

Exploitation pédagogique des vidéos

● Fiche vidéo 1 Se présenter à un entretien – Unité 1	172
● Fiche vidéo 2 L'accueil téléphonique – Unité 2	173
● Fiche vidéo 3 Vous avez une réservation ? – Unité 4	175
● Fiche vidéo 4 24 heures avec une hôtesse de l'air – Unité 5	178
● Fiche vidéo 5 Une table pour deux ! – Unité 6	182
● Fiche vidéo 6 Kiabi : une entreprise française – Unité 7	185
● Fiche vidéo 7 Les secrets de fabrication du chocolat Rocher – Unité 7	188
● Fiche vidéo 8 Se présenter à un entretien (suite) – Unité 8	190
● Fiche vidéo 9 Le bien-être au travail – Unité 9	192
● Fiche vidéo 10 L'accueil téléphonique (suite) – Unité 10	195
Corrigés et transcriptions	198

FICHE VIDÉO 1



Unité 1

Entrez en contact ! p. 23

Se présenter à un entretien

► Durée 1'36

Visionner sans le son

**Visionnez la première séquence (00'00–00'37) sans le son et sans les sous-titres.****1. Dans le reportage, vous voyez :**

- a. seulement des hommes.
- b. deux hommes et une femme.
- c. deux femmes et un homme.

2. Les trois personnes sont :

- a. à un colloque.
- b. dans un hôtel.
- c. dans les bureaux d'une entreprise.

3. Les trois personnes sont :

- a. des collègues de travail.
- b. deux collègues et un visiteur.
- c. deux visiteurs et une employée.

4. Quelle est la profession de la femme ?

.....

5. Observez les personnes et cochez la bonne réponse.

	OUI	NON
a. L'homme et la femme s'embrassent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. L'homme serre la main de la femme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. L'homme salue la femme avec un geste de la main.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Les deux hommes se serrent la main.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Les deux hommes se saluent avec un geste de la tête.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Visionner avec le son

**Visionnez la première séquence (00'00–00'37) avec le son et sans les sous-titres.****6. Écoutez les personnes et cochez les bonnes réponses.**

	OUI	NON
a. L'homme dit « bonjour » à la femme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La femme dit « bonjour » à l'homme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. L'homme se présente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. La femme se présente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. La femme vouvoie la personne au téléphone.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. La femme appelle la personne par son prénom au téléphone.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. L'homme dit « merci et au revoir » à la femme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. La femme dit « au revoir » à l'homme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Les deux hommes se tutoient.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Les deux hommes se présentent avec leur prénom et leur nom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Est-ce que les deux hommes se connaissent ? Cochez.OUI NON **8. Complétez le registre des visites.**

VISITEUR Prénom / NOM	OBJET DE LA VISITE	HEURE	PERSONNE VISITÉE Prénom / NOM
.....

→ La suite de la vidéo sera traitée au moment de l'unité 8, dans la Fiche vidéo 8, voir son exploitation p. 190 de ce guide.

FICHE VIDÉO 2



Unité 2 Communiquez en ligne ! p. 43

L'accueil téléphonique ▶ Durée 4'11

Avant de visionner la vidéo

1. Lisez le titre de la vidéo. Quelle profession va-t-on découvrir ?

- a. Le métier de standardiste.
- b. Le métier de commercial.
- c. Le métier de vendeur de téléphones.

Visionner sans le son

① Visionnez la séquence de 00'00 à 00'34 sans le son et sans les sous-titres.

2. Qu'est-ce qu'on voit au tout début du film ? Cochez les objets que vous voyez sur le bureau.

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Un agenda | <input type="checkbox"/> Une gomme | <input type="checkbox"/> Un stylo |
| <input type="checkbox"/> Une calculatrice | <input type="checkbox"/> Un livre | <input type="checkbox"/> Une tablette numérique |
| <input type="checkbox"/> Un clavier | <input type="checkbox"/> Un ordinateur portable | <input type="checkbox"/> Un téléphone fixe |
| <input type="checkbox"/> Un crayon | <input type="checkbox"/> Une souris | <input type="checkbox"/> Un téléphone portable |

3. Que veut dire la phrase qui défile en bas de l'écran :

« Un téléphone qui sonne dans le vide... c'est peut-être un client que vous n'aurez jamais » ?

- a. Un téléphone qui sonne dans le vide : un client perdu.
- b. Le téléphone ne sonne pas alors le client doit appeler une autre entreprise.
- c. Le téléphone sonne chez un client qui ne répond pas.

4. Le film est une publicité pour quoi ?

.....

② Visionnez la séquence de 00'35 à 01'19 sans le son et sans les sous-titres.

5. Quels sont les outils de travail des standardistes ? Cochez.

- | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Un ordinateur | <input type="checkbox"/> Un micro | <input type="checkbox"/> Un bureau | <input type="checkbox"/> Une tablette numérique |
| <input type="checkbox"/> Des stylos | <input type="checkbox"/> Un casque | <input type="checkbox"/> Un clavier | <input type="checkbox"/> Un agenda |

6. Associez chaque standardiste au service téléphonique correspondant et au client correspondant.

	Standardiste A	Standardiste b
Service téléphonique	<input type="checkbox"/> a. Permanence téléphonique <input type="checkbox"/> b. Gestion d'agenda	<input type="checkbox"/> a. Permanence téléphonique <input type="checkbox"/> b. Gestion d'agenda
Client	<input type="checkbox"/> a. Un médecin <input type="checkbox"/> b. Un professeur <input type="checkbox"/> c. Une avocate <input type="checkbox"/> d. Une architecte	<input type="checkbox"/> a. Un médecin <input type="checkbox"/> b. Un professeur <input type="checkbox"/> c. Une avocate <input type="checkbox"/> d. Une architecte



FICHE VIDÉO 2 L'accueil téléphonique

Visionner avec le son

 Visionnez les situations téléphoniques de 00'35 à 01'19 avec le son et sans les sous-titres.

Situation téléphonique 1 (00'35-00'54)

7. Complétez la fiche téléphonique.

À _____ Appel de _____

Objet de l'appel _____

8. Qu'est-ce que vous entendez ? Cochez la bonne réponse.

a. Pour dire que la personne n'est pas disponible, la standardiste dit :

- 1. « Elle est absente pour le moment. »
- 2. « Le poste ne répond pas. »
- 3. « Elle est en audience*. »

Une audience* : un interrogatoire / une séance au tribunal de justice

b. Pour prendre un message, la standardiste dit :

- 1. « C'est à quel sujet ? »
- 2. « Puis-je prendre un message ? »
- 3. « Je peux prendre un message ? »

Situation téléphonique 2 (00'55-1'19)

9. Complétez la fiche téléphonique.

À _____ Appel de _____

Objet de l'appel _____

10. Qu'est-ce que vous entendez ? Cochez la bonne réponse.

a. Pour proposer de l'aide, la standardiste dit :

- 1. « En quoi puis-je vous aider ? »
- 2. « Vous pouvez laisser un message. »
- 3. « Je peux prendre vos coordonnées ? »

b. Pour faire une proposition, la standardiste dit :

- 1. « Vous pouvez avoir un rendez-vous. »
- 2. « Je peux vous proposer un rendez-vous. »
- 3. « Vous pouvez voir le docteur demain. »

→ La suite de la vidéo sera traitée au moment de l'unité 10, dans la Fiche vidéo 10, voir son exploitation p. 195 de ce guide.

FICHE VIDÉO 3



Unité 4 Partez en déplacement ! p. 65

You avez une réservation ? ▶ Durée 2'39

Avant de visionner la vidéo

1. Lisez le titre de la vidéo puis faites des hypothèses sur le contenu du reportage.

a. Quelle profession on va découvrir ?

.....

b. Quels lieux on va voir ?

.....

.....

.....

