

Unité 1

Rencontrez vos nouveaux collaborateurs

A – Bienvenue !

Kathy : Excusez-moi M. Pignon, le nouveau stagiaire est arrivé.

M. Pignon : Ah oui ! Merci Kathy, vous pouvez le faire entrer.

M. Pignon : Entrez M. Paolini ! Je vous en prie, asseyez-vous !

Sergio Paolini : Bonjour monsieur. Merci !

M. Pignon : Bienvenue chez nous ! C'est votre premier stage dans une banque ?

Sergio Paolini : Oui, je suis étudiant en master 1 d'informatique. L'année dernière, je suis allé trois mois à Lyon pour un stage dans une compagnie d'assurances. J'ai surtout travaillé sur l'actualisation de leur site.

M. Pignon : Très bien. Nos projets sont nombreux cette année et nous avons besoin de vous pour les mises à jour et le développement de notre site web. J'espère que... Oui ? Ah ! Sylvia.

Sylvia Fabre : Excusez-moi de vous déranger... Salut Pascal, juste une question : j'ai organisé une réunion jeudi matin à neuf heures et demie pour la préparation du séminaire. Tu es disponible ?

M. Pignon : Oui, je n'ai rien ce jour-là. Au fait, Sylvia, je te présente Sergio Paolini, notre nouveau stagiaire. Il va travailler 6 mois chez nous.

Sylvia Fabre : Bonjour Sergio, ravie de vous connaître.

M. Pignon : Sylvia Fabre est notre webmaster.

Sergio Paolini : Enchanté.

M. Pignon : Sylvia, tu peux repasser tout à l'heure ?

Sylvia Fabre : Oui, bien sûr !

M. Pignon : Venez Sergio, nous sommes six dans le service ; je vais vous présenter les autres membres de l'équipe.

B – C'est parfait !

La responsable des ressources humaines (RRH) : Ah M. Mavropoulos ! Bonjour, entrez, je vous en prie.

M. Mavropoulos : Bonjour madame.

La RRH : Vous travaillez chez nous depuis deux mois. Tout se passe bien ?

M. Mavropoulos : Oui. C'est parfait. Le rythme de travail est soutenu mais je suis très content. Je fais un travail intéressant. En ce moment, je suis en train de contrôler les procédures pour le suivi de la qualité de

production et je vais faire un rapport. Actuellement, je vérifie aussi les conditions de travail et le respect des normes de sécurité sur nos sites.

La RRH : Ah ! Vous avez déjà visité l'usine ?

M. Mavropoulos : Oui, je suis déjà allé deux fois à Chambéry.

La RRH : Et ça s'est bien passé ?

M. Mavropoulos : Oui, mais j'ai noté des problèmes de sécurité. Les ouvriers ne respectent pas toujours les consignes. Ils oublient souvent de mettre leur casque et leurs gants. J'ai préparé un dossier et je vois le directeur de production mercredi prochain pour discuter de ce problème.

La RRH : Et comment ça se passe avec vos collègues ?

M. Mavropoulos : Ça se passe très bien ! Ils sont sympathiques et très compétents. Jean-Michel Peilloux est venu avec moi à Chambéry. Je m'entends bien avec lui. Nous avons rencontré ensemble les chefs de service et nous sommes en train de rédiger un compte rendu de cette réunion.

La RRH : Bon, je suis ravie pour vous ! Bon courage pour la suite !

C – Nouveau bureau

La RRH : Vous me suivez ? Je vous montre votre bureau. Il n'est pas très loin du mien.

Le nouveau responsable technique (RT) : D'accord !

La RRH : Nous venons de réaménager tout le service.

Le RT : Ah oui. C'est superbe !

La RRH : Oui... Avant, nos bureaux étaient sur un seul étage. Nous étions deux ou trois par bureau. Moi, par exemple, je partageais un bureau avec un autre collègue.

Le RT : Ah bon, mais c'est vraiment spacieux maintenant.

La RRH : Oui. Avant, c'était bruyant... On ne pouvait pas se concentrer, surtout quand l'un de nous téléphonait ou recevait quelqu'un. En plus, on entendait tout d'un bureau à l'autre... On ne travaillait vraiment pas dans de bonnes conditions. Maintenant, comme l'activité s'est beaucoup développée, nous travaillons sur deux étages.

Alors, ici, c'est le bureau de mon assistante Ida Carbonel, ensuite, il y a le bureau de la directrice financière puis celui de son assistante. Le vôtre se trouve juste après. Voilà, entrez ! On vient tout juste d'installer votre ordinateur. Ça vous va ?

Le RT : Ah oui, très bien. Et dites-moi, où est le bureau

de M. Samba ? Je dois le rencontrer tout à l'heure.

La RRH : Il est au bout du couloir.

Le RT : Les bureaux du service commercial sont aussi à cet étage ?

La RRH : Non, les leurs sont au deuxième étage. Il y a le bureau de la directrice commerciale, un espace ouvert pour les commerciaux et une salle de réunion : la salle Raspail. Il y en a aussi une autre en face de mon bureau. C'est la salle Vaugirard. C'est pratique. Avant, nous organisions parfois nos réunions dans les bureaux. Venez, nous allons monter à l'étage...

Testez-vous 2 – Dans une entreprise

Personne 1 : Au fait, est-ce que tu sais que nous allons avoir un nouveau chef des ventes ? Didier part à l'étranger.

Personne 2 : Ça s'est bien passé ta réunion avec les clients ? Ils ont visité la chaîne de montage ? Ils étaient contents ?

Personne 3 : Bonjour Jacques. Bienvenue chez Brisco. Nous allons travailler ensemble sur le nouveau projet. Je vous montre votre bureau ?

Personne 4 : Vous pouvez passer une annonce sur notre site web ? Nous avons besoin d'un stagiaire pour le service marketing. Son travail va consister à faire une enquête de satisfaction et à analyser les réponses.

Personne 5 : Est-ce que je peux vous présenter M. Tran ? C'est notre collaborateur au Vietnam, il est de passage en France. Il va assister à notre réunion cet après-midi.

Unité 2

Faites connaître vos produits et services

A – Il est pratique !

Le vendeur : Bonjour madame, on s'occupe de vous ?

Une cliente : Non. Bonjour monsieur, je voudrais des informations sur cet ordinateur portable.

Le vendeur : Oui, c'est un bon produit et il est très pratique. Il pèse moins d'un kilo et a une batterie avec une autonomie de 3 h 30.

Une cliente : C'est bien ! Et quels sont ses autres points forts ?

Le vendeur : Vous avez des logiciels et des applications très utiles pour faire du traitement de textes, gérer des photos ou réaliser des vidéos, communiquer par vidéo et...

Une cliente : Ah c'est bien !

Le vendeur : Il permet de se connecter rapidement à Internet. La page d'accueil s'affiche en moins de trente secondes !

Une cliente : Mais, l'écran est un peu petit, non ?

Le vendeur : C'est vrai, mais vous voulez vous en servir comme ordinateur principal ?

Une cliente : Non, j'en ai besoin pour mes déplacements. C'est juste pour consulter ma messagerie ou surfer sur Internet.

Le vendeur : Alors, c'est parfait !

Une cliente : Et dites-moi... quelle est la capacité de son disque dur ?

Le vendeur : Deux gigas. C'est suffisant pour vos besoins.

Une cliente : Mais j'aimerais l'utiliser aussi pour y stocker mes photos...

Le vendeur : Vous pouvez toujours y brancher un disque dur externe. Il y a plusieurs ports USB sur les côtés.

Une cliente : C'est vrai ! En tout cas, il est magnifique. Quel est son prix ?

Le vendeur : 500 euros. Et il est garanti un an.

Une cliente : Très bien, je le prends. Et il a une housse de protection ?

Le vendeur : Non, il n'en a pas. C'est vendu à part. Vous en voulez une ?

Une cliente : Oui, s'il vous plaît et... c'est possible d'avoir une facture ?

Le vendeur : Oui, bien sûr, je vais vous en faire une.

C – Livraison à domicile

L'animateur : Bonjour, nous allons parler aujourd'hui de ces personnes qui ont décidé un jour de changer de vie professionnelle et nous avons le plaisir de recevoir Sonia Lamina. Sonia bonjour !

Sonia : Bonjour !

L'animateur : Merci d'être avec nous. Et tout d'abord, pouvez-vous nous dire quelles études vous avez faites ?

Sonia : J'ai fait des études de droit et je suis devenue avocate. J'ai exercé ce métier pendant 15 ans.

L'animateur : Pourquoi est-ce que vous avez voulu changer de boulot ?

Sonia : Eh bien, je bossais très dur... Tous les soirs et tous les week-ends, je gérais des dossiers. Un jour, je dînais chez des amis et j'ai eu un appel urgent pendant qu'on mangeait. Je me suis levée de table et, quand je suis revenue, mes amis m'ont dit : « Tu ne peux pas continuer comme ça, ce n'est pas possible, ce n'est pas

une vie ». C'est cette remarque qui m'a fait réfléchir et j'ai décidé de me mettre à mon compte.

L'animateur : Vous aviez quel âge ?

Sonia : J'avais 38 ans. Et j'ai ouvert mon commerce l'année suivante en 2012.

L'animateur : Votre spécialité, c'est la livraison à domicile de tartes salées et sucrées. Comment vous avez eu l'idée de fabriquer et vendre des tartes ?

Sonia : J'ai toujours cuisiné et fait des gâteaux. Quand j'invitais des copains chez moi, tout le monde adorait mes tartes.

L'animateur : Et vous avez fait une étude de marché avant de vous lancer ?

Sonia : Oui, j'ai commencé par chercher des infos sur Internet. J'ai tapé : « livraison tartes » dans Google. Et là, j'ai vu que personne ne faisait de livraison de tartes à domicile alors je me suis lancée.

L'animateur : Et vous avez quitté votre travail... ?

Sonia : Non, j'ai continué mon activité d'avocate pendant que je montais ma boîte.

L'animateur : C'est courageux ! Et comment vous avez créé vos produits ?

Sonia : D'abord, j'ai noté dans un cahier toutes les recettes que j'avais l'habitude de faire chez moi. Beaucoup de grands chefs font du consulting alors j'ai suivi une formation avec un pâtissier célèbre puis il est venu chez moi. Je lui ai montré mes recettes et je lui ai dit : « Voilà, je veux une tarte de pro mais je ne veux pas un truc hyper sophistiqué ».

L'animateur : Je suppose que vous avez fait des tests ?

Sonia : Oui. On a travaillé tous les deux dans ma cuisine pendant une semaine. On a testé différents produits, différentes cuissons, différents diamètres. À la fin de la semaine, on avait tout : la recette de la pâte, la dimension des tartes, le process à suivre et une vingtaine de recettes différentes.

L'animateur : Comment vous avez trouvé le nom de votre boutique ?

Sonia : Une copine m'a conseillé d'utiliser mon nom alors j'ai choisi comme enseigne : « Tartes Lamina ».

L'animateur : Vos tartes sont très connues aujourd'hui !

Sonia : Oui. Les premiers mois, je vendais 30 tartes par jour... Aujourd'hui, j'en fabrique plus de 200 et j'ai créé un site où les gens peuvent commander en ligne et nous les livrons. Je ne peux plus travailler seule donc 5 personnes travaillent pour moi.

L'animateur : Vous avez une clientèle spécifique ?

Sonia : Oui, on attire les gens qui cherchent les bons

produits frais. On essaie aussi de toucher une clientèle d'entreprise et on livre dans les séminaires et les salons, par exemple.

L'animateur : Quelles sont vos perspectives pour l'avenir ?

Sonia : J'aimerais bien ouvrir des points de vente en franchise dans d'autres villes de France et peut-être vendre mon concept à l'étranger.

D – Nous nous occupons de tout !

Boîte vocale de l'agence Transtour : Agence Transtour, bonjour. Nos bureaux sont actuellement fermés. Vous pouvez laisser un message après le bip sonore ou renouveler votre appel du mardi au samedi de 10 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 18 h. Merci !

Thomas Ruffin : Bonjour. C'est M. Ruffin. Je vous appelle au sujet d'un voyage en Thaïlande du 16 au 27 février que je voudrais organiser pour notre anniversaire de mariage. Nous serons quatre adultes. Pourriez-vous m'envoyer un mail avec une proposition en demi-pension et un programme de visites et d'activités sportives ? Ma femme voudrait aussi des cours de cuisine thaïlandaise. J'attends votre devis avec une assurance annulation comprise. Merci. Au revoir.

Testez-vous 2 – Produits et services

Personne 1 : Voilà votre carnet de voyage. Vous séjournerez donc à Barcelone du 10 au 15 mai. Vous vous envolerez de Paris-Charles-de-Gaulle à 19 h 25. Vous logerez dans un hôtel de luxe. À votre arrivée à l'aéroport, un représentant vous attendra et vous conduira à votre hôtel.

Personne 2 : J'ai monté ma boîte il y a deux ans. Au début, je travaillais chez moi mais j'ai dû très vite déménager dans des locaux plus grands. Je commercialise des appareils de vidéo professionnelle. Ma cible, ce sont les prestataires audiovisuels, les salles de visioconférence, les halls d'accueil des grandes entreprises.

Personne 3 : Notre hôtel est situé au cœur de Paris à proximité des musées et des boutiques de luxe les plus célèbres du monde. Notre restaurant très élégant est un lieu incontournable de la grande gastronomie. Un dîner chez nous est une expérience inoubliable à ne pas manquer.

Personne 4 : Je vous conseille cette valise cabine. Elle est très légère et pratique. Elle a une grande capacité de rangement. Vous pourrez l'utiliser pour tous vos déplacements et vous en servir comme un mini-bureau.

Personne 5 : Nous pouvons organiser pour vous un week-end romantique en chambre de luxe. Nous nous chargeons de la préparation de votre voyage et nous

vous assurons un accueil VIP à l'aéroport. Nous nous occupons de tout.

Unité 3

Organisez votre travail

A – En tournée

L'opticien : Jérôme Herran. Optique Point de Vue, bonjour.

M. Legron : Oui, bonjour M. Herran. Ici M. Legron des établissements Optex.

L'opticien : Bonjour.

M. Legron : Comme je serai en tournée dans votre région la semaine prochaine, je voudrais vous présenter notre nouvelle gamme de lunettes solaires. Mardi, ça vous irait ?

L'opticien : Je suis désolé. Mardi, c'est impossible. Je préférerais mercredi après-midi ou jeudi.

M. Legron : Bien, mais est-ce que jeudi vers 10 h, ça vous conviendrait ? Ou vendredi si vous voulez ?

L'opticien : Oui... Enfin non, ça m'arrangerait plus jeudi vers 14 h.

M. Legron : C'est bon pour moi, jeudi 12 à 14 h.

Une opticienne : Allô, Marseille Optic, bonjour.

M. Legron : Oui, Bonjour. Ici M. Legron des établissements Optex.

L'opticienne : Ah, bonjour. Justement, je voulais vous appeler. Nous sommes en rupture de stock sur vos montures avec les branches interchangeables. Elles ont un succès fou !

M. Legron : C'est vrai, elles plaisent beaucoup grâce à leur originalité.

L'opticienne : Vous pourriez nous livrer d'ici la fin de la semaine ?

M. Legron : Non, désolé mais si vous voulez, lundi, je peux déjà vous apporter une dizaine de montures.

L'opticienne : Non, lundi, c'est le jour de fermeture. Plutôt mardi matin à l'ouverture, disons 9 h.

M. Legron : Non, ça ne m'arrange pas mardi parce que je serai en Belgique pour un salon. Et mercredi 11, vous seriez disponible ?

L'opticienne : Oui, à 10 h.

M. Legron : Ça me va. À mercredi alors !

L'acheteur : Allô, bonjour Centrale d'achat Vista.

M. Legron : Oui bonjour, ce sont les établissements Optex.

L'acheteur : Ah bonjour ! Je suis content de vous avoir au téléphone. J'essaie de vous joindre depuis le début de la semaine parce qu'on a des problèmes avec les montures pour enfants de la collection Polarisa.

M. Legron : Je suis étonné parce que nous n'avons pas eu de réclamation pour cet article.

L'acheteur : Ah bon ? C'est étonnant ! Chez nous, c'est la troisième fois qu'un client se plaint.

M. Legron : Écoutez, je suis dans votre ville lundi 9, je peux venir discuter de ce problème avec vous.

L'acheteur : Je veux bien. Je souhaiterais régler ça le plus vite possible.

M. Legron : À 8 h 30, ça vous irait ?

L'acheteur : Oui. Je serai là toute la matinée. Ah ! Puisque vous venez lundi, vous pourriez m'apporter vos nouveaux modèles de lunettes de soleil ? J'aimerais élargir notre offre.

M. Legron : Excellente idée ! C'est noté !

C – Problèmes d'organisation

Un ami de Lucas : Ça ne va pas Lucas ? Tu as l'air énervé.

Lucas : Oui... On propose à nos clients un service ouvert 24 heures sur 24 mais on n'est pas assez nombreux dans le service alors il y a des problèmes.

Un ami de Lucas : Quels problèmes ?

Lucas : Par exemple, des clients appellent tard le soir et personne ne répond au téléphone.

Un ami de Lucas : Et si tu constituais des équipes avec des gens qui travailleraient le jour et des gens qui travailleraient la nuit ?

Lucas : Personne ne veut travailler la nuit...

Un ami de Lucas : Si la direction proposait des primes pour les personnes qui acceptent de travailler la nuit, ça motiverait peut-être les gens, non ?

Lucas : Peut-être mais on a d'autres problèmes d'organisation aussi...

Un ami de Lucas : Ah oui, lesquels ?

Lucas : Eh bien, d'abord, il y a le problème des retards. Parfois, des clients appellent tôt le matin mais ils tombent sur le répondeur parce que les personnes en charge des appels n'arrivent pas à l'heure au bureau. J'ai des difficultés à leur faire comprendre que le respect des horaires, c'est important. Ensuite, quand un collaborateur est absent, personne ne le remplace à cause de notre problème d'effectif. Des fois, les dossiers des clients ne sont pas traités et ils ne sont pas contents.

Un ami de Lucas : J'imagine... À ton avis, quelle serait la solution ?

Lucas : Ben, si on recrutait au minimum quatre personnes, le service fonctionnerait mieux, les clients seraient satisfaits. On aurait de bons avis sur les réseaux sociaux.

Un ami de Lucas : Et pourquoi vous ne le faites pas ?

Lucas : La direction ne veut pas. Ils disent qu'on n'a pas les moyens et ils nous demandent une meilleure organisation mais on n'y arrive pas. Et le pire, c'est l'organisation des congés surtout pendant les grandes vacances. Tout le monde veut partir entre le 15 juillet et le 15 août. Les gens ont du mal à se mettre d'accord.

Un ami de Lucas : Et si vous délocalisiez les appels à l'étranger pendant l'été ? Il y a des compagnies d'assurance qui le font...

Lucas : Oui, je sais et je pense que c'est une bonne idée. Je vais le proposer à la direction...

D – Une réunion importante

Philippe Cantin : Bonjour à tous. Je vous rappelle que nous sommes réunis pour parler de l'expatriation de notre personnel dans notre usine au Brésil. Tout le monde est là ?

Claire Moraud : Non, Pierre Renaud s'est excusé, il est en mission en Corée, mais il m'a donné le dossier qu'il avait préparé pour nous. Tenez !

Philippe Cantin : Très bien. Alors, nous pouvons commencer. Tout d'abord, je vais laisser la parole à Isabelle Arnoux qui va nous expliquer le plan d'action et, après, vous pourrez poser vos questions.

Isabelle Arnoux : Merci bien, Philippe. Alors, voilà, je n'ai pas encore pu lancer l'appel à candidatures parce que je n'ai toujours pas la liste définitive des postes à pourvoir mais...

Thomas Joubert : Pardon, excusez-moi de vous couper la parole. Je voudrais savoir combien de postes il y a à pourvoir.

Isabelle Arnoux : Une vingtaine... J'avais prévu d'organiser une réunion d'information pour le personnel la semaine dernière mais je l'ai annulée parce que la direction ne m'avait pas encore communiqué toutes les informations importantes et... Oui, Claire, vous voulez intervenir ?

Claire Moraud : Juste un commentaire. Ça devient urgent ! Les gens pensent qu'on va supprimer des postes. On doit les informer. Quand est-ce qu'une réunion est possible ?

Isabelle Arnoux : Je prévois de réunir le personnel mercredi et ensuite, en avril, je demanderai aux candidats au départ de compléter leur dossier de candida-

ture et de nous le communiquer avant fin mai. Enfin, courant juin, Philippe et moi, nous les recevrons pour des entretiens individuels.

Philippe Cantin : Je voudrais ajouter une précision. Il s'agit de développer nos activités en Amérique du sud. Il n'y aura pas d'impact sur les emplois en France.

Claire Moraud : Et quelles sont les conditions d'expatriation ?

Isabelle Arnoux : Une augmentation des salaires de 15 %. Nous prendrons aussi en charge tous les frais de déménagement et de logement.

Thomas Joubert : S'il vous plaît, je peux encore vous poser une question ?

Isabelle Arnoux : Oui. Allez-y.

Thomas Joubert : Est-ce que les frais de scolarité des enfants seront payés ?

Isabelle Arnoux : Oui... et, dernier point, le personnel touchera une prime d'installation de 10 000 €.

Philippe Cantin : Parfait, rien à ajouter ?

Isabelle Arnoux : Non...

Philippe Cantin : Bien, ce sera tout pour aujourd'hui. Je vous remercie.

Testez-vous 2 –

Organisation au travail

Personne 1 : Oui, bonjour Léa. Ma tournée en Italie est reportée au mois prochain. Vous pouvez annuler ma réservation sur le vol de jeudi et confirmer la réunion de vendredi à 10 h avec les commerciaux ?

Personne 2 : Je passe rarement une journée entière au bureau. Le lundi matin, je suis en réunion à Marseille. Les autres jours, je visite les magasins. Une fois par semaine, je fais le point sur les tâches terminées et celles en cours de réalisation. Parfois, je me lève la nuit pour travailler ; mon bureau est juste à côté de ma chambre.

Personne 3 : On a un vrai problème dans cette boîte ! On manque de personnel et les gens arrivent en retard au boulot. Les clients ne sont pas contents parce que leurs dossiers ne sont pas traités et ils donnent de mauvais avis sur les réseaux sociaux.

Personne 4 : Moi, j'ai un truc pour gagner du temps. D'abord, le matin, je relis les notes et les comptes-rendus dans le train. Quand j'arrive au bureau, je trie les courriels urgents. Ensuite, je liste les tâches à faire en priorité et, après, je délègue les affaires importantes à traiter. Je ne planifie jamais de réunion après 17 h. Comme ça, je quitte toujours mon travail à l'heure.

Unité 4 Vendez vos produits et services

B – Une offre intéressante

Le prospect : Allô ?

Le téléconseiller : Bonjour. Vous êtes bien Mme Rozet ?

Le prospect : Oui, bonjour. C'est à quel sujet ?

Le téléconseiller : Je suis Aurélien Consort d'Atout Forme. Je vous appelle parce que nous venons d'ouvrir une salle de sport près de chez vous. Vous en avez entendu parler ?

Le prospect : Non mais ça ne m'intéresse pas.

Le téléconseiller : Pourquoi ? Vous ne faites pas de sport ?

Le prospect : Si mais j'ai dû arrêter parce que je n'ai pas le temps. Je rentre trop tard du travail et je dois m'occuper de mon petit garçon.

Le téléconseiller : Je vous comprends mais, vous savez, nos horaires sont très souples. Nous sommes ouverts 7 jours sur 7 de 7 h à 22 h 30. C'est parfaitement adapté à votre situation.

Le prospect : C'est vrai que les horaires pourraient me convenir mais...

Le téléconseiller : Madame, vous avez à votre disposition des salles dont les équipements sont ultra modernes et nous vous proposons une grande variété de cours collectifs animés par des coachs sportifs expérimentés. C'est vraiment bien pour reprendre le sport. Et, pour vous détendre après l'effort, vous disposez d'un sauna et d'une piscine dont vous pourrez profiter toute l'année.

Le prospect : Ça a l'air bien en effet mais ça coûte combien ?

Le téléconseiller : Justement, je vous propose de profiter d'une offre exceptionnelle pour l'ouverture. Si vous vous abonnez aujourd'hui, vous bénéficiez de 15 % sur notre abonnement annuel qui est de 320 € avec un accès illimité à nos installations.

Le prospect : Oh là là ! C'est beaucoup trop cher pour mon budget.

Le téléconseiller : Vous avez également la possibilité de choisir un abonnement de 29,90 € par mois si vous préférez.

Le prospect : C'est vrai que c'est une offre intéressante, mais ce n'est pas ma priorité aujourd'hui.

Le téléconseiller : Écoutez madame, ce serait dommage de ne pas profiter de notre promotion. Ça vous

dirait de venir faire une séance d'essai ? Je peux vous faire bénéficier d'une séance gratuite avec un coach. Ensuite, vous pourrez prendre votre décision. C'est une bonne occasion de tester notre club.

Le prospect : C'est gentil à vous mais je veux réfléchir.

Le téléconseiller : Rassurez-vous : ça ne vous engage à rien. Vous verrez, vous ne le regretterez pas !

Le prospect : Peut-être mais j'hésite... Je vous rappellerai si je me décide. Merci monsieur, au revoir.

Le téléconseiller : Au revoir madame !

C – Excellentes conditions de vente

Client 1 : Bonjour. Voilà, je suis en train de passer une commande mais j'ai des craintes. Est-ce que mes informations bancaires et mes données personnelles restent bien confidentielles ? Merci de votre réponse.

Client 2 : Bonjour, je viens de recevoir la lampe que j'ai commandée mais elle ne fonctionne pas. Qu'est-ce que je dois faire ? J'attends votre appel. Merci.

Client 3 : Bonjour, j'ai une question. Avant de passer ma commande, je veux savoir quand je recevrai les articles. Pouvez-vous me rappeler, s'il vous plaît ? Merci.

Client 4 : Bonjour. J'ai changé d'avis. Est-ce que je peux annuler ma commande ? J'attends votre réponse. Bonne journée.

Client 5 : Bonjour, je viens de recevoir les assiettes que j'ai commandées mais, au déballage, j'ai constaté qu'il y a trois assiettes cassées. Je ne suis pas contente. Qu'est-ce que je dois faire maintenant ? Merci de me rappeler au 07 54 63 41 09.

Client 6 : Bonjour, je suis intéressée par un de vos produits mais j'habite au Maroc. Est-ce que j'ai des frais supplémentaires à payer ? Je vous remercie de votre réponse.

Client 7 : Bonjour, si je passe une commande, est-ce que la livraison est gratuite ? Merci. Au revoir.

Client 8 : Bonjour, je suis en train de passer commande et j'ai une question. Comment je sais que ma commande a bien été enregistrée ? Pouvez-vous m'appeler rapidement, s'il vous plaît ? Merci. Bonne journée.

Testez-vous 2 –

Une enquête de satisfaction

L'enquêteur : Bonjour madame. C'est pour une enquête. Vous avez une minute ?

La cliente : Oui, allez-y.

L'enquêteur : Vous avez l'habitude de venir dans ce magasin ?

La cliente : Oui... Enfin, parfois.

L'enquêteur : Comment trouvez-vous l'ambiance générale du magasin ?

La cliente : C'est très agréable. Le personnel est poli et sympathique. Ce qui me plaît ici, c'est de pouvoir tester les produits. Et puis, il y a mes marques favorites. Ce qui est bien aussi, c'est qu'on peut découvrir les nouveautés et que les prix sont corrects.

L'enquêteur : Que pensez-vous du choix des produits ?

La cliente : J'aime beaucoup leur présentation, et leur emballage en coffret cadeau est souvent très original. En plus, il y a souvent des promotions avec la carte de fidélité alors j'en profite. Et puis, si un produit ne convient pas, on peut l'échanger ou alors on est remboursé. Ça, c'est pratique.

L'enquêteur : Avez-vous déjà acheté des produits cosmétiques bio ?

La cliente : Oui, j'achète des savons, des gels douche et des shampoings mais je les trouve vraiment chers.

L'enquêteur : De manière générale, êtes-vous attentive aux produits qui respectent l'environnement ?

La cliente : Oui.

L'enquêteur : Est-ce que vous avez eu besoin de l'aide d'une conseillère pour faire vos achats ?

La cliente : Oui, et elles donnent de bons conseils. Elles sont efficaces et elles connaissent vraiment bien leurs produits mais parfois il faut attendre parce qu'elles sont occupées.

L'enquêteur : Que pensez-vous de votre passage en caisse ?

La cliente : Ho là là, c'est vrai que c'était long ! Il y avait beaucoup de monde aux caisses mais la personne a été très aimable et elle m'a donné des échantillons.

L'enquêteur : Est-ce que vous recommanderiez ce magasin à des amis ?

La cliente : Oui, certainement.

L'enquêteur : Merci, madame et bonne journée.

Frédéric Bourdin : Bonjour !

Le journaliste : Alors, qu'est-ce que vous a poussé à écrire ce livre ?

Frédéric Bourdin : Ce livre, c'est le fruit de mon expérience sur le terrain. Aujourd'hui, on parle beaucoup de surcharge de travail. Dans ce livre, je propose des pistes et des conseils pour aider les gens à mieux organiser leur temps et leurs tâches.

Le journaliste : Vous donnez en effet une multitude de conseils très simples mais très utiles en fonction de différentes situations courantes comme l'organisation des déplacements professionnels, par exemple.

Frédéric Bourdin : Oui. J'ai travaillé longtemps pour une entreprise qui avait des clients aux quatre coins du monde et je voyageais beaucoup. Au début, j'étais mal organisé. Il m'est arrivé plein de mésaventures.

Le journaliste : Alors justement, qu'est-ce que vous conseillez à nos auditeurs qui ne sont pas habitués aux déplacements professionnels ?

Frédéric Bourdin : Eh bien, dès que vous avez votre billet et que votre réservation d'hôtel est faite, la première chose à faire, c'est de faire un planning du déroulement de votre séjour et de confirmer votre venue auprès de toutes les personnes que vous devez rencontrer. En faisant cela, vous vous assurez qu'elles seront bien là et que vos rendez-vous auront bien lieu.

Le journaliste : C'est un bon conseil, en effet ! Une fois que le voyage est planifié, on est tranquille ?

Frédéric Bourdin : Oui, mais il faut aussi penser aux personnes qui travaillent avec vous tous les jours. Prévenez vos collègues de votre absence en l'inscrivant dans votre agenda partagé, par exemple, et déléguez vos dossiers urgents à vos plus proches collaborateurs de manière à ne pas être débordé à votre retour. Oh oui, autre chose aussi, mettez en place des mails de réponses automatiques d'absence en précisant l'adresse mail et le numéro de téléphone d'un de vos collaborateurs pour que les gens sachent qui contacter en votre absence.

Le journaliste : C'est vrai que les nouvelles technologies sont d'une grande aide aujourd'hui.

Frédéric Bourdin : Oui tout à fait, surtout les ordinateurs qui nous permettent de travailler partout, notamment dans les transports. Mais il faut penser à charger son ordinateur avant de partir et s'assurer que les dossiers sont bien enregistrés sur l'ordinateur ou sur une clé USB.

Le journaliste : Mais on n'est jamais à l'abri des problèmes informatiques...

Unité 5

Partez à l'international

B – Un déplacement bien organisé

Le journaliste : Bonjour et bienvenue sur notre antenne. Aujourd'hui, nous recevons Frédéric Bourdin, coach en organisation et auteur d'un ouvrage qui s'intitule : *Mieux s'organiser pour mieux travailler*. Bonjour Frédéric.

Frédéric Bourdin : Ou des vols... Moi, je vous recommande de sauvegarder en ligne votre présentation professionnelle et vos documents importants au cas où vous auriez un problème. Si jamais vous n'avez plus votre ordinateur, vous pourrez toujours récupérer vos dossiers en cas de besoin en allant sur Internet à partir d'un autre ordinateur. Je vous conseille aussi de scanner tous vos documents d'identité et de créer un dossier en ligne afin de les sauvegarder avec tous les documents propres à votre séjour comme les réservations et les coordonnées des personnes que vous allez rencontrer.

Le journaliste : C'est sage, en effet ! Et dites-moi, qu'est-ce que vous conseillez pour préparer au mieux la rencontre avec des collaborateurs étrangers ?

Frédéric Bourdin : Eh bien, pour moi, il est important de vous renseigner sur les coutumes locales, les codes vestimentaires et les salutations propres au pays de façon à montrer votre intérêt et votre respect. En apprenant quelques mots de la langue de vos interlocuteurs, vous leur ferez plaisir et c'est un bon moyen d'entrer en contact en arrivant. Et si vous le pouvez, faites imprimer votre carte de visite dans la langue de vos interlocuteurs. Cela peut être très utile.

D – Retour de mission

Paul Lucas : Bonjour, Michel. Vous aviez demandé à me voir à mon retour de mission. Je viens juste d'arriver.

Le directeur export : Oui, bonjour Paul. Alors, comment s'est passé ce colloque à Genève ? Je n'ai pas pu y assister puisque j'étais au Brésil.

Paul Lucas : Ça s'est très bien passé. De nombreuses délégations s'étaient déplacées. Le deuxième jour, nous avons fait notre présentation. Tout s'est déroulé comme nous l'avions prévu et nous avons eu beaucoup de succès.

Le directeur export : Félicitations !

Paul Lucas : Nous avons pu prendre de nombreux contacts très intéressants parce qu'il y avait beaucoup de monde. La salle était pleine.

Le directeur export : Parfait ! Est-ce que vous avez rencontré M. Guichard de la société KBS au sujet de notre offre ?

Paul Lucas : Oui. J'ai pu le rencontrer et je lui ai proposé de discuter des points importants.

Le directeur export : Vous avez très bien fait. Alors ?

Paul Lucas : D'après lui, nos tarifs sont plus élevés que ceux de nos concurrents et nos délais de livraison plus longs.

Le directeur export : Il ne vous a rien dit d'autre ?

Paul Lucas : Non, mais j'ai réussi à en savoir plus sur la concurrence qui est très vive dans le secteur. Nous perdons des parts de marché car nos concurrents sont beaucoup plus réactifs que nous et moins chers. Je pense qu'il faut vraiment revoir nos conditions de vente.

Le directeur export : C'est vrai, mais nous avons aussi des atouts, non ?

Paul Lucas : Oui, bien sûr ! Nos clients reconnaissent nos performances techniques et la compétence de nos équipes, mais il faut absolument que nous communiquions davantage sur nos produits pour renforcer notre positionnement.

Le directeur export : Vous avez raison. Je pense aussi que nous devons être plus présents dans les salons internationaux.

Paul Lucas : Oui, je suis tout à fait d'accord avec vous.

Le directeur export : Bon. On en reparle. Je vais organiser une réunion avec l'ensemble de l'équipe mercredi prochain pour mettre au point un plan d'action plus offensif à l'international.

Paul Lucas : Entendu. Et moi, Je vous envoie une nouvelle proposition pour la société KBS.

Testez-vous 2 –

À chacun son discours

Personne 1 : Si j'étais vous, je prospecterais le marché asiatique car il y a de bonnes perspectives. Vous devriez ouvrir un bureau de représentation à Shanghai et, si j'ai un conseil à vous donner, étudiez bien les propositions qu'on vous fait avant de signer.

Personne 2 : C'est scandaleux. J'ai payé un abonnement à Internet et je ne suis toujours pas connecté. Je suis vraiment très mécontent. On m'avait garanti que je serai connecté dans les huit jours. Résultat, ça fait maintenant quinze jours que je me retrouve sans Internet. Par conséquent, j'attends un geste commercial de votre part ou le remboursement de mon abonnement.

Personne 3 : Je souhaiterais prendre une année sabbatique pour partir à l'étranger. Je voudrais travailler pour une ONG. Je suis déjà parti à Madagascar pendant mes congés pour donner des cours d'informatique et j'aimerais bien renouveler cette expérience. Mon but, ce n'est pas de gagner de l'argent ou de faire carrière, mais d'être utile, d'aider les gens et de monter de nouveaux projets.

Personne 4 : Comme je serai absent la semaine pro-

chaine, je vais prévenir mes collègues en inscrivant mes dates d'absence dans mon agenda partagé et je rédigerai un mail de réponse automatique d'absence en précisant l'adresse mail de mes collaborateurs.

Personne 5 : C'est vrai que M. Lancelot est tout à fait capable de relever le défi. Les négociations vont sûrement être très difficiles mais il a les capacités pour enlever le marché face à la concurrence. Vous avez raison, c'est vraiment une bonne idée de lui demander d'assurer cette mission, il en a les compétences.

Unité 6

Participez à des événements professionnels

A – Question d'organisation

Jacques : Je vous ai réunis aujourd'hui pour parler de l'organisation du salon. Il y aura plus de 250 exposants alors il est important que notre stand soit attractif. Je vous indiquerai notre emplacement exact dès que les organisateurs m'auront communiqué l'information.

Sarah : Qui sera responsable du stand ?

Jacques : Martine Lelouche s'occupera de la location du mobilier et de la décoration. Julien Moal sera en charge de l'organisation du stand.

Pascal : Qu'est-ce qui est prévu pour la communication sur le stand ?

Jacques : Il y aura de grands panneaux avec des affiches et des photos. Nous comptons aussi distribuer une brochure aux visiteurs pour faire connaître notre entreprise.

Pascal : Est-ce qu'on distribuera aussi des objets publicitaires ?

Jacques : Oui, nous avons l'intention de le faire mais nous ne savons pas encore quels objets nous allons proposer. Je vous informerai quand j'en aurai discuté avec le directeur marketing.

Sarah : On fait quelque chose de spécial pour l'inauguration ?

Jacques : Bien sûr. Nous avons prévu d'inviter nos principaux clients à une petite réception sur notre stand le jeudi soir. D'ailleurs, il faudrait concevoir l'invitation dès maintenant. Danielle, vous pouvez vous en charger ?

Danielle : D'accord, mais je suis très prise en ce moment. Je pourrai m'en occuper à partir de lundi.

Jacques : Ça marche !

C – Bienvenue !

Mesdames et messieurs, chers partenaires, chers collaborateurs,

Nous sommes très heureux de vous recevoir à ce cocktail sur notre stand à l'occasion de l'inauguration de ce Salon de l'industrie. Nous sommes vraiment touchés que vous soyez si nombreux et vous remercions de votre fidélité.

Participer à ce salon est un événement très important dans la vie de notre entreprise car cela nous permet de vous rencontrer et d'échanger avec vous et avec nos clients. Cela nous donne aussi l'occasion de développer de nouveaux partenariats.

Toute cette année, nous avons mobilisé l'énergie de toutes nos équipes, nous avons avancé sur des projets importants et nous avons acquis de nouvelles capacités de production. Nous sommes particulièrement fiers aujourd'hui de vous présenter nos nouveaux produits et nous sommes ravis que vous puissiez découvrir nos solutions innovantes. J'en profite pour féliciter et remercier chaleureusement tous les collaborateurs qui ont travaillé dur à la réalisation de notre stand et ceux qui vont en assurer l'animation toute la semaine. Nous vous souhaitons un excellent salon, et je vous invite à lever votre verre à la réussite de cette édition.

Testez-vous 3 – Merci pour tout

Bonjour à tous,

Je suis très ému de prendre la parole aujourd'hui, à l'occasion de mon départ en retraite et vraiment touché que tout le monde soit là.

Je ne suis pas habitué aux longs discours mais je souhaite vous dire un petit mot pour exprimer ma reconnaissance à chacune des personnes avec qui j'ai partagé plus que mon travail pendant toutes ces vingt années passées au service de radiologie.

Je ne veux pas que vous pensiez que je suis triste de vous quitter. Il y a un temps pour tout, et le moment est venu pour moi de me consacrer à d'autres activités, et aussi à ma famille.

Vous savez que j'adore la peinture et les voyages et je suis heureux d'avoir enfin du temps pour ça.

Je voudrais que vous sachiez que je ne vous oublierai pas et vous pouvez compter sur moi pour venir vous rendre une petite visite de temps à autre.

Voilà, j'espère que cette clinique continuera à prospérer et je vous souhaite à tous beaucoup de réussite dans votre travail.

Merci pour tout et merci aussi pour cette fête organisée en mon honneur et pour ce beau cadeau. Cela me touche beaucoup.

Unité 7 Travaillez en collaboration

A – Tempête de cerveaux

L'animateur : Alors, je vous rappelle l'objectif de notre atelier : rechercher des idées ensemble pour trouver de nouveaux produits pour l'été et surtout faire évoluer notre offre de mobilier de jardin. Il faut qu'on trouve le plus d'idées possible.

Delphine : D'accord mais on fait comment ?

L'animateur : Eh bien, vous allez faire des propositions mais attention, il y a deux règles à suivre pour stimuler notre créativité. Première règle : vous proposez toutes les idées qui vous passent par la tête même si elles sont folles ou étranges. Je suis sûr que vous allez avoir beaucoup d'imagination ! Deuxième règle : on ne critique pas les idées des collègues et on ne fait pas de commentaire ni en mal ni en bien. En fait, les idées que vous trouvez doivent inspirer tous les autres participants, c'est le but du jeu. C'est bon ?

Plusieurs personnes : D'accord ! Oui ! OK !

Chan : Bon, je commence. Moi, je pense à une chaise longue programmable qui suit le déplacement du soleil.

L'animateur : Tu peux donner plus d'informations ?

Chan : Oui, excusez-moi, je me suis mal exprimée. Je m'explique : il s'agit d'une chaise longue qui tourne automatiquement dès que le soleil tourne.

L'animateur : Ah ! On comprend mieux... Une autre idée ?

Cyril : Je pensais aussi à une chaise longue mais avec un petit parasol intégré dans un des accoudoirs. Comme ça, tu appuies sur un bouton quand il fait trop chaud et, hop, ton parasol individuel se plie... Euh pardon, je veux dire, se déplie.

L'animateur : Pliable et rétractable, alors ?

Cyril : Oui c'est ça... et, dans l'autre accoudoir, il pourrait y avoir un brumisateur ou alors un petit ventilateur.

L'animateur : Voilà quelques idées pour une chaise longue. Vous avez des idées pour un autre type de produit ?

Olivier : Je trouve que c'est toujours difficile de se relever quand on est allongé dans son hamac alors j' imagine un hamac avec des poches. Une poche pour la crème solaire, une poche pour son sandwich ou

pour d'autres choses, son téléphone, son magazine, par exemple.

Chan : Oui, dans ce même ordre d'idée, moi, je verrais bien un hamac avec un petit sac isotherme pour mettre sa boisson fraîche. Je suis convaincue que cette idée peut plaire.

Cyril : Oui, mais je ne pense pas que ce soit faisable.

L'animateur : Attention ! Pas de commentaire !

Cyril : Ah oui, pardon !...

Delphine : J'ai une idée ! Si on inventait un fauteuil de massage à l'énergie solaire et gonflable ?

C – Il faut qu'on s'arrange !

Amina : La période estivale arrive et nous sommes réunis pour parler des congés d'été, il faut qu'on s'organise pour que le service soit toujours assuré.

Gilles : Oui, chaque année, c'est la même chose. C'est toujours le casse-tête !

Amina : C'est vrai mais on arrive toujours à s'arranger ! Alors qui part quand ? À toi, Gilles.

Gilles : Ma femme prend ses congés en août donc il faut que je prenne les miens en août.

Lise : Ah non, l'an dernier, tu les as déjà pris à cette période. Ce n'est pas juste ; toi, tu peux choisir grâce à ta femme par contre, moi, qui suis célibataire, je suis obligée de m'adapter ! Pourquoi tu ne demandes pas à ta femme de prendre ses congés en juillet ?

Gilles : Je comprends Lise mais les dates sont imposées par son entreprise ; elle n'a pas le choix et moi non plus.

Lise : Oui mais on avait bien dit que ce serait chacun son tour donc, cette année, j'ai le droit de partir en août.

Amina : On peut peut-être trouver un arrangement, non ? L'un prend les quinze premiers jours d'août tandis que l'autre partira du 15 au 31 août. Ça vous irait ?

Gilles : Ça devrait aller pour la première quinzaine mais il faut que je voie avec ma femme.

Amina : Et toi Lise, tu pourras donc être en vacances à partir du 15 août.

Lise : Ça marche mais cette année je prends trois semaines d'affilée !

Amina : D'accord et vous, John et Justine, vous faites quoi ? Sachez que, pour ma part et contrairement à vous, j'ai décidé de partir après les vacances scolaires, en septembre, les deux dernières semaines précisément. Nous voulons faire un grand voyage au Brésil avec des amis et c'est moins cher à cette période-là.

Justine : Vous avez bien raison de partir hors saison, Amina. Moi, j'aimerais bien mais, avec mes enfants et l'école, je suis coincée. J'ai prévu de partir du 7 juillet

au 21 juillet et je repose une semaine pour la rentrée, la première semaine de septembre.

John : Aïe, il va y avoir un problème parce que, de mon côté, j'avais pensé partir du 8 au 15 et, cette année, je prendrai exceptionnellement toutes mes autres semaines de congés en hiver. Nous serons donc absents tous les deux la deuxième semaine de juillet. Qu'est-ce que tu en penses, Amina ?

Amina : L'un de vous deux peut décaler ses vacances ?

John : Ça me paraît difficile...

Justine : Écoute, John, c'est pareil pour moi. Je ne peux pas décaler mes vacances parce que j'ai déjà réservé un gîte à ces dates-là.

Amina : Bon, ben, tant pis. On se débrouillera sans vous mais il faudra une bonne répartition des tâches entre les personnes qui seront là.

D – Un séminaire utile !

Le consultant : Comme vous le savez, nous sommes là pour améliorer votre efficacité au travail. Quelle est votre perception de la situation actuelle ?

Kim : C'est catastrophique ! On travaille en permanence dans l'urgence parce qu'on n'anticipe pas.

Maryse : C'est vrai ! Et comme on n'anticipe pas et bien on doit travailler dix fois plus alors qu'on connaît bien nos interlocuteurs et nos outils. 50 heures par semaine, c'est courant !

Vincent : Je suis d'accord avec Maryse. Tout le monde est débordé. Ça ne peut plus durer !

Le consultant : Il y a donc un vrai problème d'organisation !

Kim : Oui. On ne sait plus qui fait quoi et à qui on doit rendre compte. Personne ne donne les informations aux autres et, en plus, il n'y a pas d'esprit d'équipe et pas de communication entre nous alors qu'on s'entend bien du point de vue personnel et je suis sûre qu'on est capables de se mobiliser ensemble sur un projet.

Antoine : En fait, chacun travaille dans son coin et il n'y a pas d'entraide. Pourtant, nous avons des compétences complémentaires.

Vincent : On a un sentiment de solitude et, le vrai problème, c'est qu'on n'a pas de soutien hiérarchique.

Antoine : Vincent a raison : on n'a pas de lien avec notre responsable de service et il ne nous communique rien. On manque de visibilité sur les objectifs du service.

Kim : Ça, c'est bien vrai ! Et pourtant, ça fait un an que nous avons alerté la direction mais on ne nous écoute pas. Rien ne se passe...

Vincent : Moi, j'ai vraiment l'impression d'être un pion. Je me demande pourquoi je travaille autant ! Je me sens inutile, je n'arrive pas à me projeter dans l'avenir.

Maryse : Je ressens la même chose. Nous sommes tous compétents mais les gens ne sont pas appréciés à leur juste valeur ici. Il y a un manque de reconnaissance. C'est décourageant !

Le consultant : Bon, il va vraiment falloir qu'on trouve des solutions ensemble.

Testez-vous 2 –

Conseils de spécialiste

Le journaliste : Nathalia Marcincovsky, vous êtes consultante en communication. Quel est le nombre de participants que vous conseillez pour organiser une séance de remue-méninges ?

La coach : Le remue-méninges ne doit pas ressembler à une assemblée générale. Pour faire émerger de nouvelles idées, un nombre limité de participants est requis. Entre 8 et 10 personnes en moyenne, par exemple, pour une séance d'une demi-journée.

Le journaliste : Et comment choisit-on les participants ?

La coach : Pour produire le plus grand nombre d'idées, il est nécessaire de convoquer des collaborateurs qui proviennent de différents services comme la recherche et le développement, le marketing, la production... et de niveaux hiérarchiques différents comme les cadres, les agents de maîtrise ou des ouvriers.

Le journaliste : Il est important aussi de choisir le lieu et le bon moment ?

La coach : Oui, il est recommandé de choisir un lieu isolé, en dehors de l'entreprise où les participants pourront faire du bruit, se lever, écrire sur les affiches collées aux murs. Il faut aussi choisir le jour et éviter de programmer une séance un vendredi soir avant le week-end ou un lundi matin avant une réunion importante.

Le journaliste : Comment choisit-on l'animateur ?

La coach : Ça peut être le manager lui-même ou un collaborateur. Mais il ne doit pas apporter ses idées. On peut aussi faire appel à un intervenant extérieur.

Le journaliste : Quel est le rôle de l'animateur ?

La coach : Son rôle est d'organiser les idées des autres. Il doit convaincre les participants de donner toutes les idées qui leur viennent. Il doit accepter toutes les réponses même les plus folles et sans hiérarchie.

Le journaliste : Au final, quelles sont les propositions à retenir ?