON

Verkoopsvoorwaarden

*Bel tussen 9u en 18u of stuur uw aanvraag per e-mail.
Bestel via onze website en ontvang uw bestelling binnen de 2 dagen in onze winkel*

Gratis levering in onze winkel (tijdens de openingsuren)

- ◇ Betaling bij ontvangst
- ◇ Faktuur
- ◇ Betaald voorschot:

Referentie klant

Naam:

.....

Telefoonnummer :

.....

BTW-Nummer :

.....

Extra informatie:

.....

Verwachte datum van de levering
in de winkel :

Afhalingsdatum van de klant :

Artikelnummer	Beschrijving	Hoeveelheid	Eenheidsprijs

Totaal bedrag : € incl. BTW

S

MEMO

Datum:

Bestemd voor:

Van:

Tijd:

Bericht:

MEMO

Datum:

Bestemd voor:

Van:

Tijd:

Bericht: