



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

COURS DE FORMATION INCREA

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES





SOCIAL INCLUSION
OF MIGRANTS THROUGH
CREATIVE INDUSTRIES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2017-1-EL01-KA204-036273

RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES



RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

- Discuter de sujets familiers, donner votre avis**
- Comprendre des sujets liés au travail, aux loisirs et aux études**
- Traiter les situations possibles lors de la candidature à un emploi**
- Produire des textes simples sur des sujets liés au travail**
- Décrire l'expériences de travail et les compétences**
- Communiquer avec les collègues**



SOCIAL INCLUSION
OF MIGRANTS THROUGH
CREATIVE INDUSTRIES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2017-1-EL01-KA204-036273

LES SUJETS

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES



LES SUJETS

- Glossaire**
- Comment préparer mon CV**
- Êtes-vous prêt pour une entretien?**
- Allons travailler! Comment communiquer avec vos collègues**
- Comment écrire des emails**
- Comment faire des appels téléphoniques**



SOCIAL INCLUSION
OF MIGRANTS THROUGH
CREATIVE INDUSTRIES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2017-1-EL01-KA204-036273

GLOSSAIRE

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES



GLOSSAIRE

- **Compétences:** la capacité de faire quelque chose avec succès ou efficacement.
- **Collègue:** personne qui travaille dans la même entreprise, ou même établissement scolaire qu'une autre.
- **Salutations:** marque extérieure de politesse donnée à une personne qu'on rencontre ou dont on prend congé.
- **Réunion:** action de réunir des personnes en un lieu à une fin déterminée; fait de se rassembler.

*Toutes les définitions proviennent de <https://www.larousse.fr/>

GLOSSAIRE

- ❑ **Entretien:** partie d'un examen consistant en l'interview d'un candidat, d'un postulant à un emploi.
- ❑ **Réaction:** action en réponse à une autre action, qui s'oppose à celle-ci et tend à en annuler les effets
- ❑ **Embaucher:** passer avec quelqu'un un contrat de travail, l'engager contre un salaire.
- ❑ **Joindre:** ajouter quelque chose (un document à une email), le mettre dedans, avec.
- ❑ **Transférer:** transmettre quelque chose à quelqu'un en observant les formalités requises (une lettre, un e-mail).

*Toutes les définitions proviennent de <https://www.larousse.fr/>



SOCIAL INCLUSION
OF MIGRANTS THROUGH
CREATIVE INDUSTRIES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2017-1-EL01-KA204-036273

COMMENT PRÉPARER MON CV

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES



CONCEPTS LIÉS AU TRAVAIL

Salaire

Les synonymes de ce mot sont paie, rétribution, rémunération

Expérience

Avoir de l'expérience signifie que vous avez un contact pratique avec un métier

Demander

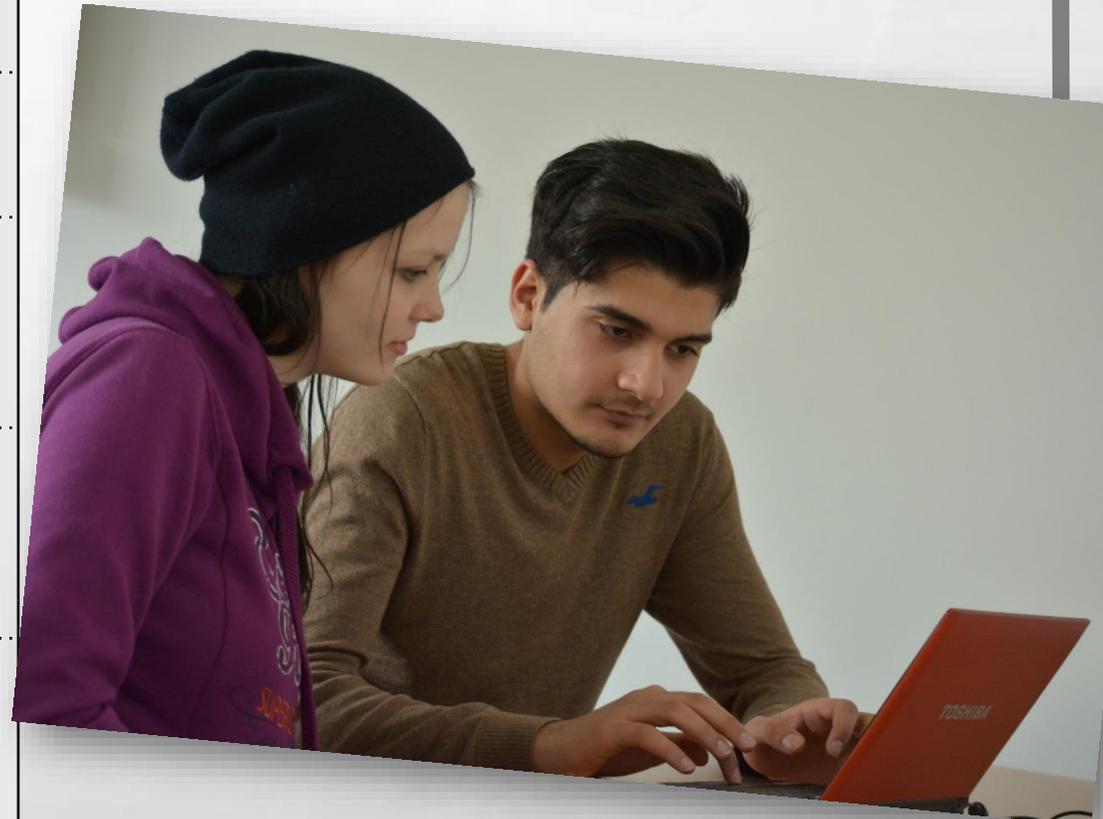
Interroger, questionner quelqu'un à propos de quelque chose, solliciter de sa part une réponse

Horaire flexible

Il est un travail lorsque les employés peuvent commencer leur travail une heure plus tôt ou terminer plus tard

Travail posté

Se dit d'un travail organisé suivant un système d'équipes successives.



VERBES UTILES

- Postuler:** Être candidat à un emploi, demander une place.
- Rechercher:** Tenter de se procurer quelque chose, de s'assurer le concours de quelqu'un pour satisfaire son intérêt
- Rappeler:** Appeler de nouveau quelqu'un au téléphone ou appeler à son tour quelqu'un qui a appelé
- Effectuer:** Mettre quelque chose à exécution, le faire, l'accomplir, le mener à sa réalisation

***Toutes les définitions proviennent de <https://www.larousse.fr/>**

VERBES UTILES

- ❑ **Annuler:** Rendre, déclarer quelque chose nul, sans effet ; supprimer, résilier, décommander.
- ❑ **Épeler (quelque chose):** Nommer successivement les lettres composant un mot.
- ❑ **Examiner:** Étudier attentivement, minutieusement quelque chose : Examiner longuement une affaire. Regarder attentivement quelque chose, quelqu'un, pour en fixer les détails, pour reconnaître, remarquer quelque chose de particulier.

*Toutes les définitions proviennent de <https://www.larousse.fr/>

Qu'est-ce qu'un CV:



- ✓ Abréviation du Curriculum Vitae (latin), la traduction française est «carrière de la vie»
- ✓ C'est un document avec vos informations personnelles, éducatives et professionnelles. C'est le document le plus important pour postuler à un emploi.

Un CV créatif devrait montrer votre caractère créatif, alors n'hésitez pas à vous exprimer!

QUE INCLURE DANS VOTRE CV:

Informations personnelles

- Prénom – Noms de Famille
- Date de naissance
- Coordonnées:
Adresse, téléphone portable, email
- Image (ça devrait avoir l'air professionnel)

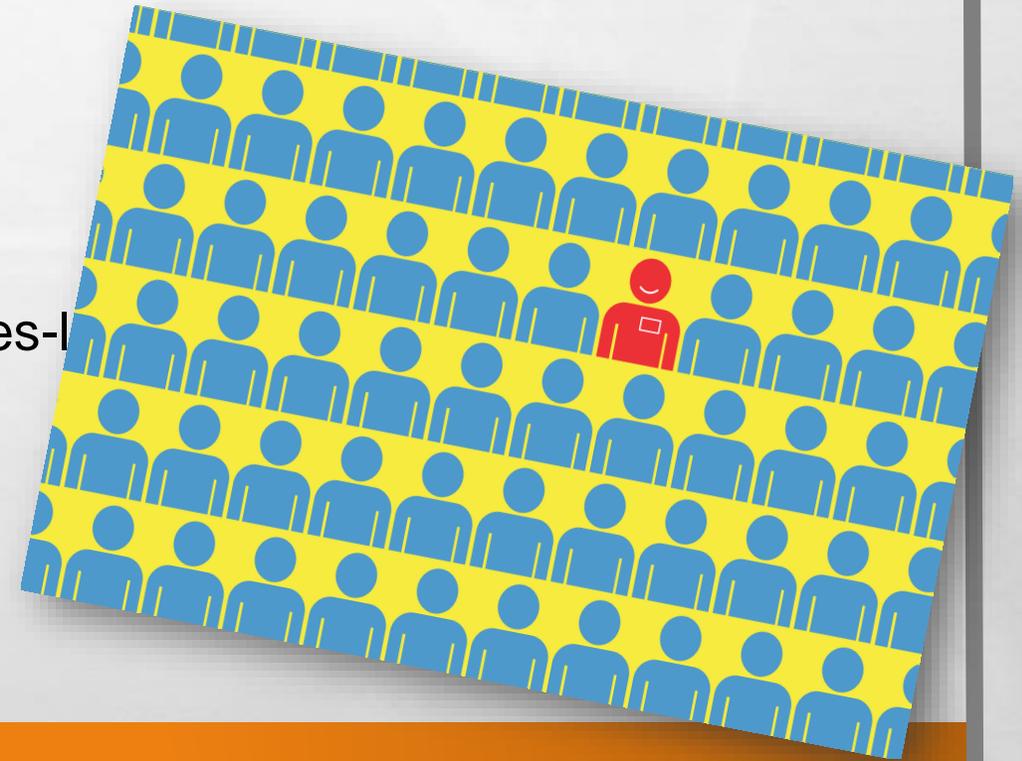
Parcours de carrière

- Une chronologie de votre carrière
- Prix et publications
 - Éducation
 - Compétences informatiques
- Un portefeuille professionnel

Lorsque vous postulez pour un rôle créatif, veillez à vous concentrer sur votre talent créatif. Cependant, vous devez être conscient de la possibilité de terminer votre CV dans un système de suivi des candidatures (ATS) qui peut donner la priorité à d'autres exigences par rapport à la créativité.

LES PRINCIPES D'UNE BONNE INDUSTRIE CRÉATIVE CV

1. Différenciez-vous, mais n'en faites pas trop!
2. Mettez-vous à la place de votre futur employeur!
3. Votre introduction est votre meilleur outil, alors faites-le compter!



LA STRUCTURE

Profil personnel

- Qui tu es
- Que pouvez-vous offrir à l'entreprise
- Vos objectifs professionnels

L'expérience professionnelle

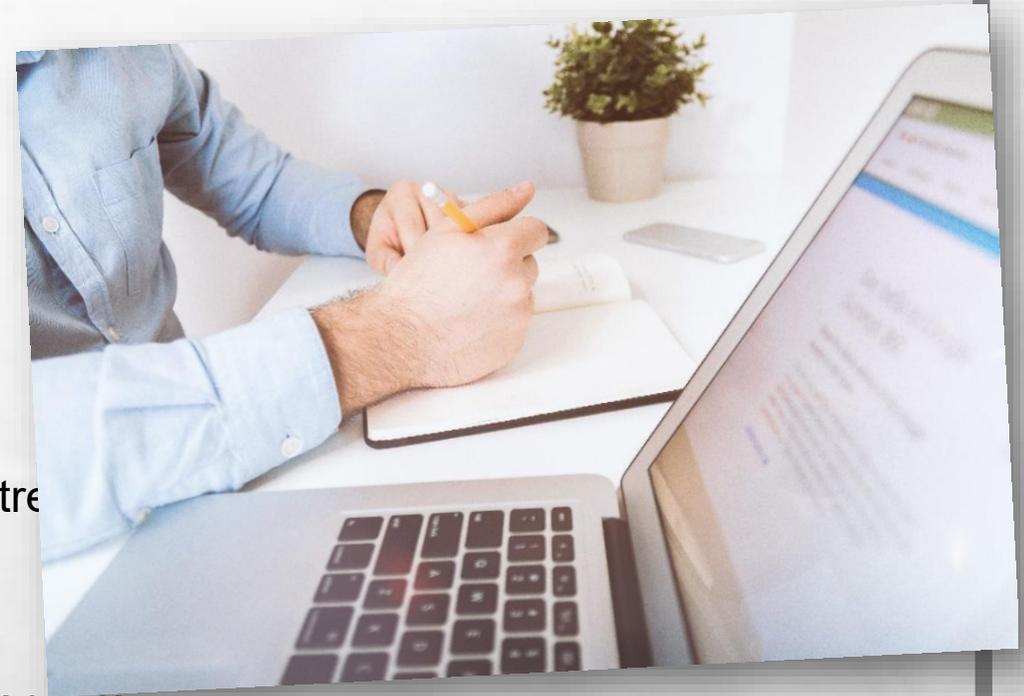
- Emplois pertinents précédents
 - ✓ Profession
 - ✓ Principales tâches et responsabilités
 - ✓ L'employeur
 - ✓ Les dates auxquelles vous avez travaillé dans cette entreprise

Éducation

- Vos réalisations académiques
 - ✓ À partir du plus récent et plus pertinent
 - ✓ Nommez les institutions et indiquez les dates où vous étiez là

Compétences et compétences

- Les langues que vous connaissez
- Logiciel que vous savez utiliser



ASTUCES ET EXEMPLES



Comment faire un CV efficace ?



Comment faire un CV efficace ?



3 erreurs qui tuent votre CV



**Comment relire votre curriculum vitae
comme un éditeur professionnel**



**90 Modèles de CV et exemples
de CV**



SOCIAL **IN**CLUSION
OF MIGRANTS THROUGH
CREATIVE INDUSTRIES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2017-1-EL01-KA204-036273

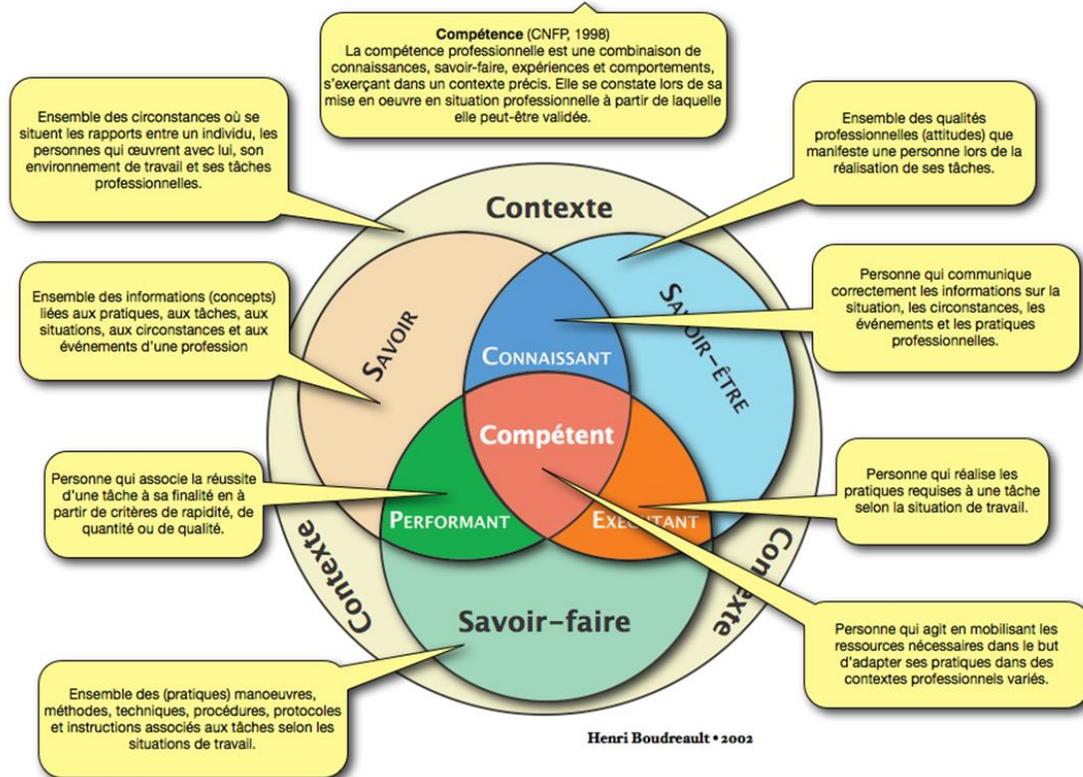
ÊTES-VOUS PRÊT POUR UN ENTRETIEN ?

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES



GRAMMAIRE UTILE DANS UN ENTRETIEN

Compétence professionnelle



VERBES MODAUX

Parlez de ce que vous pouvez ou ne pouvez pas faire. Décrivez vos compétences et aptitudes.

| Verbe | Utilisation | Exemples |
|-----------------------------------|--|--|
| POUVOIR Peux / Peux pas | Capacité Habilité être capable de possibilité | Jean PEUX parler trois langages. Vous POUVEZ avoir vos vacances quand vous voulez. Ça PEUT être difficile parfois. POURRAIS -je voir les locaux, s'il vous plaît? |
| DEVOIR Doit / Doit pas | obligation prohibition | Vous DEVEZ porter un costume tous les jours. Vous NE DEVEZ PAS vérifier votre téléphone au travail. |
| VOULOIR Veux / Veux pas | Désirer Entendre Souhaiter Tenir à | Je VEUX partir en vacances. Il ne VEUT plus me parler. |

| | POUVOIR | DEVOIR | VOULOIR |
|------------|---------|---------|---------|
| je | peux | veux | dois |
| tu | peux | veux | dois |
| il/elle/on | peut | veut | doit |
| nous | pouvons | voulons | devons |
| vous | pouvez | voulez | devez |
| ils/elles | peuvent | veulent | doivent |

POSER DES QUESTIONS

Les mots interrogatifs

| | |
|---------------------------|--|
| Comment? | Comment ça va? Ça va bien. |
| Qui? | Qui est ton professeur? Mon professeur est M. LeBrun. |
| Quand? | Quand pars-tu pour l'école? Je pars à 8h30. |
| Où? | Où est-ce que tu habites? J'habite à London. |
| Pourquoi? | Pourquoi mange-t-il une pomme? Parce qu'il a faim. |
| Quel(s) Quelle(s)? | Quel sport préfère-t-elle? Elle préfère le basketball. |
| Que? | Qu' est-ce que vous portez? Nous portons des jeans. |
| Combien? | Combien de soeurs avez-vous? J'ai deux soeurs. |

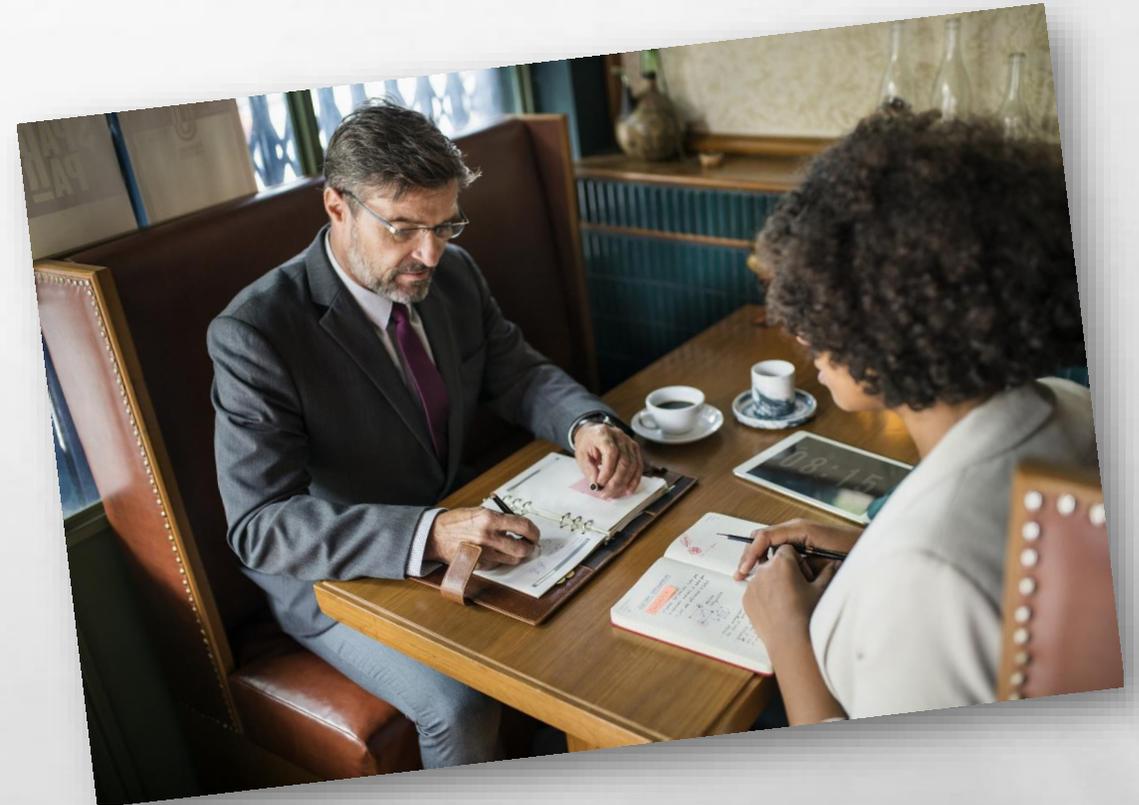
Les Questions

1. L'intonation: Lise parle au téléphone?
2. Est-ce que: Est-ce que Lise parle au téléphone?
3. L'inversion: Lise, parle-t-elle au téléphone?

AVANT L'ENTRETIEN [1/2]

Analyser le travail et l'entreprise:

- ✓ Passez en revue la description du poste et considérez ce que l'entreprise recherche
- ✓ Faites une liste des compétences, connaissances, qualités professionnelles et personnelles requises
- ✓ Dressez une liste de vos qualités et associez-les aux exigences du poste
- ✓ Découvrez autant que possible sur l'entreprise



AVANT L'ENTRETIEN [2/2]

ANTICIPER LES QUESTIONS POTENTIELLES:

Anticiper les questions potentielles:

Comment vous décririez-vous?

- ✓ Donner des informations relatives au travail, par ex. expliquer pourquoi vous êtes le meilleur candidat pour l'emploi

Quels sont vos forces et faiblesses?

- ✓ Transformez les faiblesses en points forts.

Pourquoi voulez vous travailler ici?

- ✓ Mentionnez ce que vous aimez de l'entreprise et du travail

Pourquoi devrions-nous vous engager?

- ✓ Explique ce que tu dois offrir à l'employeur. Soyez confiant et concentré

Pourquoi quittez-vous votre emploi actuel?

- ✓ Soyez positif, parlez de nouvelles opportunités. Ne dites pas de choses négatives sur l'autre société/ entreprise.

Comment gérez-vous le stress et la pression?

- ✓ Donnez un exemple de la façon dont vous avez géré le stress dans votre emploi précédent.

Quels sont vos buts pour le futur?

- ✓ Dites à l'intervieweur que ce travail correspond à vos objectifs à long terme

PENDANT ET APRÈS L'ENTRETIEN

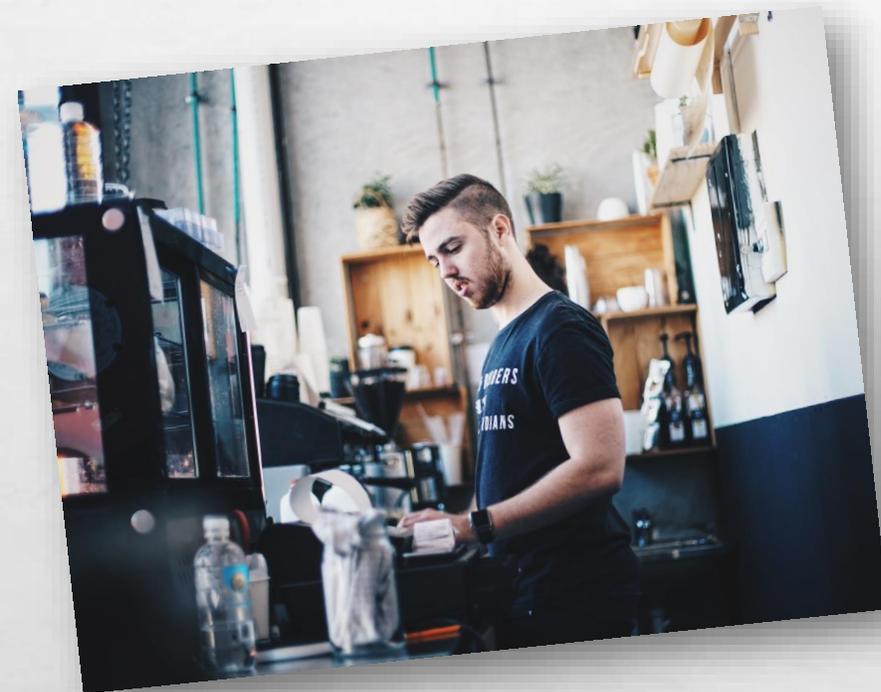
Pendant l'entretien

- ✓ Saluez tout le monde poliment
- ✓ Restez calme et confiant
- ✓ Contrôlez votre langage corporel, serrez-vous la main fermement et établissez un contact visuel avec l'intervieweur
- ✓ Écoutez attentivement l'interviewer et prenez votre temps avant de répondre.
- ✓ Faites savoir au recruteur que vous pensez que le travail est excellent et que vous vous y intéressez beaucoup

Après l'entretien

- ✓ Ecrivez un email de remerciement pour informer l'employeur que vous appréciez d'être considéré pour le poste.

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES



Compétences analytiques

la capacité d'examiner les choses et de trouver des solutions aux problèmes au travail

Compétences en communication

la capacité de parler et d'écrire efficacement et d'organiser vos pensées de manière logique.

Compétences en leadership

motiver d'autres personnes à atteindre les objectifs de travail.

Compétences organisationnelles

la capacité de planifier des activités et de respecter les délais.

Team-working skills

la capacité de travailler avec d'autres personnes

ASTUCES ET EXEMPLES



Réussir son ENTRETIEN embauche, stage,.. 3 astuces : préparation et confiance en soi



Coach Emploi: Entretien d'embauche Questions et Réponses exemples



Coach emploi : entretien d'embauche, Parlez moi de vous, que répondre?



Comment se préparer à un entretien en français



Préparer un entretien d'embauche - Pôle emploi



SOCIAL INCLUSION
OF MIGRANTS THROUGH
CREATIVE INDUSTRIES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2017-1-EL01-KA204-036273

ALLONS TRAVAILLER! COMMENT COMMUNIQUER AVEC VOS COLLÈGUES

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES



SALUER LES GENS [1/2]

| | |
|-------------------------|---|
| Bonjour | → Toute la matinée, jusqu'à l'heure du déjeuner |
| Bonne après-midi | → De l'après-midi à environ 6 heures |
| Bonsoir | → Après environ 6 heures |
| Bonne nuit | → avant qu'on se couche |



SALUER LES GENS [2/2]

Comme vous voyez vos collègues tous les jours, vous savez probablement comment ils vont! Essayez de poser des questions alternatives à «Comment allez-vous?» Ou «Comment allez-vous?»:

- «Comment ça va aujourd'hui?»
- «Comment va ta matinée jusqu'ici?»
- «Comment a été ta journée?»
- «Avez-vous eu une matinée bien remplie?»
- «Mon après-midi a été un peu ennuyeux. Comment allez-vous? »



ADVERBES

Adverbes du temps - nous les utilisons pour dire:

Quand quelque chose est arrivé

- J'ai vu Tom **hier**.
- Il a commencé à travailler dans l'entreprise **en 1985**.

Combien de temps

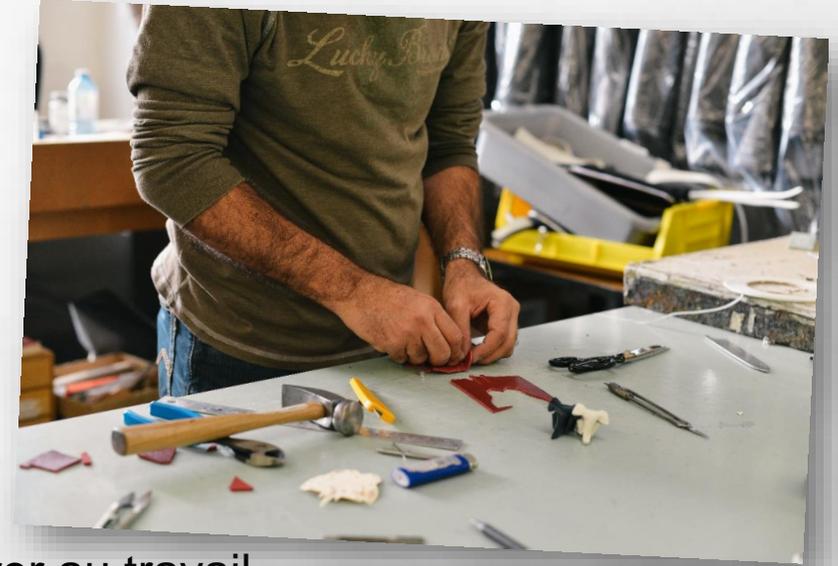
- J'ai travaillé là-bas pendant **20 ans**.
- Je suis travailleur autonome **depuis l'année dernière**.
- Je travaillais dans le jardin **toute la journée hier**.

À quelle fréquence

- Je reste **souvent** tard au travail.
- Je passe **parfois** mon temps libre en réflexion sur la façon d'améliorer au travail.

Nous utilisons aussi souvent un **nome** comme adverbe temporel

- hier; dernière semaine / mois / année; un jour / semaine / mois; l'été dernier
- demain; semaine / mois / année prochaine; le lendemain de demain; Noël prochain
- aujourd'hui; cette semaine / mois / année; avant-hier; l'autre jour / semaine / mois



COMMENT MIEUX COMMUNIQUER AU TRAVAIL [1/2]

Écoutez activement

→ - n'interrompez pas quand quelqu'un vous parle.

Faites attention à votre langage corporel

→ - gardez un contact visuel lorsque vous parlez avec d'autres collègues.

→ - Soyez conscient de votre posture et de votre expression faciale.

Respecter les préférences de communication des autres

→ - Certaines personnes préfèrent téléphoner, tandis que d'autres préfèrent un message électronique, SMS ou WhatsApp.

Parler avec clarté et formalité

→ - fais attention à ton ton. Si vous êtes en colère, prenez quelques minutes pour vous calmer.

Try to find a balance between being too casual and too distant

→ - trouver des moyens d'interagir à un niveau personnel, mais éviter d'être trop décontracté.

COMMENT MIEUX COMMUNIQUER AU TRAVAIL [2/2]



Proposer des critiques constructives

-fournir des commentaires positifs et trouver des moyens d'améliorer les choses sans paraître trop autoritaire.

Répétez ce que vous entendez

-répétez les points importants pour montrer que vous avez compris ce que votre collègue ou patron vous a dit. C'est aussi un bon moyen de clarifier les malentendus.

Résoudre les conflits de manière pacifique

- en cas de conflit, écoutez attentivement votre collègue et trouvez un accord. Définissez les règles pour éviter des conflits à l'avenir.

DANS UNE RÉUNION DE TRAVAIL

Soyez à l'heure

- être en retard montre un manque de respect pour les autres collègues.

Stay on the topic

- Ne discutez pas de sujets qui ne sont pas à l'ordre du jour.

Watch your body language

- êtes conscient du message que vous donnez avec votre langage corporel.

Listen to your colleagues

- lorsque vous ne parlez pas, pratiquez une écoute active.

When you are talking

- êtes clair, concis et direct.
- s'adresser à tout le groupe, pas à une personne seulement.
- Soutenez vos idées.

Respecter les points de vue des autres

- Soyez ouvert à écouter de nouvelles idées et accepter les commentaires des autres sur votre propre travail.

ASTUCES ET EXEMPLES



Communiquer efficacement avec ses collègues en entreprise.



Comment communiquer efficacement au travail



Le vocabulaire du travail



COMMUNIQUER ET ANIMER EFFICACEMENT UNE RÉUNION



Six conseils pour réduire les conflits avec vos collègues



SOCIAL INCLUSION
OF MIGRANTS THROUGH
CREATIVE INDUSTRIES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2017-1-EL01-KA204-036273

COMMENT ÉCRIRE UN EMAIL

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES



CONNECTEURS

Les connecteurs logiques servent à établir des relations entre deux idées, deux faits et expriment la cause, la conséquence, l'opposition, etc.

- Exprimant la **cause**:
car, en effet, parce que, puisque, comme,...
- Exprimant la **conséquence**:
donc, ainsi, c'est pourquoi, si bien que, de sorte que,...
- Exprimant l'**opposition**:
mais, or, pourtant, cependant, bien que, même si,...
- Exprimant l'**addition**: et, en outre, de plus, de même que, ...
- Exprimant la **reformulation**: ou, en un mot,...

| INTRODUCTION | | |
|---|---|---|
| D'abord À priori | En premier lieu À première vue | Premièrement |
| ADDITION | | |
| Aussi De même En outre | De plus Encore De surcroît | Deuxièmement |
| ENUMERATION | | |
| D'abord | Ensuite | Enfin |
| LIAISON, TRANSITION | | |
| Bref D'ailleurs Donc D'un autre côté | Ensuite En somme En outre | Or Par ailleurs Puis |
| EXPLICATION | | |
| car c'est-à-dire Par contre | En effet Effectivement Du reste | Etant donné que Puisque |
| ILLUSTRATION | | |
| entre autres | notamment | par exemple |
| OPPOSITION | | |
| au contraire néanmoins | par contre pourtant | quoique toutefois Dans un autre ordre d'idée |
| CONSÉQUENCE | | |
| Alors Ainsi Ainsi donc Aussi | d'où Dans ces conditions de sorte que C'est pourquoi | donc Partant de ce fait En conséquence Par conséquent Pour cette(ces) raison(s) |
| En résumé | | |
| Au fond Bref Dans l'ensemble | En d'autres termes En définitive Tout bien pesé En somme | Essentiellement Somme toute Tout compte fait |
| CONCLUSION | | |
| Ainsi Finalement | Etant donné En dernier lieu | Puisque En fin de compte |

TYPES D'EMAILS

Email Personnel

- Vous n'avez pas besoin d'utiliser un langage formel, mais soyez poli et amical
- Salutation: Cher / Chère (Prénom)
- Clôture: Merci, ou à bientôt

Email semi-formel

- Soyez respectueux, soyez court et clair
- Salutations: Cher Monsieur / Madame (Nom de famille)
- Clôture: Merci d'avance

Email formel

- Soyez clair, incluez les détails pertinents
- Indiquez le résultat que vous attendez
- Message de bienvenue: Cher Monsieur / Madame (Nom de famille), ou à qui cela peut concerner (si vous ne connaissez pas le nom de la personne)
- Clôture: Cordialement

RÈGLES GÉNÉRALES

- ✓ Écrivez une ligne d'objet spécifique.
- ✓ Écrivez une salutation appropriée:
 - après la salutation, vous devez utiliser une virgule
- ✓ Faites attention à la ponctuation:
 - commencer chaque phrase par une majuscule
 - mettre des points ou d'autres signes de ponctuation appropriés en fin de phrase
 - mettre des espaces entre les paragraphes
 - utiliser un correcteur orthographique
 - lisez votre email personnellement avant de l'envoyer
- ✓ Utilisez une clôture appropriée
- ✓ Vérifiez les adresses e-mail de tous les destinataires
- ✓ Évitez de transférer des e-mails et de répondre à tous
- ✓ Soyez clair, bref et poli. Utilisez des phrases courtes
- ✓ Utiliser des adresses électroniques professionnelles et personnelles distinctes

PHRASES UTILES

| | |
|---|--|
| Joindre un fichier | → Veuillez trouver ci-joint... (le contrat / l'ordre du jour de la réunion...) |
| Renvoi / transmission d'informations reçues | → Renvoi / transmission d'informations reçues |
| Informier des tiers | → J'ai mis en cc/ bcc/ en copie (nom) sur cet e-mail |
| Exprimer le but de votre email | → je vous écris cette email dans le but de... |
| Clôture: pour exprimer votre volonté de répondre à d'autres questions. | → Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter. |
| Closing: to express your willingness to answer further questions. | → Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter. |
| Clôture: pour dire à la personne quelle action vous attendez. | → Dans l'attente de votre réponse. |

STRUCTURE DE LA LETTRE

Lorsque le nom du destinataire vous est inconnu, écrivez au début de la lettre, Monsieur ou Madame, et terminez la lettre avec Cordialement. Lorsque vous connaissez le nom du destinataire, écrivez, par exemple Cher Monsieur Hanson / Madame Hanson / Madame Hanson et terminez la lettre avec Sincèrement

- | | |
|---------------------|--|
| Paragraphe 1 | expliquez clairement pourquoi vous écrivez et où vous avez vu le travail annoncé. |
| Paragraphe 2 | donnez quelques informations sur vos qualifications et votre expérience. Assurez-vous que les informations que vous fournissez sont pertinentes pour l'emploi pour lequel vous postulez. |
| Paragraphe 3 | expliquez pourquoi vous pensez que vous êtes adaptés au travail et ce que vous pouvez offrir à l'entreprise. |
| Paragraphe 4 | indiquez au lecteur quand vous êtes disponible pour un entretien et comment vous contacter. |

Regardez des exemples des emails

ASTUCES ET EXEMPLES



Ecrire un mail professionnel : 5 expressions à éviter



Comment écrire un email formel en français?



Comment écrire des emails efficaces au boulot ?



Rédiger des emails formels et informels



Français pour les e-mails



SOCIAL INCLUSION
OF MIGRANTS THROUGH
CREATIVE INDUSTRIES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2017-1-EL01-KA204-036273

COMMENT FAIRE DES APPELS TÉLÉPHONIQUES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES



COMMENT FAIRE DES APPELS PROFESSIONNELS EFFICACES

Avant l'appel:

- Préparez vous. Pensez au but de votre appel. Préparez des points pour les sujets que vous devez mentionner
- Préparez les documents dont vous pourriez avoir besoin, par exemple numéro de facture ou date

Pendant l'appel:

- Présentez-vous. Dites votre nom et le nom de la société. Vous pouvez faire une petite conversation, par ex. J'espère que vous allez bien aujourd'hui, mais n'en faites pas trop.
- Mentionnez clairement le but de l'appel
- Demandez des commentaires pour vous assurer que l'autre personne comprend ce que vous dites
- Prendre des notes sur les informations les plus importantes
- Clarifier les actions de suivi, si nécessaire

COMMENT RÉPONDRE AUX APPELS PROFESSIONNELS



- ✓ Préparez une salutation professionnelle. Identifiez l'entreprise et vous-même. «Bonjour / Bonjour / Bon après-midi, [votre nom] de [nom de la société à l'appareil]».
- ✓ Demandez qui appelle. "Pourrais-je demander qui appelle, s'il vous plaît?"
- ✓ Parlez poliment et évitez d'utiliser l'argot ou un langage grossier.
- ✓ Quand un interlocuteur parle, écoutez ce qu'il a à dire sans interruption
- ✓ Si l'appel est pour une autre personne, demandez si l'appelant veut laisser un message. «Je suis désolé/e, sa ligne est occupée ou il est occupé pour le moment. Pouvez-vous rappeler plus tard ou laisser un message?"
- ✓ Ne dites jamais les mots «Je ne sais pas» lorsque vous parlez avec quelqu'un au téléphone. il serait préférable de dire, par exemple, «je vais vérifier cela pour vous».
- ✓ Lorsque vous mettez fin à un appel téléphonique, ne raccrochez pas sans une fermeture positive telle que «Merci d'avoir appelé» ou «Passez une bonne journée».

PHRASES UTILES

Faire un contact

- Je voudrais parler à (nom de la personne)
- Je vous appelle de (nom de votre entreprise)
- J'appelle au nom de (nom de votre entreprise)

Prendre un appel

- Ici M. Dumais. En quoi puis-je vous être utile? Que puis-je faire pour vous?
- Qui dois-je annoncer?

Problèmes de téléphone

- La ligne n'est pas très bonne. Nous avons été coupés.

Demander de patienter

- Son poste est occupé, si vous voulez bien patienter un instant.
- Elle est en ligne - ou - Un instant, s'il vous plaît

Laisser un message

- Voulez-vous laisser un message?
- Préférez-vous rappeler ou lui laisser un message ?

ASTUCES ET EXEMPLES



Au Téléphone - Méthode de français



Les mots pour... Parler au téléphone



Comment bien accueillir mon client au téléphone



Téléphoner en français



Savoir téléphoner



AUTO-ÉVALUATION

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES



SOCIAL INCLUSION
OF MIGRANTS THROUGH
CREATIVE INDUSTRIES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2017-1-EL01-KA204-036273

AUTO-ÉVALUATION

Dans ce cours, j'ai appris le vocabulaire de base et la grammaire pour communiquer sur le lieu de travail.

- Vrai
- Faux

Après avoir terminé ce cours, je suis capable d'écrire mon CV en français.

- Vrai
- Faux

AUTO-ÉVALUATION

Après avoir terminé ce cours je...

- a) *Je suis plus confiant lorsque je communique avec des collègues*
- b) *J'ai amélioré mon français parlé*
- c) *J'ai amélioré ma connaissance sur les questions liées à l'emploi*

Après avoir terminé ce cours, je me sens plus en confiance lors de la préparation d'une entretien en français.

- Vrai
- Faux



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

MERCI POUR LA LECTURE!
COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

