

**FRANZÖSISCH IM BERUF**  
**17. TEIL**  
Reifeprüfungskassette 2000/2001

74216



**MEDIENBEGLEITHEFT** zur Audiokassette  
35 Minuten, Produktionsjahr 2000

Christine Noe  
Gertraut Schulz

## **Französisch im Beruf**

Teil 17

Reifeprüfungskassette 2000/2001

Tonband (35 Min.)  
Reg.Nr.: 74216  
Preis: € 2,90

## VORWORT

Im Rahmen der Kassettenreihe  
„Französisch im Beruf“ veröffentlichen wir  
**DIE VIERTE REIFEPRÜFUNGSKASSETTE**

Wie Sie wissen, erscheint  
**eine neue Reifeprüfungskassette**  
**jedes Jahr im Oktober.**

- Inhalt: Prüfungsaufgaben zu bereits vorhandenen Kassetten  
Prüfungstexte zu allgemeinen und wirtschaftsbezogenen Themen.
- Gestaltung: Kassette mit Hörtexten  
Beiheft mit Unterlagen zu jedem Hörtext.

Die Prüfungsaufgaben zu den bereits vorhandenen Kassetten sind durchgehend berufspraxisorientiert. Sie gehen jeweils von einer beruflichen Kommunikationssituation aus, die für österreichische Lerner wahrscheinlich ist. Damit erfüllen sie die Zielsetzungen der BHS. Die Gestaltung entspricht den Kassetten, auf die sich die Prüfungsaufgaben beziehen. Jede Aufnahme ist daher durch Arbeitsaufträge ergänzt.

Die Hörtexte, die sich nicht auf eine bereits vorhandene Kassette beziehen, sind wie Vorträge gestaltet. Sie bieten eine Auswahl aus gängigen Reifeprüfungsthemen. Für den Einsatz der Aufnahmen im Prüfungsgeschehen wurden bewusst keine Vorschläge gemacht, um den Kolleginnen und Kollegen völlig freie Hand zu lassen. Die Inhalte stammen aus seriösen Medien und entsprechen dem Informationsstand zum Zeitpunkt der Herstellung der Kassette.

Inhalt der Reifeprüfungskassette 4:

**Allgemeine und wirtschaftsbezogene Hörtexte:**

- Le patrimoine culturel mondial défini par l'UNESCO
- L'Autriche pays de festivals
- Les habitudes alimentaires des Autrichiens
- Le boom des téléphones portables
- Perspectives d'avenir pour l'aéroport de Vienne
- La sylviculture et les exportations autrichiennes de bois

**Prüfungsaufgaben zu vorhandenen Kassetten:**

- Une réclamation à l'aéroport (entspricht Französisch im Beruf 3 und 16)
- A la réception d'un hôtel (entspricht Französisch im Beruf 2)
- La modification d'une commande (entspricht Französisch im Beruf 10)
- Erreurs de livraisons et dégâts (entspricht Französisch im Beruf 16)
- Un problème de paiement et une annulation (entspricht Französisch im Beruf 13)
- A l'agence de voyage (entspricht Französisch im Beruf 3 und 15)

Die Reifeprüfungskassette soll eine Arbeitserleichterung bringen. Wir hoffen, dass dies gelungen ist, und wünschen allen eine angenehme und erfolgreiche Arbeit damit.

Musik: Harfenmelodien gespielt von Julio-Cesar Reyes

## Tourisme

### L: ENREGISTREMENT N° 1:

#### **Le patrimoine culturel mondial défini par l'UNESCO**

##### *Transkription des Hörtextes*

#### **Situation:**

Vous avez commencé à travailler pour l'Agence de tourisme autrichienne à Vienne. Dans la perspective de vous occuper de touristes francophones, votre supérieur vous a donné plusieurs cassettes en français contenant des informations générales sur l'Autriche. Voilà le texte d'une de ces cassettes.

Vous l'écoutez et vous prenez des notes pour vous préparer à votre travail.

Un peu plus tard, au bureau de l'Agence de tourisme autrichienne, vous devez fournir ces informations à des touristes français. Vous leur expliquez le contenu de la cassette. Votre professeur prendra le rôle d'un touriste français.

#### **Texte de la cassette:**

Comme le Taj Mahal en Inde, les Pyramides en Egypte ou la muraille de Chine, la vieille ville de Graz fait maintenant partie du patrimoine culturel mondial de l'UNESCO. Au total, les sites inscrits sur la liste de l'UNESCO du patrimoine culturel mondial sont au nombre de 582. Les sites autrichiens figurant sur cette liste sont jusqu'ici: la vieille ville de Salzbourg, le château et le parc de Schönbrunn à Vienne, la région de Hallstatt-Dachstein et le chemin de fer du Semmering.

La vieille ville de Graz et le chemin de fer du Semmering sont les derniers sites autrichiens que l'UNESCO a intégrés dans son patrimoine mondial. Cette distinction représente d'une part l'obligation de sauvegarder l'harmonie du site et en même temps une nouvelle chance pour le tourisme de la région concernée.

Le chemin de fer du Semmering a été conçu au siècle dernier par l'architecte Ritter von Ghega. Avec son tracé sinueux et ses nombreux ponts et tunnels, il représente une oeuvre d'art globale, exemplaire pour l'intégration d'une construction technique dans la nature environnante. Par le Diplôme de patrimoine mondial, il se situe au même niveau que l'Acropole à Athènes ou la muraille de Chine.

En ce qui concerne la vieille ville de Graz, il faut savoir qu'elle s'est développée à partir d'un bourg médiéval autour d'une place centrale et du ghetto juif de l'époque. La majeure partie de la substance architecturale a été conservée jusqu'à nos jours. La structure de la ville est déterminée par son rapport étroit avec la colline du château et avec son fleuve, la Mur, ainsi que par sa situation géographique au sud des Alpes.

## Tourisme

### **L: ENREGISTREMENT N° 2:** **L'Autriche pays de festivals** *Transkription des Hörtextes*

#### **Situation:**

Vous avez commencé à travailler pour l'Agence de tourisme autrichienne à Vienne. Dans la perspective de vous occuper de touristes francophones, votre supérieur vous a donné plusieurs cassettes en français contenant des informations générales sur l'Autriche. Voilà le texte d'une de ces cassettes.

Vous l'écoutez et vous prenez des notes pour vous préparer à votre travail.

Un peu plus tard, au bureau de l'Agence de tourisme autrichienne, vous devez fournir ces informations à des touristes français. Vous leur expliquez le contenu de la cassette. Votre professeur prendra le rôle d'un touriste français.

#### **Texte de la cassette:**

Le plus prestigieux des festivals autrichiens est sans aucun doute le festival d'été de Salzbourg. Il a lieu chaque année en juillet et en août et comprend des représentations d'opéras, de pièces de théâtres et de concerts. Ce festival rassemble des artistes mondialement connus aussi bien dans le domaine du théâtre que dans le domaine de la musique classique. Il a été créé dans les années vingt du 20<sup>ième</sup> siècle par le célèbre metteur en scène Max Reinhardt. Depuis sa création, tous les ans, on peut assister sur la grande place de la cathédrale à la représentation de la pièce de théâtre „Jedermann“ de l'auteur autrichien Hugo von Hofmannsthal. Cette histoire de la vie et de la mort d'un homme riche imite les pièces baroques. C'est un des points culminants de ce festival. En outre, le programme comporte chaque année plusieurs soirées de l'Orchestre philharmonique de Vienne.

Chaque année au début du mois de mai, le festival de Vienne est inauguré sur la Place de l'Hôtel de Ville par un spectacle en plein air. Pendant les mois de mai et de juin, ce festival permet aux Viennois et aux touristes de voir des représentations de pièces provenant des théâtres les plus importants de l'Europe. Parallèlement, un programme exquis de musique classique et moderne est exécuté dans les grandes salles de concert de la ville. Très souvent, un opéra est mis en scène spécialement pour le festival de Vienne; cela se fait souvent en collaboration avec une autre ville européenne. Ainsi le festival de Vienne favorise les échanges culturels entre les capitales de l'Europe.

Depuis quelques années, un autre festival de renom, appelé Styriarte, regroupe les mélomanes qui s'intéressent surtout à la musique baroque. Ce festival est né grâce à l'initiative du chef d'orchestre autrichien Nikolaus Harnoncourt qui voulait créer un festival dans sa ville natale, à savoir Graz en Styrie. Ce festival a lieu tous les ans au mois de juillet. Le festival met l'accent sur la musique de la Renaissance et de l'époque baroque et regroupe donc des orchestres spécialistes de ce genre, mais il présente également de la musique et de la littérature contemporaines.

Il ne faut pas oublier les autres festivals à travers le pays, tels que ceux de Bregenz et de Mörbisch par exemple, où les représentations se font sur une scène construite directement sur le lac.

## Société

**L: ENREGISTREMENT N° 3:**  
**Les habitudes alimentaires des Autrichiens**  
*Transkription des Hörtextes*

**Situation:**

Vous participez à un congrès sur la santé où la langue officielle est le français. Chaque pays participant présente un rapport sur les habitudes alimentaires de ses habitants. Voilà le rapport de l'Autriche. Ecoutez-le et prenez des notes. Plus tard, vous discuterez les faits présentés dans ce rapport avec d'autres congressistes.

**Texte du rapport:**

Ces dernières années, en Autriche, on constate une tendance à la consommation accrue de légumes, mais, à part cela, il n'y a pas eu beaucoup de changements dans les habitudes alimentaires des Autrichiens. Voilà ce qui ressort du dernier rapport présenté par l'Institut des Sciences alimentaires de notre pays. Ce rapport a été rédigé sur la demande du Ministère de la Santé et doit servir d'orientation à la politique de la santé.

Une des conclusions centrales de ce rapport est la constatation suivante: les Autrichiens mangent trop de viande. En plus, la part de matières grasses dans l'alimentation est nettement trop élevée. Elle ne devrait pas dépasser 25 à 30% du total de la nourriture, mais, en fait, cette part de matières grasses s'élève à environ 38%.

Un changement très important a été enregistré: depuis les années cinquante, la consommation moyenne de céréales a diminué de 126 kilos par tête et par an à 60 kilos environ, et celle de pommes de terre de 113 à 56 kilos. Cela veut dire que la consommation de pain et de pommes de terre s'est réduite de moitié depuis 50 ans.

En même temps, la consommation de viande, souvent sous forme de charcuterie, s'est accrue considérablement, ce qui explique la part trop élevée de matières grasses dans la nourriture.

Aujourd'hui, l'Autrichien moyen consomme environ une centaine de kilos de viande par an.

En ce qui concerne les poissons, la consommation reste faible: les Autrichiens n'en consomment que six kilos par an et par tête.

Depuis 50 ans, la consommation de légumes a légèrement augmenté. Il y a 50 ans, l'Autrichien moyen consommait une soixantaine de kilos de légumes par an, tandis qu'à l'heure actuelle, il en arrive à environ 80 kilos.

## Société

### **L: ENREGISTREMENT N° 4:** **Le boom des téléphones portables** *Transkription des Hörtextes*

#### **Situation:**

Vous participez à un salon international de nouvelles technologies. Le chef de la délégation autrichienne a informé le public sur la situation du marché de la radiotéléphonie mobile en Autriche. Voilà l'enregistrement de son discours. Ecoutez-le et prenez des notes. Par la suite, vous en parlerez avec des clients qui viennent visiter votre stand.

#### **Texte du discours:**

De plus en plus souvent, quand je demande le numéro de téléphone à une personne, elle me dicte un numéro à onze chiffres, ce qui montre nettement qu'il s'agit d'un numéro de téléphone portable. Désormais, la sonnerie des téléphones portables s'entend partout, aussi bien au restaurant que dans les transports publics. Les statistiques officielles confirment tout à fait cette impression personnelle. Permettez-moi de vous en résumer quelques détails fort intéressants.

Selon de récents pronostics, le marché autrichien de la radiotéléphonie mobile doit se développer plus rapidement encore qu'on ne l'avait prévu jusqu'ici.

Une enquête réalisée par un institut de marketing de notre pays a relevé que le nombre de nouveaux propriétaires de téléphones portables a atteint les deux millions en 1999. Le nombre de téléphones mobiles a, de ce fait, doublé en une seule année, pour atteindre un peu plus de quatre millions. Cela veut dire qu'un Autrichien sur deux possède désormais un téléphone portable. Ce chiffre compte parmi les plus élevés d'Europe. L'Autriche occupe la troisième place derrière la Finlande et la Norvège.

Les trois sociétés offrant la radiotéléphonie mobile, à savoir Mobilkom, Max.mobil et One, pensent que le boom des téléphones portables se poursuivra au même rythme dans les années à venir. Actuellement on constate deux tendances sur le marché: d'une part, les consommateurs s'orientent vers les téléphones mobiles raccordés à l'Internet, et d'autre part, il existe la tendance à acheter un second téléphone mobile. Cela devrait conduire, à moyen terme, à plus de téléphones portables que d'habitants en Autriche.

## Trafic aérien

**L: ENREGISTREMENT N° 5:**  
**Perspectives d'avenir pour l'aéroport de Vienne**  
*Transkription des Hörtextes*

**Situation:**

Vous participez à une réception organisée par la direction de l'aéroport de Vienne-Schwechat pour informer le public francophone sur l'avenir de cet aéroport. A cette occasion, les directeurs ont présenté la stratégie d'ensemble „2015“ pour l'agrandissement de l'aéroport. Voilà l'enregistrement du discours. Ecoutez et prenez des notes. Le responsable d'une agence de voyage française avec laquelle vous travaillez régulièrement n'a pas pu venir à cette réception. Pour cette raison, vous lui résumerez le discours.

**Texte du discours:**

L'aéroport de Vienne sera agrandi d'ici 2015. Le début des travaux de construction pour cet agrandissement doit avoir lieu vers l'an 2002. Les coûts sont chiffrés à 4 ou 5 milliards de schillings. Le projet d'agrandissement a pour but de porter le nombre de passagers à 25 millions en 20 ans, ce qui correspond à une augmentation de 150% par rapport aux 10,6 millions de passagers en 1998. La construction d'une troisième piste rend nécessaire la construction de nouveaux bâtiments et installations sur le terrain de l'aéroport.

Depuis toujours, la situation géographique de Vienne au coeur de l'Europe se prête aux échanges internationaux, ainsi son aéroport est devenu une plaque-tournante dans les transports aériens. Ces derniers temps, la ligne aérienne *Austrian Airlines* mise davantage sur l'Europe de l'Est et la Moyenne Asie. En 1999, trois nouvelles destinations ont été intégrées au programme d'*Austrian Airlines*. Ce sont des villes en Azerbaïdjan, en Arménie et en Kazakhstan. Au total, le groupe *Austrian Airlines* qui se compose d'*AUA*, de *Lauda Air* et de *Tyrolean Airways* dessert 35 destinations dans les pays de l'Est.

Pour conclure, je vous rappelle qu'en un an, le trafic aérien a augmenté en Autriche de 8,3%. Ce développement continue à suivre la tendance internationale si bien que l'agrandissement de notre aéroport est nécessaire pour pouvoir faire face aux exigences du 21<sup>ème</sup> siècle.

## Sylviculture autrichienne

### **L: ENREGISTREMENT N° 6:** **La sylviculture et les exportations autrichiennes de bois** *Transkription des Hörtextes*

#### **Situation:**

Vous participez à un congrès sur la santé de la forêt où la langue officielle est le français. Chaque pays participant présente un rapport sur l'état de sa forêt. Voilà le rapport de l'Autriche. Ecoutez-le et prenez des notes. Plus tard, vous discuterez les faits présentés dans ce rapport avec d'autres congressistes.

#### **Texte du discours:**

Je vous rappelle que près de 80% de la superficie totale de l'Autriche sont couverts de forêts. Le secteur de l'exploitation forestière et du bois est donc un secteur très important de l'économie de notre pays. Ce secteur a accusé l'année dernière un excédent d'exportation de 27 milliards de schillings, ce qui correspond à 1,98 milliard d'euros. En ce qui concerne les excédents de notre balance commerciale, le commerce du bois se situe ainsi au deuxième rang après le tourisme qui, lui, accuse un excédent d'environ 28,9 milliards de schillings, soit 2,1 milliards d'euros. L'exploitation forestière et du bois a donc été l'année dernière de nouveau un des principaux postes actifs du commerce extérieur autrichien. Il emploie près de 250.000 salariés.

L'état de santé de la forêt était sujet de préoccupations il y a quelques années. Heureusement actuellement, l'état de la forêt autrichienne est plutôt rassurant. Il s'est stabilisé dans les cinq dernières années. C'est ce qui résulte d'un rapport de recherche sur l'état des arbres. Depuis quelques années, l'Etablissement forestier fédéral autrichien effectue régulièrement un contrôle global de la forêt. D'après ces observations, l'état de la santé des arbres varie d'une espèce à l'autre. Ainsi par exemple, l'état des sapins et des chênes continue à être peu satisfaisant. Par contre, environ deux tiers des arbres ont été classifiés comme étant en bonne santé.

Ces observations régulières servent à obtenir des informations approfondies sur l'état de la forêt. Ceci est important pour pouvoir réagir rapidement en cas de modifications inquiétantes dans les écosystèmes. Les contrôles autrichiens sont intégrés dans un vaste programme international de contrôle qui a pour but de documenter les répercussions de la pollution atmosphérique sur les forêts.

## Une réclamation à l'aéroport

### L: ENREGISTREMENT N° 7

#### A l'aéroport

#### *Transkription des Hörtextes*

#### **Situation:**

Mlle Eva Moser travaille au guichet des informations de l'aéroport d'Innsbruck. Un passager français vient la voir parce qu'il ne trouve pas ses bagages.

Ecoutez la conversation entre Mlle Moser et le passager français.

*M = Eva Moser*

*P = passager français*

M: Guten Tag, was kann ich für Sie tun?

P: Je peux parler français? Je ne trouve pas mes bagages!

M: Vous ne trouvez pas vos bagages? Vous êtes arrivé par quel vol?

P: C'est le vol Air France qui est arrivé il y a une demi-heure. Voilà mon ticket.

M: Merci. Je vois. Je ne sais pas si les bagages ont déjà été débarqués. Un instant, il faut que je vérifie.

(PIEP-PIEP-PIEP)

Alors, monsieur, on vient de me dire que le débarquement des bagages est terminé depuis un quart d'heure. Toutes les valises ont été récupérées.

P: Ce n'est pas possible. Et ma valise à moi? Où est-elle passée?

M: Je suis navrée. Je comprends que c'est très embêtant pour vous, mais votre valise n'est pas arrivée par le même avion que vous.

P: C'est pas vrai. Qu'est-ce que je fais maintenant? J'ai besoin de mes affaires.

M: Ecoutez, monsieur, ne vous inquiétez pas. Il est assez probable que votre valise arrive par le prochain vol d'Air France.

P: Bon, et ce sera à quelle heure? Je suis en voyage d'affaires. Je n'ai pas de temps à perdre.

M: Veuillez patienter un instant, monsieur. Je vais appeler ma collègue d'Air France. Elle est peut-être au courant.

(PIEP-PIEP-PIEP)

Monsieur, je peux vous rassurer. Votre valise n'est pas perdue. Elle est tout simplement restée à Paris, parce que l'avion était surchargé. Ce n'était pas la seule d'ailleurs.

P: Bon. Et j'aurai ma valise quand?

M: Tous les bagages vont arriver par le prochain vol.

P: Et ce sera à quelle heure?

M: Malheureusement ce ne sera que ce soir, vers 18 heures.

P: J'ai un emploi du temps très chargé. J'espère que vous avez un moyen de livrer la valise à l'hôtel.

M: Bien sûr, monsieur. Nous avons un service de livraison pour ces cas-là. C'est gratuit. Il suffit de me donner l'adresse de votre hôtel.

P: Très bien. Alors voilà l'adresse.

## Une réclamation à l'aéroport

**S:**

### **Aufgabenstellung**

1. Ecoutez l'enregistrement et prenez des notes.
2. A présent, prenez le rôle de Mlle Moser et racontez cet incident à votre collègue autrichienne (donc en allemand).
3. Cinq minutes après, un groupe de 10 touristes français qui ont pris le même vol que le passager d'avant arrive. Ils ont le même problème que celui-ci: leurs bagages ne sont pas arrivés. Il manque 10 valises et 5 sacs de voyage. Les touristes de ce groupe sont logés dans trois hôtels différents.  
**Régalez ce problème.**

**Vos notes:**

## Négocier un prix

### L: ENREGISTREMENT N° 8

#### A la réception d'un hôtel

#### *Transkription des Hörtextes*

#### Situation:

Mme Elfriede Gruber travaille à la réception d'un hôtel autrichien 4 étoiles. Elle reçoit un coup de téléphone d'un tour opérateur français.

#### ÉCOUTEZ ET PRENEZ DES NOTES.

*G = Elfriede Gruber*

*B = Patrick Blanc, employé d'un tour opérateur français*

- G: Hotel Mozart, Elfriede Gruber, guten Tag.  
B: Ah, madame Gruber! Ça tombe bien. C'est Patrick Blanc de l'agence Vacances – Culture à l'appareil. Comment allez-vous?  
G: Très bien, monsieur Blanc, et vous même?  
A: Toujours pareil, beaucoup de travail.  
G: Qu'est-ce que je peux faire pour vous?  
A: J'ai un petit problème de réservation.  
G: De quoi s'agit-il?  
A: Nous avons réservé chez vous 30 chambres à deux lits pour le week-end de la Pentecôte. Or, il se trouve que nous aurions besoin de 45 chambres au total.  
G: Donc, ce sont 15 chambres supplémentaires.  
A: Oui, c'est ça. Je viens de recevoir la demande d'un autre groupe d'environ 30 personnes.  
G: Attendez, je dois vérifier nos réservations pour la Pentecôte. Mais je pense qu'il n'y aura aucun problème, puisque nous sommes seulement en novembre.  
A: Très bien, j'attends.  
(...)  
G: Monsieur Blanc? Il n'y a pas de problème. Je peux vous réserver les 15 chambres supplémentaires dont vous avez besoin.  
A: C'est parfait. Et dites-moi, madame Gruber (...) pour le prix (...)vous ne pourriez nous accorder une petite remise?  
G: Vous savez, monsieur Blanc, c'est pas à moi de décider des remises. Il faut que j'en parle à notre directeur.  
A: Je comprends. Mais expliquez-lui que je viens d'augmenter ma réservation de moitié.  
G: Oui bien sûr. Je n'y manquerai pas et je vous appellerai dès que j'aurai la réponse.  
A: Très bien alors. J'attends donc votre coup de téléphone.  
G: Oui, c'est ça. Je vous appellerai soit dans le courant de cet après-midi soit demain.

## Négocier un prix

**S:**

### Aufgabenstellung

1. Ecoutez et prenez des notes.
2. A présent, prenez le rôle de Mme Gruber et expliquez la demande de M. Blanc à votre directeur (donc en allemand).
3. Voilà la réponse de votre directeur:
  - Üblicherweise werden zu Pfingsten (Hochsaison) keine Preisnachlässe gewährt.
  - Da Herr Blanc aber ein langjähriger Kunde ist, sind 15% Preisnachlass möglich, wenn die zweite Gruppe Zimmer mit Halbpension nimmt. Andernfalls können nur 3% Preisnachlass gewährt werden.

Appelez M. Blanc et expliquez-lui la décision de votre directeur.  
Votre professeur prendra le rôle de M. Blanc.

**Vos notes:**

## Modifications

**L: ENREGISTREMENT N° 9:  
LA MODIFICATION D'UNE COMMANDE**  
*Transkription des Hörtextes*

### Voilà la description d'un cas commercial

#### Les deux partenaires:

- la maison d'épicerie fine autrichienne Mandl
- son fournisseur français, le producteur de fruits en conserves „La Provence à table“.

#### Les étapes de ce cas commercial

1) Voilà la commande que la maison Mandl a passée à son fournisseur français:

Messieurs,

Comme suite à votre offre nous avons le plaisir de commander comme suit:

- 3 douzaines de pots de votre confiture de roses, référence 3 B/C
- 1 douzaine de bouteilles de sirop d'amandes, référence 5 G/H
- 2 douzaines de pots de figues à l'eau de vie, référence 7 R/S.

Conformément à votre offre, la livraison se fera fin septembre.

Comme d'habitude nous effectuerons le paiement par virement à la réception de la marchandise.

Dans l'attente de votre confirmation de notre commande, nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de notre parfaite considération.

2) Trois semaines plus tard, la maison Mandl décide de doubler la quantité de sa commande.

Raison pour cette modification:

- Mandl a ouvert une filiale à St. Pölten. Il y avait deux dégustations dans la nouvelle filiale et depuis, les articles de la maison „La Provence à table“ sont très demandés.

Une employée de la maison Mandl téléphone donc à la maison „La Provence à table“ pour modifier la commande.

3) **Solution proposée** par le fournisseur français:

La modification est possible, mais la livraison se fera en deux parties:

La commande initiale sera livrée comme prévu fin septembre, et la deuxième partie de la fourniture suivra deux semaines plus tard.

## Modifications

**S: Sur votre cassette, il y a la description d'un cas commercial.  
ECOUTEZ ET PRENEZ DES NOTES.**

Les deux partenaires:

Résumé de la commande de la maison Mandl:

Articles commandés:

Date de livraison:

Paiement:

Objet de la modification:

Raison pour la modification:

Solution proposée par le fournisseur:

**VOTRE TACHE:**

- 1) Prenez le rôle de l'employé(e) de la maison autrichienne Mandl.  
Téléphonez à la maison française „La Provence à table“ pour effectuer la modification.  
Votre professeur sera votre partenaire français.
- 2) Le soir, au restaurant, vous racontez ce cas à un(e) ami(e) français(e).  
Votre professeur prendra le rôle de cet(te) ami(e).

## Réclamations

**L: ENREGISTREMENT N° 10**  
**ERREURS DE LIVRAISON ET DEGATS**  
*Transkription des Hörtextes*

### Voilà la description d'un cas commercial

**Les deux partenaires:**

- le commerçant autrichien „Glas und Co.“
- son fournisseur français, l'entreprise „Arc-en-ciel“, fabricant d'articles en verre.

**Les étapes de ce cas commercial:**

1) „Glas und Co.“ vient de recevoir une livraison d'articles en verre de la part de l'entreprise „Arc-en-ciel“. A la vérification de la fourniture, les employés constatent deux erreurs et un dégât. La responsable des achats, Mlle Brenner, doit donc réclamer. Pour cela, elle a reçu une liste des réclamations de ses collègues.

2) Mlle Brenner appelle donc Mme Dubois de la maison „Arc-en-ciel“ pour réclamer. Mlle Brenner est très aimable, parce que c'est la première fois qu'il y a un problème avec cette maison.

3) Mme Dubois s'excuse et propose une solution.

Mlle Brenner note tout et répète, parce qu'elle veut être sûre de ne pas faire d'erreur.

Puis elle pose encore quelques questions:

- Elle veut connaître la date de la livraison de rechange.
- Elle veut connaître aussi la remise que Mme Dubois pourrait lui accorder, si elle garde les 60 verres à eau livrés par erreur.
- Enfin elle veut savoir si elle doit envoyer un constat du dégât à l'entreprise française.

Mme Dubois propose une remise.

Mlle Brenner est d'accord avec cette proposition et termine la conversation.

## Réclamations

**S: Sur votre cassette, il y a la description d'un cas commercial.  
ECOUTEZ ET PRENEZ DES NOTES.**

**Les deux partenaires:**

**Résumé de ce qui s'est passé:**

Articles livrés:

Résultat de la vérification de la marchandise:

1. *Posten Nr. 4, d.h. 60 Wassergläser „Tulipe“.  
Es wurden 120 Stück statt 60 Stück geliefert.*
2. *Posten Nr. 5, d.h. 60 Wassergläser „Hémisphère“.  
Die Verpackung wurde beschädigt.  
Die 6 Gläser eines Kartons sind daher zerbrochen.*
3. *Posten Nr. 9, d.h. 60 Rotweingläser „Bordeaux“.  
Dieser Posten wurde vergessen.*

**Démarche de Mlle Brenner:**

**Questions supplémentaires posées par Mlle Brenner:**

**Résultat de la réclamation:**

**VOTRE TACHE:**

- 1) Prenez le rôle de Mlle Brenner.  
Téléphonez à la maison „Arc en ciel“ pour réclamer.  
Votre professeur sera votre partenaire français.
- 2) Le soir, au restaurant, vous racontez ce cas à un(e) ami(e) français(e).  
Votre professeur prendra le rôle de cet(te) ami(e).

## **Paiement et annulations**

### **L: ENREGISTREMENT N° 11** **UN PROBLEME DE PAIEMENT ET UNE ANNULATION** *Transkription des Hörtextes*

#### **Voilà la description d'un cas commercial**

##### **Les deux partenaires:**

- Mme Gessner, une Autrichienne qui aime la mode française
- la maison de vente par correspondance Cyril.

##### **Les étapes de ce cas commercial:**

**1)** Mme Gessner a commandé des vêtements à la maison Cyril. Elle a reçu la facture et elle a payé un jour après la date d'échéance. C'est pourquoi elle reçoit un rappel de paiement. Son paiement et le rappel de la maison Cyril se sont croisés.

Voilà les articles qu'elle a commandés:

- une robe d'été en coton bleu marine n°32/09 du catalogue
- deux pullovers en lin n° 28/10 du catalogue
  - un pullover en noir et l'autre en vert
- un short rouge n° 17/18 du catalogue

Numéro du bon de commande: 18 – B – 2001

Date de la commande: le 14 avril 2001

Date du virement: le 30 mai 2001.

**2)** Le 26 mai 2001, Mme Gessner a passé une nouvelle commande. Par erreur, sa fille, Sabine Gessner a passé la même commande le 28 mai. Elle ne savait pas que sa mère avait déjà commandé.

Mme Gessner doit donc annuler cette deuxième commande.

Numéro du bon de commande du 26 mai: 47 – R – 2001

Numéro du bon de commande du 28 mai: 48 – S – 2001.

Mme Gessner appelle donc la maison Cyril pour expliquer

- 1 - qu'elle vient de payer sa première commande
- 2 – qu'elle veut annuler la commande de sa fille.

## Paiements et annulations

**S: Sur votre cassette, il y a la description d'un cas commercial.  
ECOUTEZ ET PRENEZ DES NOTES.**

**Les deux partenaires:**

**Résumé de ce qui s'est passé:**

**Références de la commande de Mme Gessner:**

Article	numéro du catalogue
1 -	
2 -	
3 -	
Numéro du bon de commande:	
Date de la commande:	
Date du paiement:	

**Suite de l'histoire – annulation d'une commande passée par erreur:**

Numéro et date du bon de commande de Mme Gessner:  
Numéro et date du bon de commande de sa fille:

**Objet de la conversation téléphonique entre Mme Gessner et la maison Cyril:**

**VOTRE TACHE:**

- 1) Prenez le rôle de Mme Gessner et téléphonez à la maison Cyril.  
Votre professeur sera votre partenaire français.
- 3) Plus tard, vous racontez à un(e) ami(e) français(e) pourquoi vous avez dû téléphoner à la maison Cyril. Votre professeur prendra le rôle de cet(te) ami(e).

**L: ENREGISTREMENT N° 12**  
**A L'AGENCE DE VOYAGE**  
*Transkription des Hörtextes*

**Situation:**

Mme Burger travaille dans une agence de voyage à Vienne. Elle reçoit le coup de téléphone suivant de la part d'un tour opérateur français.

*B = Mme Burger*

*O = Xavier Ormand, employé du tour opérateur français*

- O: Allô, Mme Burger, c'est bien vous? Xavier Ormand à l'appareil.  
B: Bonjour M. Ormand. Qu'est-ce que je peux faire pour vous?  
O: Vous allez bien, Mme Burger?  
B: Oui, très bien, et vous-même?  
O: Toujours en forme. Vous avez bien reçu mon fax?  
B: Oui, je l'ai en main. Vous m'annoncez 3 groupes de 50 personnes pour le 10 septembre.  
O: Oui, c'est ça. Mais je vous appelle pour vous informer qu'il y aura deux groupes supplémentaires de 30 personnes chacun.  
B: Bien, donc il y aura au total 5 groupes, 3 groupes de 50 personnes et 2 groupes de 30. C'est bien ça?  
O: Oui, tout à fait.  
B: Ils arrivent tous par le même avion?  
O: Oui. Il y avait encore de la place dans notre vol charter. Il me faut donc le logement pour ces 60 personnes supplémentaires.  
B: Uniquement des chambres doubles?  
O: Non, il me faut 4 chambres à un lit et le reste est en chambre double.  
B: Très bien, c'est noté. Mais pour ces deux groupes supplémentaires il faudra prévoir deux guides en plus.  
O: Oui, c'est ce que j'allais dire. Vous pouvez faire ça pour moi?  
B: Bien sûr. Et pour le programme?  
O: C'est le même que pour les autres groupes.  
B: Très bien. Samedi matin, ce sera donc la visite classique de la ville et l'après-midi la visite de Schönbrunn. Puis il y aura la soirée au Heuriger, comme d'habitude. Le dimanche matin est réservé à l'excursion dans la Forêt Viennoise. L'après-midi sera libre et le départ est prévu pour 18 heures.  
O: C'est parfait, Mme Burger. Je vous remercie de votre amabilité.  
B: C'est la moindre des choses que je puisse faire. Au revoir, monsieur Ormand.  
O: Au revoir, madame.

## S: AUFGABENSTELLUNG

Ecoutez l'enregistrement et répondez aux questions ci-dessous.

Quel est l'objet de l'appel de M. Ormand?

---

---

Qu'est-ce qui était prévu au départ?

---

---

Qu'est-ce qui a été changé?

---

---

Combien de groupes sont annoncés au total?

---

---

Quelles mesures faut-il prendre en conséquence?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

---

---

Quel programme est prévu pour la visite de Vienne?

---

---

### Suite des événements:

1. Peu de temps après, une collaboratrice de M. Ormand appelle Mme Burger. Elle veut savoir si Mme Burger est déjà au courant et si les mesures nécessaires ont été prises.

Mme Burger informe donc son interlocutrice du contenu de la conversation téléphonique avec M. Ormand.

2. La collaboratrice de M. Ormand aimerait connaître le programme de la visite de Vienne.

Mme Burger l'informe en détail.

**Prenez le rôle de Mme Burger.**

**Votre professeur sera votre interlocutrice.**

Seit 1995 sind in der Reihe „FRANZÖSISCH IM BERUF“ folgende Kassetten erschienen, die zum Preis von jeweils 2,90 € zu beziehen sind.

74168/F

**FRANZÖSISCH IM BERUF I**  
**Unternehmenspräsentation**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: Präsentation von Unternehmen mit Österreichbezug.

74183

**FRANZÖSISCH IM BERUF II**  
**Verkaufsgespräche**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: einen Katalog anfordern; Muster anfordern; sich nach Preisen erkundigen.

74184/F

**FRANZÖSISCH IM BERUF III**  
**Im Reisebüro**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: 1. Visite guidée de la ville et des environs; 2. Changement de réservation d'un vol aérien.

74187/F

**FRANZÖSISCH IM BERUF IV**  
**Rudiosendungen**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: 1. Informationsradio; 2. Atomwaffen; 3. Les relations nord-sud.

74197

**FRANZÖSISCH IM BERUF V**  
**Aspekte der österreichischen Wirtschaft**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: L'Autriche comme plaque-tourante du commerce Est-Quest; La structure des entreprises francaises et autrichiennes; L'industrie autrichienne face à l'Europe.

74198

**FRANZÖSISCH IM BERUF VI**  
**Vorstellungsgespräch - Standardsituationen**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: Standardkommunikation im Verlaufe eines Vorstellungsgesprächs.

**74200      FRANZÖSISCH IM BERUF VII**  
**Vorstellungsgespräche**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: In Anschluss an Teil VI werden in Teil VII der Reihe "Französisch im Beruf" die für den Bewerber schwierigen bzw. unangenehmeren Fragestellungen vorgeführt.

**74201      FRANZÖSISCH IM BERUF VIII**  
**Smalltalk (erste Kontakte)**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: Viele Firmenmitarbeiter beklagen ihre zu geringe Gewandtheit beim Smalltalk in der Fremdsprache. Diese Kassette behandelt die ersten Kontakte mit einem Geschäftspartner oder Gast. Gesprochen wird über den Verlauf der Anreise, über das Wetter und über ein recht häufiges Problem, einen nicht am Flughafen eingetroffenen Koffer.

**74204      FRANZÖSISCH IM BERUF IX**  
**Reifeprüfungskassette 1**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: "Die Reifeprüfungskassette 1" enthält Prüfungsaufgaben zu bereits vorhandenen Kassetten der Reihe "Französisch im Beruf I - VIII".

**78984/F    FRANZÖSISCH IM BERUF X**  
**Abänderung einer Bestellung**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: 1. Modifier la date livraison; 2. Modifier la quantité de la commande; 3. Modifier une partie de la commande.

**74205      FRANZÖSISCH IM BERUF XI**  
**Österreich von Ost nach West**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: 1. Dans le Vorarlberg; 2. Salzburg; 3. Un coup d'oeil sur Innsbruck; 4. Un coup d'oeil sur Graz.

**74207      FRANZÖSISCH IM BERUF XII**  
**Reifeprüfungskassette 2**

Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: "Die Reifeprüfungskassette 2" enthält Prüfungsaufgaben zu bereits vorhandenen Kassetten der Reihe "Französisch im Beruf" sowie praxisorientierte Prüfungs- und Hörtexte zu allgemeinen und wirtschaftsbezogenen Themen.

- 74208      FRANZÖSISCH IM BERUF XIII**  
**Stornieren und Rechnungsfehler berichtigen**
- Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: 1. Annuler une commande; 2. Paiement, rectifier une erreur.
- 74210      FRANZÖSISCH IM BERUF XIV**  
**Reifeprüfungskassette 3**
- Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Themen der vorliegenden Kassette: Die "Reifeprüfungskassette 3 (Schuljahr 1999/2000)" enthält Prüfungsaufgaben zu bereits vorhandenen Kassetten der Reihe "Französisch im Beruf" sowie praxisorientierte Übungs- und Prüfungstexte zu allgemeinen und wirtschaftsbezogenen Themen.
- 74213      FRANZÖSISCH IM BERUF XV**  
**Wien**
- Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Die vorliegende Kassette versteht sich als Ergänzung zu Teil 11 der Reihe ("Österreich von West nach Ost") und stellt die wichtigsten Sehenswürdigkeiten Wiens vor. Das Beiheft enthält alle Transkriptionen, sowie Schülerblätter und Vokabellisten.
- 74214      FRANZÖSISCH IM BERUF XVI**  
**Reklamationen**
- Die Sendereihe ist als Unterrichtsbehelf für Französisch gedacht und legt den Schwerpunkt auf berufsbezogene Situationen. Die vorliegende Kassette beschäftigt sich mit telefonischen Reklamationen verschiedenster Art (Lieferverzug, schadhafte Lieferung, nicht funktionierende Maschinen, falsche Ware). Das Beiheft enthält alle Transkriptionen, sowie Schülerblätter, Vokabellisten und Prüfungsaufgaben.
- 74216      FRANZÖSISCH IM BERUF XVII**  
**Reifeprüfungskassette 2000/2001**
- Die Reifeprüfungskassette 4 (Schuljahr 2000/2001) enthält kommunikative Prüfungsaufgaben zu bereits erschienenen Kassetten dieser Serie zu allgemeinen und wirtschaftsbezogenen Themenbereichen.
- 74217      FRANZÖSISCH IM BERUF XVIII**  
**In der Apotheke und beim Arzt - Über Gesundheitsprobleme reden**
- Die Kassette bietet in Form von Gesprächssituationen folgende Inhalte: Gespräche über Gesundheitsprobleme in der Apotheke, d.h. Darstellung der Symptome, Bitte um Beratung, Kauf eines Medikaments; Gespräche beim Arzt, d.h. Darstellung der Symptome, Untersuchung, Diagnose und Behandlung durch den Arzt; An der Hotelrezeption: Bitte um Hilfe wegen verschiedener Gesundheitsprobleme.

**74218      FRANZÖSISCH IM BERUF XIX**  
**Kongresstourismus**

Die Kassette bietet in Form von Gesprächssituationen folgende Inhalte: Einen Vortragenden betreuen, Teilnehmer über einen Kongress informieren, im Empfangsbüro eines Kongresses Auskünfte erteilen, Begrüßungsrede, Verabschiedung der Kongressteilnehmer.

**74226      FRANZÖSISCH IM BERUF XX**  
**Reife- und Diplomprüfungskassette 2001/2002**

Die Reifeprüfungskassette 5 (Schuljahr 2001/2002) enthält kommunikative Prüfungsaufgaben zu bereits erschienenen Kassetten dieser Serie zu allgemeinen und wirtschaftsbezogenen Themenbereichen. Die Aufgabenstellungen entsprechen den Themen der vorhandenen Kassetten und bieten somit neues Prüfungsmaterial aus behandelten Lehrstoffen für die Reife- und Diplomprüfung. Das Beiheft bietet Unterlagen zu jedem Hörtext.

**74227      FRANZÖSISCH IM BERUF XXI**  
**Unternehmenspräsentation - aktualisierte Fassung**

Diese Kassette stellt die aktualisierte Fassung der ersten Audiokassette der Serie dar und beinhaltet folgende Themenschwerpunkte: Eine Unternehmenspräsentation bzw. Hotelpräsentation verstehen, selbst eine Unternehmenspräsentation bzw. Hotelpräsentation gestalten, Fragen stellen und Auskunft geben im Rahmen einer Präsentation.

**74228      FRANZÖSISCH IM BERUF XXII**  
**Verkaufsgespräche - aktualisierte Fassung**

Diese Kassette stellt die aktualisierte Fassung der zweiten Audiokassette der Serie dar und beinhaltet folgende Themenschwerpunkte: Verkaufsgespräche führen, einen Katalog anfordern und übersenden, Muster anfordern und übersenden sowie Preisauskünfte einholen und erteilen.

**74229      FRANZÖSISCH IM BERUF XXIII**  
**Im Gespräch mit Kunden oder Gästen: Über berühmte Österreicher Auskunft geben**

Die Kassette bietet in Form von Gesprächssituationen folgende Inhalte: Historische und biographische Darstellung einiger berühmter Österreicher: Die Wiener Klassik (Haydn, Mozart, Beethoven, Schubert); der Wiener Walzer (Lanner, Johann Strauß Vater - Sohn), Jugendstil (Klimt, Wagner), Psychoanalyse (Freud), Vertreterinnen des Hauses Habsburg (Maria Theresia, Maria-Antoinette, Maria-Louise, Elisabeth), Kaiser Franz Joseph I, sowie Arnold Schwarzenegger und Simon Wiesenthal.

74232

**FRANZÖSISCH IM BERUF XXIV**  
**Reife- und Diplomprüfungskassette 2002/2003**

Diese Reife- und Diplomprüfungskassette (Schuljahr 2002/2003) enthält kommunikative Prüfungsaufgaben („Présentation d'une entreprise" – vgl. FiB Teil 1 und 21, „Entretien d'embauche" – vgl. FiB Teil 6 und 7, „Réclamations" – vgl. FiB Teil 16, „Au congrès de médecine nouvelle" – vgl. FiB Teil 19, „Annulation d'une commande" – vgl. FiB Teil 13 und „S'informer sur un produit auprès d'une entreprise française" – vgl. FiB Teil 2) und Prüfungstexte (L'effet Mozart, Cérémonie commémorative à Mauthausen, Tendance vers de familles à deux, Grappes d'exportation, La foir internationale du tourisme à Berlin, L'internet au service de la culture) zu bereits erschienenen Kassetten dieser Serie zu allgemeinen und wirtschaftsbezogenen Themenbereichen.

74233

**FRANZÖSISCH IM BERUF XXV**  
**Im Reisebüro – überarbeitete Fassung**

Diese Kassette ist die aktualisierte Fassung der dritten Audiokassette der Serie und beinhaltet verschiedene Abschnitte eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs in einem Reisebüro.

Medieninhaber und Herausgeber:

BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG,  
WISSENSCHAFT UND KULTUR

Medienservice

1014 Wien, Minoritenplatz 5

Tel. 01/53 120 / 4829, Fax: 01/53 120 / 4848

**Bestellungen:**

Tel. 01/982 13 22-310, Fax: 01/982 13 22-311

E-Mail: [office@amedia.co.at](mailto:office@amedia.co.at)

Verlags- und Herstellungsort: Wien