

# FRANZÖSISCH IM BERUF

## 26. TEIL

Reifeprüfungsaufgaben

12226



**MEDIENBEGLEITHEFT** zur Audio/CD  
36 Minuten, Produktionsjahr 2006

## ◀ **CD Track 1**      **VORWORT**

Die vorliegende CD ist der **26. Teil** der Reihe «*Französisch im Beruf*», die als Unterrichtsbehelf für Französisch an den BHS gedacht ist und somit den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen legt. Der Anstoß zu dieser Produktion war die Absicht, ein auf österreichische Verhältnisse abgestimmtes Unterrichtsmaterial zu erstellen, das die SchülerInnen gezielt auf zu erwartende Situationen im Berufsleben vorbereitet.

Die Prüfungsaufgaben beziehen sich mit Ausnahme der beiden letzten auf im Medienservice verfügbare Teile der Audio-Reihe „Französisch im Beruf“. Sie sind durchgehend praxisorientiert und gehen jeweils von einer beruflichen Kommunikationssituation aus, die für österreichische Lerner wahrscheinlich ist. Damit erfüllen sie die Zielsetzungen der BHS. Außerdem ist jede Aufnahme durch Arbeitsaufträge ergänzt.

### **Inhalt der CD**

- 1 – Vorwort
- 2 – Faire une présentation: Présentation d’une entreprise
- 3 – Faire une présentation: Présentation d’un hôtel
- 4 – S’informer: Préparer une commande
- 5 – S’informer: Dans une agence de voyages
- 6 – Modifier: Modifier une commande
- 7 – Modifier: Modifier une réservation
- 8 – Régler une réclamation: Un retard de livraison
- 9 – Régler une réclamation: Clients peu satisfaits
- 10 – Entretien d’embauche: A la recherche d’un chef de produits (1)
- 11 – Entretien d’embauche: A la recherche d’un chef de produits (2)
- 12 – Présenter les résultats d’un sondage: «Les femmes et le chocolat»
- 13 – Présenter les résultats d’un sondage: «J’arrête de fumer»

Die Reifeprüfungskassette soll eine Arbeitserleichterung bringen. Wir hoffen, dass dies gelungen ist, und wünschen allen BenutzerInnen eine angenehme und erfolgreiche Vorbereitung der Reife- und Diplomprüfung.

SprecherInnen: Lydie Bertrand, Catherine Matillon, Manuel Chemineau

## FAIRE UNE PRESENTATION

### ◀ **CD Track 2**      **ENREGISTREMENT N°1:** **Presentation d'une entreprise**

#### **Situation**

L'Autrichien Christian Gruber travaille depuis deux ans à l'entreprise Nemetz & Co. En ce moment, il est en stage de formation à Paris. Là, il a trouvé une amie qui s'appelle Françoise. Dans la conversation que vous allez écouter, Christian Gruber parle de l'entreprise Nemetz & Co et de son stage de formation.

#### **Votre tâche**

Ecoutez l'enregistrement et notez toutes les informations concernant l'entreprise Nemetz et la situation professionnelle de Christian Gruber. Après, vous ferez une présentation de l'entreprise et vous parlerez aussi de la formation des jeunes collaborateurs.

*C = Christian Gruber*

*F = son amie Françoise*

#### *Kaffeehausgeräusch*

F: (...) et tu es à Paris depuis quand?

C: Depuis deux mois. Au début, c'était un peu difficile.

F: Ah bon, pourquoi donc?

C: Surtout à cause de mon français qui n'était pas très bon au début. Mais maintenant, ça va mieux.

F: C'est vrai, maintenant, tu t'exprimes très bien.

C: Oui, j'ai fait de grands progrès. D'ailleurs, ça fait partie de mon programme de formation.

F: Je vois. Et quels sont les autres objectifs de ton stage?

C: Ce n'est pas très compliqué. Je dois me familiariser avec les conditions du marché français et rencontrer nos partenaires et nos principaux clients français.

F: Et tu as combien de temps pour tout ça?

C: Six mois au total. Donc je reste encore à Paris quatre mois.

F: Et alors, vos clients et vos partenaires, c'est qui?

C: Ah, ça dépend. En France et en Italie, nos partenaires, ce sont surtout les grandes maisons de haute couture et l'industrie du vêtement. Mais il y a aussi d'autres branches, à savoir la production de chaussures et de décor intérieur. En plus, nous disposons de nos propres magasins dans beaucoup de pays du monde. Ainsi, nous pouvons nous adresser directement aux consommateurs.

F: Et alors, tu as déjà rencontré beaucoup de partenaires de ton entreprise?

C: Oui, en effet, je commence à les connaître. D'ailleurs, la semaine dernière, il y avait un salon de l'industrie du vêtement. Notre entreprise y avait son propre stand. Moi comme stagiaire, j'ai pu y travailler comme assistant. Ça m'a permis de rencontrer pas mal de responsables de l'industrie du vêtement.

F: Alors, à ce que je vois, ton stage te plaît.

C: Oui, c'est passionnant. Tu sais, c'est une chance de pouvoir travailler dans une entreprise internationale comme Nemetz.

F: Mais c'est vrai que c'est une entreprise autrichienne.

- C: Oui, en effet. L'entreprise Nemetz a son siège social au Tyrol et elle est présente dans presque tous les états membres de l'Union Européenne. En plus, il y a des filiales sur tous les autres continents, notamment aux Etats Unis et en Asie.
- F: C'est très intéressant. Et vous avez combien de collaborateurs?
- F: Oh, c'est énorme. L'entreprise a une grande tradition?
- C: Oui, elle a été fondée en 1912. Au début, elle produisait surtout des verres, mais avec le temps, la gamme de produits a complètement changé. Aujourd'hui, nous sommes spécialisés dans les bijoux en cristal. Il s'agit exclusivement de produits hauts de gamme, c'est-à-dire de produits de luxe. Tu connais peut-être notre magasin dans la Galerie du Louvre. C'est un magasin très élégant et typique de la philosophie de l'entreprise Nemetz. D'ailleurs, tous les magasins Nemetz se ressemblent dans leur conception. Ils ont tous le même décor et les mêmes couleurs. De cette façon, les clients reconnaissent immédiatement nos magasins. Les vendeuses et les vendeurs sont habillés de la même façon, actuellement ils sont habillés en noir et ils portent toujours un bijou Nemetz.
- F: Ah bon, c'est intéressant. Il faut vraiment que j'aille voir ce magasin.

## **FAIRE UNE PRESENTATION**

### **S: Presentation d'une entreprise**

#### **Situation**

L'Autrichien Christian Gruber travaille depuis deux ans à l'entreprise Nemetz & Co. En ce moment, il est en stage de formation à Paris. Là, il a trouvé une amie qui s'appelle Françoise. Dans la conversation que vous allez écouter, Christian Gruber parle de l'entreprise Nemetz & Co et de son stage de formation.

#### **Votre tâche**

Ecoutez l'enregistrement et notez toutes les informations concernant l'entreprise Nemetz et la situation professionnelle de Christian Gruber. Après, vous ferez une présentation de l'entreprise et vous parlerez aussi de la formation des jeunes collaborateurs.

*Vocabulaire:*

*décor intérieur = Innenausstattung*

#### **1. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE**

- Situation actuelle
- Historique
- Produits
- Partenaires / clients

#### **2. FORMATION DES JEUNES COLLABORATEURS**

## FAIRE UNE PRESENTATION

### ◀ CD Track 3 ENREGISTREMENT N°2 Presentation d'un hotel

#### Situation

L'Autrichienne Sandra Fellner travaille dans l'hôtel *Gassner* situé dans la région thermale de la Styrie. L'hôtel vient d'être entièrement rénové et dispose maintenant d'un très beau complexe spa. Pour cette raison, Sandra Fellner accueille Monsieur Laurent, responsable du secteur *Spa et bien-être* d'un grand tour-opérateur français. Elle lui fait visiter son hôtel.

#### Votre tâche

Ecoutez l'enregistrement et notez toutes les informations concernant l'hôtel *Gassner*. Après, vous ferez une présentation où vous parlerez en particulier des possibilités que le nouveau complexe spa offre aux clients.

*F = Sandra Fellner*

*L = Monsieur André Laurent*

F: Et voilà, M. Laurent, notre nouveau complexe spa.

L: C'est vraiment impressionnant! Vous avez construit une nouvelle aile?

F: Oui, tout ce complexe n'existait pas encore quand vous êtes venu il y a deux ans.

L: Oui, je me souviens. Vous étiez en train de préparer la rénovation.

F: Eh bien, c'est terminé maintenant. Tout d'abord je vais vous montrer les piscines. Nous avons deux piscines: Une grande piscine pour la natation et une deuxième plus petite où l'eau est plus chaude. Cette piscine est destinée à la relaxation. Vous savez, beaucoup de nos clients viennent chez nous pour se détendre. Nous avons d'ailleurs prévu un programme conçu spécialement pour ce segment de notre clientèle.

L: Et quelles sont les activités que vous proposez?

F: Nous avons deux saunas, un hammam et un centre de traitement par les arômes. Bien sûr nous avons aussi une salle de remise en forme et un centre esthétique. Le spa est accessible directement à partir de l'hôtel par un ascenseur.

L: Vos clients passent combien de temps en moyenne dans le spa?

F: Ça dépend. Il y en a qui restent toute la journée, mais en moyenne on peut dire que la plupart des clients passent ici trois ou quatre heures par jour. D'ailleurs, nous avons intégré un café et un petit restaurant dans notre spa. Cela permet à nos clients de se rafraîchir après le sport ou le sauna. Il faut dire que le restaurant et le café sont bien fréquentés.

L: Quelles sont les activités sportives que vous offrez?

F: Elles sont très variées. Il y a un programme de gymnastique aquatique accompagnée de musique et un programme de yoga. Mais les clients peuvent aussi s'entraîner dans notre centre de remise en forme ou jouer au golf. Le terrain est à trois kilomètres d'ici et il y a un service de navette gratuit. Bien sûr, nous offrons aussi tout un programme de soins du corps: massages, traitements de beauté, etc. Il y a aussi un salon de coiffure et un service de visagiste. Au besoin, nos clients peuvent consulter des médecins.

L: Je trouve que votre concept est excellent. Et dites-moi, l'hôtel dispose de combien de lits?

F: Il y a de la place pour 130 personnes et nos chambres sont équipées du confort demandé par une clientèle exigeante.

L: Bien sûr. Bon. Je vous remercie, madame Fellner. Je pense que je suis très bien au courant maintenant.

## **FAIRE UNE PRESENTATION**

### **S: Presentation d'un hotel**

#### **Situation**

L'Autrichienne Sandra Fellner travaille dans l'hôtel *Gassner* situé dans la région thermale de la Styrie. L'hôtel vient d'être entièrement rénové et dispose maintenant d'un très beau complexe spa. Pour cette raison, Sandra Fellner accueille Monsieur Laurent, responsable du secteur *Spa et bien-être* d'un grand tour-opérateur français. Elle lui fait visiter son hôtel.

#### **Votre tâche**

Ecoutez l'enregistrement et notez toutes les informations concernant l'hôtel *Gassner*. Après, vous ferez une présentation où vous parlerez en particulier des possibilités que le nouveau complexe spa offre aux clients.

## S'INFORMER

### ◀ **CD Track 4**      **ENREGISTREMENT N° 3** **Preparer une commande**

#### **Situation**

Vous travaillez dans la maison *Gartenfreuden* à Linz. Vous vous fournissez régulièrement auprès de l'entreprise française *Vivre en plein air* qui fabrique des meubles de jardin. En arrivant dans votre bureau, vous trouvez un message sur votre répondeur.

#### **Texte du message**

Allô, monsieur Schmidt, Jean Molière à l'appareil. Je vous signale que notre catalogue pour la nouvelle saison vient de paraître. Vous l'aurez dans deux ou trois jours. Je vous en ai envoyé 40 exemplaires; j'espère que cela vous suffira. D'ailleurs, je m'excuse de nouveau pour le retard. Comme je vous l'ai déjà expliqué, cette année, nous avons eu de gros problèmes avec les photos. En ce qui concerne votre commande, je vous conseille de nous la passer au plus vite possible, vu la demande importante pour certains articles. Ainsi, nous évitons les problèmes de livraison.

Comme d'habitude, nous sommes, bien sûr, prêts à vous fournir quelques échantillons pour votre salle d'exposition. Mais pour cela, il faudrait que vous me téléphoniez assez promptement. J'attends donc votre appel.

## S'INFORMER

### S: Préparer une commande

#### Situation

Vous travaillez dans la maison *Gartenfreuden* à Linz. Vous vous fournissez régulièrement auprès de l'entreprise française *Vivre en plein air* qui fabrique des meubles de jardin.

En arrivant dans votre bureau, vous trouvez un message sur votre répondeur.

#### Votre tâche

1. Écoutez le message du répondeur et notez le contenu.
2. Résumez le contenu en allemand pour votre supérieur.
3. Votre supérieur vous demande de rappeler monsieur Molière pour éclaircir les points suivants:
  - Bedanken Sie sich für die Kataloge, fordern Sie noch 30 Stück für die neue Filiale in Salzburg an.
  - Wir würden Muster von der Produktreihe *Prairie* brauchen: je zwei Sessel, zwei Tische und zwei Bänke, weil wir ja jetzt auch einen Ausstellungsraum in Salzburg haben.
  - Außerdem ist die Nachfrage bei uns voriges Jahr sehr gut gewesen. Wir werden daher unsere Bestellmenge um 30 % erhöhen. Fragen Sie nach, welchen Preisnachlass *Vivre en plein air* uns dafür gewähren kann. Bisher hatten wir 7 %. Es sollten unbedingt 10 % sein.
  - Erkundigen Sie sich auch, wann Herr Molière nach Österreich kommt, wir würden ihm gern unseren neuen Ausstellungsraum in Salzburg zeigen.
4. Téléphonnez à M. Molière. Votre professeur prendra le rôle de M. Molière.

## S'INFORMER

### ◀ CD Track 5      ENREGISTREMENT N° 4 Dans une agence de voyages

#### **Situation**

Vous travaillez dans l'agence de voyages *Mozart*. En arrivant au bureau, vous trouvez un message sur votre répondeur.

#### **Votre tâche**

Écoutez le message et notez le contenu.

#### **Texte du message**

Allô, madame Meyer. Ici Nicole Duval de l'agence *Culture et Loisirs*. Je vous prie de me rappeler aussitôt que possible. C'est plutôt urgent parce qu'il y a plusieurs changements. Je vous informe brièvement:

Cela concerne d'abord Berlin. Notre rendez-vous de la semaine prochaine au *Salon international du tourisme* doit être avancé. Je vous prie de me réserver l'après-midi du mercredi au lieu du vendredi, parce que, malheureusement, je dois quitter Berlin jeudi matin. En plus, je vous signale que notre nouveau catalogue pour les voyages culturels en Provence et en Bourgogne va bientôt paraître. Je suis sûr que cela vous intéresse.

Enfin, je dois vous informer que nous avons dû modifier un certain nombre de prix pour la saison prochaine. Nous avons créé quelques offres très intéressantes, notamment pour la Bourgogne, mais nous avons dû aussi augmenter quelques prix. Pour vous donner une idée de nos offres, je vous enverrai un mail demain, en cours de matinée.

Bon, je pense que c'est tout. J'attends donc votre appel, madame Meyer.

## S'INFORMER

### S: Dans une agence de voyages

#### Situation

Vous travaillez dans l'agence de voyages *Mozart*. En arrivant au bureau, vous trouvez un message sur votre répondeur.

#### Votre tâche

1. Écoutez le message et notez le contenu.
2. Lisez l'extrait du mail de Mme Duval.
3. Résumez le contenu du message et du mail en allemand pour votre supérieur.
4. Votre supérieur vous demande alors de téléphoner à Mme Duval. Il vous dit:
  - Bevor Sie den Termin bestätigen, erkundigen Sie sich nach Zeit und Ort des Treffens und ob Sie besondere Unterlagen mitbringen sollen.
  - Betreffend die neuen Reiseangebote fragen Sie nach:
    - ◆ Preisen und Daten
    - ◆ Erscheinungsdatum des Katalogs
    - ◆ Sprache des Katalogs: Deutsch / Französisch.
  - Hinsichtlich der Preisänderungen müssen wir wissen, ob diese auch die Wochenendreisen nach Paris und die Wintersportangebote betreffen.
5. Téléphonnez à Mme Duval. Votre professeur prendra le rôle de Mme Duval.

### Extrait du mail de Nicole Duval à Mme Meyer

#### Nouvelles offres de l'agence *Culture et Loisirs*

##### **Voyage de 4 jours en Bourgogne**

Itinéraire:

Paris – Auxerre – Dijon – Beaune – Tournus – Cluny – Paray le Monial – Autun – Paris

Groupe: 30 – 50 personnes

Déplacement en bus

Logement dans des hôtels de trois ou quatre étoiles

##### **Voyage de 4 jours en Provence**

Marseille – Aix-en-Provence – Arles et la Camargue – Aigues Mortes – Nîmes – Pont du Gard – Orange – Avignon – Les Beaux – Marseille

Groupe: 30 – 50 personnes

Déplacement en bus

Logement dans des hôtels de trois ou quatre étoiles

## MODIFIER

### ◀ CD Track 6 ENREGISTREMENT N° 5 Modifier une commande

#### Situation

L'Autrichienne Elisabeth Sommer travaille dans la maison *Gartenfreuden* à Linz. Cette maison se fournit régulièrement auprès de l'entreprise française *Vivre en plein air* qui fabrique des meubles de jardin.

#### Votre tâche

Vous entendrez la description d'une situation de travail. Il s'agit de la modification d'une commande. Notez le contenu. Après, vous prendrez le rôle de l'Autrichienne Elisabeth Sommer et vous téléphonerez à la maison française pour effectuer la modification. Votre professeur sera votre interlocuteur français.

#### Texte de l'enregistrement

Elisabeth Sommer est la responsable des achats de la maison *Gartenfreuden* à l'étranger. Pour la saison à venir, elle a commandé trop de meubles de jardin en plastique, parce que la demande s'est orientée vers d'autres produits. Elisabeth Sommer est donc obligée de modifier sa commande initiale pour satisfaire les goûts de ses clients. Depuis quelque temps, les clients préfèrent acheter des meubles de jardin en aluminium plutôt que des meubles en plastique.

Voilà la commande initiale pour les meubles en aluminium:

Produit	Désignation	Numéro de catalogue	Quantité commandée
Fauteuil	Nice	N-33 58	80 unités
Table	Côte d'Azur	C-33 68	40 unités
Banc	Marseille	M-33 48	20 unités

Voilà la demande de modification:

Produit	Désignation	Numéro de catalogue	Quantité demandée
Fauteuil	Nice	N-33 58	240 unités
Table	Côte d'Azur	C-33 68	120 unités
Banc	Marseille	M-33 48	60 unités

En ce qui concerne les meubles de jardin en plastique, Madame Sommer veut réduire sa commande initiale de moitié.

## MODIFIER

### S: Dans un centre de produits pour jardins

#### Situation

L'Autrichienne Elisabeth Sommer travaille dans la maison *Gartenfreuden* à Linz. Cette maison se fournit régulièrement auprès de l'entreprise française *Vivre en plein air* qui fabrique des meubles de jardin.

#### Votre tâche

Vous entendrez la description d'une situation de travail. Il s'agit de la modification d'une commande. Notez le contenu. Après, vous prendrez le rôle de l'Autrichienne Elisabeth Sommer et vous téléphonerez à la maison française pour effectuer la modification. Votre professeur sera votre interlocuteur français.

### GRILLE POUR NOTER LES MODIFICATIONS

#### Commande initiale pour les meubles en aluminium:

Produit	Désignation	Numéro de catalogue	Quantité commandée
Fauteuil	Nice	N-33 58	80 unités

#### Demande de modification:

Produit	Désignation	Numéro de catalogue	Quantité demandée
Fauteuil	Nice	N-33 58	240 unités

**Modification – meubles en plastique:** \_\_\_\_\_

#### Questions supplémentaires d'Elisabeth Sommer:

- délai de livraison de la commande modifiée
- rabais éventuel

## MODIFIER

### ◀ CD Track 7 ENREGISTREMENT N° 6 Modifier une réservation

#### Situation

L'Autrichien Franz Winter travaille dans l'agence de voyages *Destination Austria* à Vienne. Son partenaire français, l'agence *Europe-Culture-Détente*, doit modifier sa réservation pour la Pentecôte.

#### Votre tâche

Vous entendrez la conversation téléphonique entre Franz Winter et l'employée de l'agence *Europe-Culture-Détente*. Notez le contenu. Après, vous prendrez le rôle de l'Autrichien Franz Winter et vous téléphonerez à l'agence française pour fixer les détails de la modification.

#### Texte de la conversation téléphonique

FW = Franz Winter

E = employée française

FW: Destination Austria, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?

E: C'est bien monsieur Winter? Charlotte Gounod à l'appareil. Je vous appelle à propos de nos réservations pour la Pentecôte. Malheureusement, il y a un certain nombre de modifications à faire.

FW: Ah bon? Ça ne me surprend pas. C'est comme ça tous les ans. Ne vous en faites pas. Donc, quelles sont ces modifications?

E: Tout d'abord, le nombre des groupes a augmenté. Je vous annonce que nous avons quatre groupes supplémentaires. Il faudra donc prévoir l'hébergement pour seize groupes au lieu de douze. J'espère que cela ne vous causera pas trop de problèmes.

FW: Mais non, ça devrait pouvoir se faire, vu qu'il reste encore quelques mois jusqu'à la Pentecôte. Et quels sont vos autres problèmes, madame Gounod?

E: C'est simple. Les quatre groupes supplémentaires, ce sont des personnes du troisième âge, donc soixante ans et plus. Cela a des conséquences sur le programme qu'il faut modifier légèrement.

FW: Mais les autres groupes, c'est-à-dire douze, suivront le programme standard comme prévu, si je comprends bien.

E: Oui, c'est ça.

FW: Et la modification du programme doit aller dans quelle direction?

E: Avant tout, il doit être moins chargé, c'est-à-dire qu'il faut prévoir plus de pauses. Et il faut aussi tenir compte du fait que les personnes du troisième âge ont du mal à marcher. Par contre, de la musique ou un programme pour connaître les cafés typiques, ce serait très bien.

FW: D'accord, j'ai noté tout ça. Je dois en parler à ma supérieure et je vous rappelle le plus tôt possible.

E: Merci. J'ai encore un tout petit problème.

FW: Oui. Lequel?

E: Il faudra faire attention aux menus. Il peut y avoir des personnes qui ont des problèmes de santé.

FW: Ah oui, c'est vrai. On va y penser.

## S: Dans une agence de voyages

### Situation

L'Autrichien Franz Winter travaille dans l'agence de voyages *Destination Austria* à Vienne. Son partenaire français, l'agence *Europe-Culture-Détente*, doit modifier sa réservation pour la Pentecôte.

### Votre tâche

Vous entendrez la conversation téléphonique entre Franz Winter et l'employée de l'agence *Europe-Culture-Détente*.

#### 1. Notez le contenu.

#### Modifications demandées:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2. À présent, résumez le contenu de la conversation téléphonique en allemand pour votre supérieur.

3. Après, vous prendrez le rôle de l'Autrichien Franz Winter et vous téléphonerez à l'agence française pour proposer les modification suivantes:

#### Änderungsvorschläge von Franz Winter:

- ◆ Zwei Gruppen in 4-Stern-Hotel wie alle anderen
- ◆ Zwei Gruppen in 3-Stern-Hotel, daher für diese Gruppen 10 % Preisnachlass
- ◆ Besichtigungsprogramm:  
Kürzung des Museumsbesuchs von 2 ½ auf 1 Stunde  
Stattdessen: Kaffeehausbesuch mit Verkostung lokaler Spezialitäten
- ◆ Abends: kein Besuch im Weinkeller, sondern Konzert
- ◆ Menü: zusätzlich zu den Standardmenüs gibt es ein Diätmenü zur Wahl

Votre professeur prendra le rôle de madame Charlotte Gounod.

## REGLER UNE RÉCLAMATION

### ◀ CD Track 8      ENREGISTREMENT N° 7 Un retard de livraison

#### **Situation**

Vous travaillez dans le service vente de la maison *HKM - Hermanns Konditorei-Maschinen* qui produit des machines très spécialisées pour la pâtisserie. Vous fournissez vos machines régulièrement à plusieurs pâtisseries industrielles françaises. Un de vos clients de longue date est la maison *Pâtisseries du Midi*.

En arrivant dans votre bureau, vous trouvez sur votre répondeur un message du chef de la production de *Pâtisseries du Midi*. C'est madame Anne-Marie Dumont. Elle est très en colère.

#### **Texte du message**

Allô, ici Anne-Marie Dumont des *Pâtisseries du Midi*. Je vous appelle à propos de notre commande de pièces de rechange pour nos machines numéro A-34. Ça fait deux mois que nous avons commandé ces pièces. Vous savez très bien que c'est extrêmement urgent, mais vous n'avez pas encore livré. Nous avons déjà réclamé deux fois auprès de votre représentant français. Il nous a toujours promis une livraison immédiate, mais il n'a jamais rien fait. Résultat: les pièces commandées ne sont toujours pas là et nous ne pouvons pas réparer nos machines. Ça fait plus de 10 ans que nous sommes clients chez vous. Par votre négligence, nous avons déjà subi des pertes considérables. Si l'affaire n'est pas réglée immédiatement, il y aura des dommages et intérêts à payer. Faut-il vraiment porter plainte? J'espère que non. Donc, j'attends votre appel en cours de matinée.

## REGLER UNE RÉCLAMATION

### S: Un retard de livraison

#### Situation

Vous travaillez dans le service vente de la maison *HKM - Hermanns Konditorei-Maschinen* qui produit des machines très spécialisées pour la pâtisserie. Vous fournissez vos machines régulièrement à plusieurs pâtisseries industrielles françaises. Un de vos clients de longue date est la maison *Pâtisseries du Midi*.

En arrivant dans votre bureau, vous trouvez sur votre répondeur un message du chef de la production de *Pâtisseries du Midi*. C'est madame Anne-Marie Dumont. Elle est très en colère.

#### Votre tâche

1. Écoutez le message du répondeur et notez le contenu.
2. Maintenant, téléphonez à votre représentant français pour l'informer de l'appel de madame Dumont. Votre professeur prendra le rôle du représentant français.

Contenu de votre conversation téléphonique:

→ Vous expliquez en détail la réclamation et les reproches de la maison *Pâtisseries du Midi*.

→ Vous demandez à votre représentant de contacter le plus tôt possible madame Dumont pour régler l'affaire.

→ Vous dites de transmettre à madame Dumont la solution suivante:

- Entschuldigung für Lieferverzug
- Erklärung:
  - Hermanns Konditorei-Maschinen* hatte selbst Reparaturen an verschiedenen Maschinen und dabei viele Probleme.
  - Daher große Verzögerung in der Produktion der Ersatzteile.
  - Bis nächste Woche ist die Produktion wieder normalisiert.
- Lösung:
  - Lieferung spätestens in 10 Tagen per eigenem LKW direkt in die Produktionsstätte von *Pâtisseries du Midi*.
- Entschädigung:
  - Keine Transportkosten
  - 15 % Preisnachlass
- Abschluss:
  - Hoffnung auf Fortsetzung der guten Geschäftsbeziehungen

## REGLER UNE RÉCLAMATION

### ◀ CD Track 9 ENREGISTREMENT N° 8 Clients peu satisfaits

#### **Situation**

Vous travaillez auprès du tour-opérateur *Weltweit unterwegs* où vous êtes responsable des voyages en Afrique du Nord. En arrivant dans votre bureau, vous trouvez sur votre répondeur un message de votre représentant local marocain. C'est monsieur Achmed Ali. Il a de mauvaises nouvelles.

#### **Texte du message**

Allô, ici Achmed Ali. Je vous appelle à propos d'un groupe qui vient de partir. C'est le groupe qui était à l'hôtel Plein Soleil du 15 au 22 mai. 300 personnes au total.

J'ai reçu plusieurs réclamations. Les voilà:

Tout d'abord, dans la nuit du 16 au 17 mai, les habitants du village ont fait la fête sur la plage de 22 heures à 5 heures du matin. Bien sûr il y avait beaucoup de bruit, de la musique à vous casser les oreilles et les odeurs des saucisses et des viandes rôties sur place. Nos clients n'ont pas dormi de la nuit et m'ont contacté immédiatement. En plus, la plage était dans un état désastreux après la fête: papiers, bouteilles, cigarettes, verres cassés, vous voyez bien ce que je veux dire. Ce n'est que trois jours plus tard que la plage a été nettoyée.

Malheureusement, ce n'est pas tout. Pour 5 familles il n'y avait pas de lit supplémentaire dans la chambre la nuit de l'arrivée. Les enfants ont été obligés de dormir dans le lit des parents.

En plus, les chambres individuelles que nous avons réservées n'étaient pas disponibles. Nous avons dû loger ces clients dans un hôtel qui se trouve à deux kilomètres de la plage. Conséquence: ils étaient furieux. Ce n'est pas étonnant, puisqu'ils avaient payé pour un séjour dans un hôtel situé directement sur la plage.

Vous voyez qu'il y a beaucoup de problèmes. Rappelez-moi donc le plus vite possible.

## REGLER UNE RÉCLAMATION

### S: Clients peu satisfaits

#### Situation

Vous travaillez auprès du tour-opérateur *Weltweit unterwegs* où vous êtes responsable des voyages en Afrique du Nord. En arrivant dans votre bureau, vous trouvez sur votre répondeur un message de votre représentant local marocain. C'est monsieur Achmed Ali.

Il a de mauvaises nouvelles.

#### Votre tâche

1. Écoutez le message du répondeur et notez le contenu.
2. Maintenant, téléphonez à votre représentant français local au Maroc pour lui donner des instructions. Votre professeur prendra le rôle du représentant local marocain.

#### Contenu de votre conversation téléphonique:

- Vous résumez les 3 réclamations que vous avez trouvées sur votre répondeur.
- Vous expliquez à votre représentant les démarches prévues:
  - Betroffene Kunden werden vom österreichischen Reisebüro kontaktiert.
    - Man wird sich entschuldigen und 15 % der Reisekosten rückerstatten.
  - Bitte an den lokalen Vertreter:
    - Der Vertreter soll bei der zuständigen Verwaltung wegen des Strandfestes schriftlich protestieren: Die Angelegenheit muss geregelt werden, sonst bucht das österreichische Reisebüro ab dem nächsten Jahr in einem benachbarten Ferienort.
    - Der Vertreter muss überprüfen, ob es notwendig ist, Zusatzbetten anzukaufen. Für die nächste Reisegruppe darf es diesbezüglich kein Problem mehr geben.
    - Bezüglich Einbettzimmer: Der Vertreter muss alle Reservierungen für die Saison überprüfen und bestätigen. Falls zu wenig Einzelzimmer vorhanden, möge er vor Ort in anderen gleichwertigen Hotels buchen und dies an die österreichische Zentrale rückmelden.

## ENTRETIEN D'EMBAUCHE

### ◀ CD Track 10 ENREGISTREMENT N° 9 A la recherche d'un chef de produits

#### Situation

*Mimi-Beauté* est un groupe français de produits de beauté qui est bien implanté en Autriche. En ce moment, monsieur Jean Gilbert, le chef du personnel français, est en Autriche pour informer la directrice de la filiale autrichienne, madame Henriette Richter, d'une nouvelle gamme de produits. Il lui explique la stratégie de marketing prévue pour lancer cette gamme sur le marché européen. Monsieur Gilbert est à la recherche d'un chef de produits qui devra s'occuper de la nouvelle gamme en Autriche.

#### Votre tâche

Ecoutez la conversation entre monsieur Gilbert et madame Richter. Notez le profil du poste et les caractéristiques de la gamme de produits dont le futur chef de produits devra s'occuper.

JG = Jean Gilbert - HR = Henriette Richter

JG: Comme je vous l'ai déjà expliqué, madame, nous avons développé cette gamme de produits pour satisfaire une nouvelle tendance sur le marché des produits de beauté.

HR: Qu'est-ce que vous entendez par nouvelle tendance?

JG: Vous savez que nous faisons régulièrement des recherches de marché pour contrôler nos chiffres de vente. Ainsi, nous avons constaté que, depuis un certain temps, de plus en plus de femmes achètent des produits de beauté biologiques. Les résultats de nos recherches montrent qu'une part considérable de nos clientes sont maintenant nettement contre la chimie dans les produits de beauté.

HR: Je vois. C'est la raison pour laquelle vous avez développé votre nouvelle gamme de produits bio?

JG: Oui, c'est ça. Et pour la lancer sur le marché, nous avons besoin d'un chef de produits qui s'occupera exclusivement des produits de beauté bio.

HR: Et quelles seront les tâches de ce nouveau chef de produits bio en Autriche?

JG: Je vais vous expliquer brièvement le profil de cette position. Tout d'abord, il doit être plutôt jeune et avoir son bac. Comme nous sommes un groupe français, il est indispensable qu'il parle couramment le français. En plus, il doit savoir l'allemand, puisqu'il travaillera ici en Autriche. Il va de soi qu'il doit aussi savoir s'exprimer en anglais.

HR: Bien sûr. C'est indispensable.

JG: Oui, en effet. A part les connaissances de langues, notre candidat devra posséder de très bonnes connaissances en informatique. Une des premières tâches sera de créer un site web pour présenter notre nouvelle gamme bio. Par la suite, il devra évidemment s'occuper de ce site et l'actualiser régulièrement.

HR: Je comprends. Au fait, vous préférerez un homme ou une femme pour ce poste?

JG: Vous savez, je n'ai aucune préférence.

HR: C'est ce que je pensais. Ce futur chef de produits devra aussi voyager beaucoup. Comme vous le savez bien, la filiale autrichienne s'occupe particulièrement de la distribution des produits de *Mimi Beauté* dans nos pays voisins, surtout en Hongrie, en Slovaquie et en République tchèque.

JG: Oui, c'est ça. Et il ne faut pas oublier non plus les voyages réguliers à Paris. Vous savez qu'il y a chaque mois une réunion stratégique pour tous nos chefs de produits dans notre siège à Paris.

HR: Oui, bien sûr. Et pour la formation interne?

JG: C'est comme toujours: Notre candidat devra suivre un stage de quatre mois à Paris pour connaître notre groupe et nos produits. Pendant cette période, il sera logé et nourri, mais pas payé.

HR: Bon, je vois. Je vais donc essayer de vous trouver le candidat idéal.

JG: Parfait. Je compte donc sur votre bon sens.

## ENTRETIEN D'EMBAUCHE

### **S: A la recherche d'un chef de produits**

#### **Situation**

*Mimi-Beauté* est un groupe français de produits de beauté qui est bien implanté en Autriche. En ce moment, monsieur Jean Gilbert, le chef du personnel français, est en Autriche pour informer la directrice de la filiale autrichienne, madame Henriette Richter, d'une nouvelle gamme de produits. Il lui explique la stratégie de marketing prévue pour lancer cette gamme sur le marché européen. Monsieur Gilbert est à la recherche d'un chef de produits qui devra s'occuper de la nouvelle gamme en Autriche.

#### **Votre tâche**

1. Ecoutez la conversation entre monsieur Gilbert et madame Richter. Notez les caractéristiques de la nouvelle gamme de produits et le profil du nouveau poste pour lequel madame Richter a passé une annonce.
2. Vous postulez pour ce poste et vous téléphonez à un(e) ami(e) français(e) pour lui raconter en détail pourquoi ce travail vous intéresse.  
Votre professeur prendra le rôle de votre ami(e) et vous posera des questions.
3. Vous êtes maintenant à l'entretien d'embauche pour ce poste. Cet entretien se déroule en français. Votre professeur prendra le rôle du chef du personnel.

## ENTRETIEN D'EMBAUCHE

### ◀ CD Track 11 ENREGISTREMENT N° 10 A la recherche d'un chef de produits

#### Situation

*Europe-Culture* est un tour opérateur français qui s'est spécialisé dans les voyages de courte durée dans les principales villes européennes. Au cours d'une réunion à Paris, monsieur Patrick Dumont, le chef du personnel, informe madame Gabi Wallner, sa collègue autrichienne, de la nouvelle stratégie du tour opérateur pour acquérir une nouvelle clientèle. Il lui explique la stratégie de marketing prévue pour les voyages en Autriche. Monsieur Dumont est à la recherche d'un chef de produits qui devra s'occuper spécialement du lancement d'une nouvelle formule de voyages forfait pour l'Autriche.

#### Votre tâche

Ecoutez la conversation entre monsieur Dumont et madame Wallner. Notez le profil du poste et les caractéristiques de la nouvelle formule de voyages dont le futur chef de produits devra s'occuper.

*PD = Patrick Dumont - GW = Gabi Wallner*

PD: Vous savez, madame, nous avons développé cette formule de voyages pour satisfaire une nouvelle tendance sur le marché.

GW: Qu'est-ce que vous entendez par nouvelle tendance?

PD: Vous savez que nous faisons régulièrement des recherches de marché. Ainsi, nous avons constaté qu'il y a de moins en moins de personnes qui prennent des congés de longue durée. Cela est vrai particulièrement pour les personnes aisées d'un certain âge. A la place, on part en vacances plusieurs fois par an. On fait des voyages de quelques jours seulement.

GW: Oui, c'est une tendance internationale qui se montre également en Autriche.

PD: Nous avons donc réagi face à cette tendance et, avec notre nouvelle formule, nous visons surtout les personnes d'un certain âge qui s'intéressent à la culture.

GW: Je vois. Et vous modifiez donc également votre programme pour l'Autriche?

PD: Pas beaucoup. Nous rajoutons tout simplement au programme standard des voyages forfait de courte durée. Ça permet au client de voir les trois principales villes d'Autriche, c'est-à-dire Innsbruck, Salzbourg et Vienne, soit en 3 jours soit en 5 jours. Pour ceux qui s'intéressent à Budapest et à Prague, il y a la possibilité de prolonger le voyage de deux ou trois jours. Notre formule comprend: Voyage en avion, logement et demi-pension exclusivement dans des hôtels 4 étoiles et une ou deux soirées spectacle. C'est conçu pour une clientèle qui préfère nettement le confort et qui a assez d'argent.

GW: J'ai l'impression que vous avez réagi parfaitement aux tendances du marché.

PD: Il faut bien. En plus, nous avons décidé de créer un nouveau poste de chef de produits pour les voyages de courte durée en Autriche. Je compte sur vous pour nous aider à trouver le collaborateur idéal pour ce nouveau poste.

GW: Je ferai de mon mieux. Quelles seront les tâches de ce nouveau chef de produits?

PD: Je vous explique brièvement le profil de cette position. Tout d'abord, il doit être plutôt jeune et avoir son bac. Comme nous sommes une entreprise française, il est indispensable qu'il parle couramment le français. En plus, il doit savoir l'allemand, puisqu'il travaillera en Autriche. Il va de soi qu'il doit aussi savoir s'exprimer en anglais.

GW: Bien sûr. C'est indispensable.

PD: Oui, en effet. À part les connaissances de langues, nous exigeons une certaine expérience dans le secteur du tourisme.

PD: Vous savez, je n'ai aucune préférence.

GW: C'est ce que je pensais.

PD: Ce futur chef de produits devra aussi aller régulièrement à Paris pour assister aux réunions stratégiques.

GW: Oui, bien sûr. Et pour la formation interne?

PD: C'est comme toujours: Notre candidat devra suivre un stage de quatre mois à Paris pour connaître notre entreprise. Pendant cette période, il sera logé et nourri, mais pas payé.

GW: Oui, je vois. Je vais donc essayer de vous trouver le candidat idéal.

PD: Parfait. Je compte donc sur votre bon sens.

## ENTRETIEN D'EMBAUCHE

### **S: A la recherche d'un chef de produits**

#### **Situation**

*Europe-Culture* est un tour opérateur français qui s'est spécialisé dans les voyages de courte durée dans les principales villes européennes. Au cours d'une réunion à Paris, monsieur Patrick Dumont, le chef du personnel, informe madame Gabi Wallner, sa collègue autrichienne, de la nouvelle stratégie du tour opérateur pour acquérir une nouvelle clientèle. Il lui explique la stratégie de marketing prévue pour les voyages en Autriche. Monsieur Dumont est à la recherche d'un chef de produits qui devra s'occuper spécialement du lancement d'une nouvelle formule de voyages forfait pour l'Autriche.

#### **Votre tâche**

1. Ecoutez la conversation entre monsieur Dumont et madame Wallner. Notez les caractéristiques de la nouvelle stratégie du tour opérateur et le profil du nouveau poste pour lequel madame Wallner a passé une annonce.
2. Vous postulez pour ce poste et vous téléphonez à un(e) ami(e) français(e) pour lui raconter en détail pourquoi ce travail vous intéresse.  
Votre professeur prendra le rôle de votre ami(e) et vous posera des questions.
3. Vous êtes maintenant à l'entretien d'embauche pour ce poste. Cet entretien se déroule en français. Votre professeur prendra le rôle du chef du personnel.

## PRÉSENTER LES RESULTATS D'UN SONDAGE

### ◀ **CD Track 12**    **ENREGISTREMENT N° 11** **Sondage: les femmes et le chocolat**

#### **Situation**

L'Autrichienne Sonja Schmidt travaille en Autriche pour le chocolatier belge *Vodiga*. A l'occasion du *Salon international du chocolat* qui a lieu à Bruxelles, Sonja Schmidt a été chargée par son supérieur d'assister à la présentation d'un sondage sur les préférences des femmes en matière de chocolat. Ce sondage a été réalisé par la revue féminine *ELLE*.

#### **Votre tâche**

Ecoutez la présentation du sondage et prenez des notes.

#### **Texte de la présentation**

Bonjour mesdames, bonjour messieurs. Permettez que je me présente. Je m'appelle Yvette Moreau et je suis journaliste à la revue féminine *ELLE*. Je suis chargée de vous présenter aujourd'hui les résultats d'un sondage que nous avons fait récemment. Vous savez certainement que notre revue paraît en plusieurs langues, à savoir en français, en anglais, en allemand et en italien. Il va de soi que nous nous intéressons au style de vie de nos lectrices. C'est pourquoi nous avons réalisé un sondage sur la consommation du chocolat. L'étude a été réalisée au mois d'avril de cette année. Je suis heureuse de pouvoir vous présenter les résultats dans le cadre du *Salon du chocolat*.

Nous avons inséré des questionnaires dans notre revue dans les pays suivants: en France et en Belgique, en Allemagne, en Autriche et en Suisse ainsi qu'en Grande-Bretagne et en Italie.

Notre questionnaire a eu un écho considérable. Ainsi nous connaissons maintenant les préférences des femmes européennes en ce qui concerne le chocolat.

Tout d'abord, je vous annonce le résultat le plus intéressant pour vous qui êtes producteurs de chocolat: toutes les femmes adorent le chocolat.

Dans notre questionnaire, nous avons demandé aux femmes de nous indiquer leur âge et leur niveau de formation. Nous savons donc que des femmes de tout âge ont participé à notre sondage, la plus jeune avait 12 ans et la plus âgée 84. L'âge de la plupart des participantes se situe entre 25 et 40 ans.

En ce qui concerne le niveau de formation, nous avons eu des réponses très variées: niveau sans bac, niveau bac et niveau universitaire. Des femmes de toutes les couches sociales nous ont répondu: des ouvrières aussi bien que des étudiantes ou des femmes cadres.

## PRÉSENTER LES RESULTATS D'UN SONDAGE

### S: Sondage - les femmes et le chocolat

#### Situation

L'Autrichienne Sonja Schmidt travaille en Autriche pour le chocolatier belge *Vodiga*. A l'occasion du *Salon international du chocolat* qui a lieu à Bruxelles, Sonja Schmidt a été chargée par son supérieur d'assister à la présentation d'un sondage sur les préférences des femmes en matière de chocolat. Ce sondage a été réalisé par la revue féminine *ELLE*.

#### Votre tâche

1. Prenez le rôle de Sonja Schmid. Écoutez la présentation du sondage et prenez des notes.
2. Vous trouverez ci-dessous les questions et les réponses des lectrices de la revue ELLE. Lisez-les. Vous en avez besoin pour compléter votre compte rendu.

