

Techniques d'accueil

Envoi n°3

Chers étudiants,

L'école nous demande de vous transmettre des documents afin de ne pas perdre le rythme scolaire pendant les quelques semaines où les cours sont suspendus.

Lors du premier envoi, j'ai demandé de réaliser les exercices 1 à 5 du chapitre sur la préparation et l'émission d'un appel téléphonique.

Pour ce 3^e envoi, je vous joins quelques exercices supplémentaires.

Voici ce que vous devez réaliser:

1. sur l'ensemble des situations proposées (page 2), en choisir 4;
2. pour les 4 situations choisies: rechercher les informations nécessaires à la réalisation de votre appel (entreprise et numéro de téléphone) via internet;
3. à l'aide des informations trouvées, compléter les fiches préparation d'un appel téléphonique ci-jointes;
4. toujours pour les 4 situations choisies: créer le dialogue avec les formules adéquates.

N'oubliez pas que vous devez adopter le vocabulaire adéquat!

Si vous avez des questions, vous pouvez me contacter par e-mail à l'adresse suivante: **prof.wetterene@outlook.com**

Bonne réception et à bientôt,

M. Wetterene

Exercices supplémentaires



Voici quelques mises en situation

Pour chaque situation, réalise un dialogue et prépare ta communication. Ensuite, contacte la personne ou la société concernée.

1	Tu t'es rendu chez le médecin, il t'a prescrit une radio pour ta cheville. Tu téléphones à l'hôpital de Jolimont afin de prendre rendez-vous.
2	Tu as pris un rendez-vous chez le dermatologue à l'hôpital de Jolimont. Tu as un contretemps, tu annules et tu reportes ce rendez-vous
3	Tu as besoin d'un plateau fromages. Tu téléphones à la ferme "Le bailli" à Soignies afin de réserver ce dont tu as besoin.
4	Ta machine à laver est en panne, tu contactes un réparateur.
5	C'est l'anniversaire de ta grand-mère, tu décides de commander un bouquet chez un fleuriste et de lui faire livrer.
6	Tu contactes un salon de toilettage afin de connaître le prix complet pour un labrador (chien).
7	Tu désires louer une salle pour un anniversaire, tu téléphones afin de connaître les prix.
8	Tu souhaites offrir à ton copain/ta copine une journée à Londres, tu téléphones à une agence de voyage afin de connaître les prix.

FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

RAISON SOCIALE DE L'ENTREPRISE:

Numéro de téléphone:

Service à demander:

Personne à contacter:

Objet de l'appel:

Points importants à préciser:

Document(s) à consulter:

Suite à donner:

FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

RAISON SOCIALE DE L'ENTREPRISE:

Numéro de téléphone:

Service à demander:

Personne à contacter:

Objet de l'appel:

Points importants à préciser:

Document(s) à consulter:

Suite à donner:

FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

RAISON SOCIALE DE L'ENTREPRISE:

Numéro de téléphone:

Service à demander:

Personne à contacter:

Objet de l'appel:

Points importants à préciser:

Document(s) à consulter:

Suite à donner:

FICHE DE PRÉPARATION D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

RAISON SOCIALE DE L'ENTREPRISE:

Numéro de téléphone:

Service à demander:

Personne à contacter:

Objet de l'appel:

Points importants à préciser:

Document(s) à consulter:

Suite à donner: