
OPGAVE EN OPLOSSING

Texte d'écoute

Situation 1

- L'imprimerie 'Astra'. Qu'y a-t-il pour votre service?
- Bonjour, Madame. Pascale Jugnot de Catch Catch. Votre firme m'a envoyé un rappel. Pourriez-vous me passer monsieur Robert, s.v.p.?
- Je suis désolée, mais monsieur Robert est absent pour le reste de la semaine. Mais je peux vous passer sa secrétaire. Elle pourra peut-être vous aider?
- Ce serait très gentil.
- Un instant. Je vous la passe.

Situation 2

- Bonjour, Madame. Je peux vous aider?
- Bonjour, Jacqueline Bouttery. Je représente la firme Marie-Jo. Vous êtes la patronne?
- Non, je suis la vendeuse.
- Est-ce que la patronne est là?
- Mais bien sûr. Attendez. Je l'appelle tout de suite.
...
Je vous présente ma patronne, madame Six.
Madame Bouttery est représentante de la firme, euh ...
- Marie-Jo. Enchantée de faire votre connaissance.
- * Enchantée, Madame. Qu'y a-t-il pour votre service?
- J'aimerais vous présenter notre nouvelle collection de maillots de bains. J'ai ici le nouveau catalogue et quelques échantillons. Vous avez un moment?
- * Bien sûr. Passez dans mon bureau, je vous en prie.

Situation 3

- Le Crédit Général de Namur.
- Freddy Leclerc est là, s'il vous plaît?
- C'est de la part de qui, Monsieur?
- Oh, je m'excuse. Jean Busquin. C'est à propos de mon prêt hypothécaire.
- Ne quittez pas. Je vais voir s'il est disponible.
...
Il n'est pas encore de retour. Je lui demande de rappeler?
- Non, ce n'est pas nécessaire. Mais est-ce qu'il sera là demain matin?
- Ça, je ne saurais pas vous dire. Mais écoutez. Je peux toujours lui demander de rappeler dès qu'il rentrera.
- Pardon? Je n'ai pas bien compris.
- Je peux toujours lui dire de vous rappeler, si vous voulez.
- Oh non, ce n'est pas nécessaire. Je rappellerai moi-même.

Situation 4

- Madame, vous désirez?
- 4 tranches de 'Gouda', s'il vous plaît.
- Voilà 4 tranches. 457 grammes. Et avec ça?
- Mettez-moi encore un bon morceau de 'Camembert'.
- Comme ça? Ça va?
- Oui.
- Et avec ça?
- Ce sera tout. Je vous dois combien?
- Ça fait 418 francs, s'il vous plaît.
- Combien?
- 418.
- Voilà.
- Merci bien et au revoir.
- Au revoir

Situation 5

- Que puis-je pour vous?
- J'ai acheté cette caméra hier et j'ai remarqué que des fois l'image n'est pas stable.
- Ah? Je peux vérifier?
- ...
- Vous avez raison. À mon avis, ça se situe dans le parcours de la bande. Un roulement ou quelque chose comme ça.
- Mais c'est quand même incroyable. C'est une nouvelle caméra et elle ne marche pas comme il faut.
- Ça arrive, Monsieur. C'est rare, mais ça arrive.
- Pourriez-vous m'en donner une autre?
- Normalement, Panasonic ne remplace jamais ses caméras en garantie. Il faut les faire réparer. Mais, vous savez, ça peut durer jusqu'à trois semaines. Écoutez, voici ce que je vais faire. Je vous donne le même modèle de notre magasin et je reprends le vôtre. Disons que c'est un service à nos clients. Pour la réparation, je m'arrangerai.
- Ah, c'est très gentil. Merci.
- Vous avez encore la boîte et les câbles?
- Oui, voilà.
- D'accord. Un petit instant. Je vous cherche la nouvelle boîte.

1 Mettez une croix dans la bonne case

(14 croix = 7 points)

Conversation

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Où la conversation a-t-elle lieu?

- au téléphone
- dans une banque
- à la poste
- dans une agence de voyages
- dans un magasin photo-vidéo
- dans une imprimerie
- dans une crèmerie
- dans une boutique de vêtements
- dans une boulangerie

X		X		
		X		
				X
X				
			X	
	X			

De quoi parle-t-on?

- de vêtements
- d'aliments
- d'appareils électroménagers
- d'articles de bureau
- de produits d'entretien
- d'argent
- d'un magazine
- d'un catalogue
- d'une lettre

	X			
			X	
				X
		X	X	
	X			
X				

2 Écoutez une deuxième fois et indiquez si les informations suivantes sont données

(23 croix = 23 points)

Informations données

Conversation

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- on se présente
- on présente une personne
- on propose de l'aide
- on veut acheter quelque chose
- on demande de patienter
- on passe une autre personne au téléphone
- on fait une réclamation
- on exprime son regret
- on s'excuse
- on veut parler à quelqu'un d'autre
- on dit qu'on n'a pas bien compris
- on demande de payer

X	X	X		
	X			
X	X	X		X
			X	
X	X	X		X
X				
				X
X				
		X		
X	X	X		
		X	X	
			X	