### **LE CHOCOLAT SELON «ELLE» RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LE CHOCOLAT effectué auprès de 7 200 femmes**

#### Préférences :

- Le chocolat noir: 57,48 %
- Le chocolat au lait: 36,31 %
- Le chocolat blanc: 5,83 %

#### Formes de la consommation de chocolat:

- En tablettes: 25,27 %
- Bonbons: 11,89 %
- Barres chocolatées: 2,76 %
- Sous toutes ses formes: 59,55 %

#### Moments de la consommation de chocolat :

- Dès le petit déjeuner: 7,25 %
- A l'heure du goûter: 13,54 %
- Le soir: 24,19 %
- A n'importe quel moment de la journée: 54,52 %

#### Amour du chocolat:

- Modéré: 38,11 %

Frénétique: 61 %

#### Signification du chocolat:

- Un produit de réconfort: 28,18 %
- Un produit raffiné: 43,94 %
- Un produit sensuel: 27,03 %

#### Modes de consommation:

- Avec vos amies: 34,85 %
- Avec votre mari: 32,13 %
- Ne se partage pas: 31,83 %

#### Effets positifs du chocolat :

- Pour le coeur: 10,66 %
- Pour le moral: 85,2 %

#### Fréquence de la consommation de chocolat:

- Au moins une fois par jour: 44,98 %
- Au moins une fois par semaine: 46,09 %
- Au moins une fois par mois: 8,21 %

3. Maintenant vous faites votre compte-rendu. Vous expliquez les principaux résultats du sondage à votre supérieur belge, monsieur Jean Vodiga. Votre professeur prendra le rôle de monsieur Vodiga.

## PRÉSENTER LES RESULTATS D'UN SONDAGE

### ◀ **CD Track 13**    **ENREGISTREMENT N° 12** **Sondage: «j'arrete de fumer»**

#### **Situation**

L'Autrichien Manfred Müller travaille en Autriche pour le producteur français de médicaments *Univers de la santé*.

A l'occasion du *Salon international du Bien-être* qui a lieu a Strasbourg, Manfred Müller a été chargé par son supérieur d'assister à la présentation d'un sondage sur la volonté des fumeurs d'arrêter de fumer. Ce sondage a été commandé par l'Union européenne. C'est une partie du programme européen de la lutte contre le tabagisme.

#### **Votre tâche**

Ecoutez la présentation du sondage et prenez des notes.

#### **Texte de la présentation**

Bonjour, mesdames et messieurs. Je m'appelle madame Printemps. Je suis chargée de vous présenter aujourd'hui les résultats d'un sondage que nous avons réalisé récemment. Vous savez certainement que l'Union européenne lutte contre les méfaits du tabagisme. C'est pourquoi notre agence a été chargée d'effectuer un sondage sur la volonté des fumeurs d'arrêter de fumer. L'étude a été réalisée au mois de février de cette année.

Pour cela, nous avons distribué des questionnaires dans des cabinets de médecins généralistes et dans des pharmacies de 40 grandes villes de l'Union européenne. Vous voyez donc que nos résultats sont valables au niveau européen.

Notre questionnaire était composé de trois parties, à savoir :

- la dépendance de la nicotine
- la motivation d'arrêter de fumer
- la volonté de se faire aider par un médecin.

Dans notre questionnaire, nous avons demandé aux fumeurs de nous indiquer leur âge et leur niveau de formation. Nous savons donc que des fumeurs de tout âge ont participé à notre sondage, le plus jeune avait 14 ans et le plus âgé 61. L'âge de la plupart des participants se situe entre 30 et 40 ans.

En ce qui concerne le niveau de formation, nous avons eu des réponses très variées: niveau sans bac, niveau bac et niveau universitaire. Des personnes de toutes les couches sociales nous ont répondu: des ouvriers, des membres de professions liberales aussi bien que des cadres.

Notre questionnaire a eu un écho considérable.

Je suis donc en mesure de vous présenter des pourcentages tout à fait intéressants, parce qu'ils montrent l'attitude face aux problèmes du tabagisme d'un grand nombre de fumeurs de l'Union européenne.

## PRÉSENTER LES RESULTATS D'UN SONDAGE

### S: Sondage: «j'arrête de fumer»

#### Situation

L'Autrichien Manfred Müller travaille en Autriche pour le producteur français de médicaments *Univers de la santé*.

A l'occasion du *Salon international du Bien-être* qui a lieu à Strasbourg, Manfred Müller a été chargé par son supérieur d'assister à la présentation d'un sondage sur la volonté des fumeurs d'arrêter de fumer. Ce sondage a été commandé par l'Union européenne. C'est une partie du programme européen de la lutte contre le tabagisme.

#### Votre tâche

1. Prenez le rôle de Manfred Müller. Écoutez la présentation du sondage et prenez des notes.
2. Vous trouverez ci-dessous les détails du questionnaire. Lisez-les. Vous en avez besoin pour compléter votre compte rendu.

### SONDAGE SUR LA THERAPIE – «J'arrête de fumer»

**Nombre de personnes interrogées:** 1000

→ 400 femmes (f) – 600 hommes (h)

#### *Questionnaire + résultats*

#### *1. La dépendance de la nicotine*

1.1. A quel moment après le réveil fumez-vous votre première cigarette ?

- moins de 5 minutes après → 80 h – 20 f
- de 6 à 30 minutes après → 120 h – 80 f
- de 31 à 60 minutes après → 200 h – 150 f
- plus de 60 minutes après → 100 h – 250 f

1.2. Combien de cigarettes fumez-vous par jour ?

- 10 ou moins → 100 h – 180 f
- 11 – 20 → 150 h – 150 f
- 21 – 30 → 180 h – 120 f
- 31 ou plus → 70 h – 50 f

## ***2. La motivation d'arrêter de fumer***

2.1. Aimeriez-vous arrêter de fumer si vous pouviez le faire facilement?

- oui → 950 h+f
- non → 50 h+f

2.2. Pensez-vous être un ex-fumeur dans six mois?

- non → 600 h+f
- peut-être → 150 h+f
- vraisemblablement → 200 h+f
- certainement → 50 h+f

## ***3. Se faire aider***

3.1. Pensez-vous qu'un traitement médical pourrait vous aider à arrêter de fumer?

- oui → 800 h+f
- non → 200 h+f

3.2. Avez-vous jamais essayé une telle thérapie?

- oui → 250 h+f
- non → 750 h+f

3.3. Avez-vous jamais parlé à votre médecin généraliste de votre problème?

- oui → 660 h+f
- non → 340 h+f

3.4. Seriez-vous prêt(e) à dépenser entre 150 et 250 € pour un tel traitement?

- oui → 900 h+f
- non → 100 h+f

3.5. Seriez-vous prêt(e) à commencer une telle thérapie dans 15 jours?

- oui → 750 h+f
- non → 250 h+f

3. Maintenant vous faites votre compte-rendu. Vous expliquez les principaux résultats du sondage à votre supérieur français. Votre professeur prendra le rôle de votre supérieur.