2. Voici des informations sur la personne interviewée dans le reportage, associez chaque information à un titre.

a. Âge – b. Diplôme – c. Lieu de travail – d. Nom et prénom – e. Nombre d'années de travail dans la profession – f. Profession

Anes Al Taï

> Réceptionniste
> 37 ans
> BTS action commerciale
> Expérience : 14 ans
> Paris (75)

.....

.....

.....

.....

.....

Visionner sans le son



Visionnez toute la vidéo sans le son et sans les sous-titres.

3. Vos hypothèses sont-elles confirmées ?

4. Observez ces images de la vidéo et répondez.





FICHE VIDÉO 3 Vous avez une réservation ?

		VENTES	
			MONTANTS
/01/06	1 .chambre 035		
/01/06	2 taxe de séjours	67.00	
/01/06	1 .chambre 031	1.56	
/01/06	2 taxe de séjours	67.00	
/01/06	1 .chambre 031	1.56	
/02/06	2 taxe de séjours	67.00	
	8 petit déjeuner	1.56	
	1 .chambre 031	40.00	
	2 taxe de séjours	67.00	
		1.56	
		1'19	



- a. Quel est le nom de l'hôtel ?
- b. Quelle est la catégorie de l'hôtel ?
- c. Combien de chambres il y a ? Cochez.
- Moins de 10. Entre 10 et 20. Plus de 20.
- d. Combien de type de chambres il propose ?
- e. Quel est le prix minimum d'une chambre ?
- f. Est-ce que le petit déjeuner est compris ?
- g. Est-ce que l'hôtel propose une connexion Internet ?

5. Cochez les lieux de l'hôtel que vous voyez dans le reportage.

- | | | |
|---------------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> L'ascenseur | <input type="checkbox"/> La porte d'entrée de l'hôtel | <input type="checkbox"/> La réception / Le hall de réception |
| <input type="checkbox"/> Les cuisines | <input type="checkbox"/> Une salle de bains | <input type="checkbox"/> La salle de restaurant |
| <input type="checkbox"/> Une chambre | <input type="checkbox"/> Le bar | <input type="checkbox"/> Le couloir |

6. Quelles sont les personnes à qui parle le réceptionniste ?

.....

(o) Visionnez une nouvelle fois le début de la vidéo (→ 00'35) sans le son et sans les sous-titres.

7. Décrivez le hall de réception de l'hôtel. Cochez ce qu'il y a.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Des brochures touristiques | <input type="checkbox"/> Une grande table |
| <input type="checkbox"/> Des chaises | <input type="checkbox"/> Une lampe jaune |
| <input type="checkbox"/> Une bibliothèque avec des livres | <input type="checkbox"/> Une machine à café |
| <input type="checkbox"/> Un ordinateur pour les clients | <input type="checkbox"/> Un grand vase avec des fleurs blanches |
| <input type="checkbox"/> Des plantes vertes | <input type="checkbox"/> Un grand tableau sur le mur |
| <input type="checkbox"/> Un canapé | <input type="checkbox"/> Une télévision |

Visionner avec le son

(o) Visionnez le reportage du début jusqu'à 1'37 avec le son mais sans les sous-titres.

8. Quel type de clientèle accueille cet hôtel ?

.....

9. Le client a une réservation pour combien de nuits ?

.....



FICHE VIDÉO 3 Vous avez une réservation ?

10. Complétez cette phrase.

Le réceptionniste est la première personne que le client C'est l'..... de l'hôtel.

11. Est-ce que l'hôtel est ouvert la nuit ?

.....

12. Cochez deux réponses. Dans son métier, Anes Al Thaï aime :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a. les responsabilités. | <input type="checkbox"/> d. les horaires. |
| <input type="checkbox"/> b. le contact. | <input type="checkbox"/> e. le service. |
| <input type="checkbox"/> c. les échanges. | |

13. Le réceptionniste prend une réservation au téléphone. Notez la date et le type de chambre.

.....

14. Visionner la suite du reportage (1'08-2'39) avec le son et les sous-titres.

14. Lisez les missions d'un réceptionniste ci-dessous et cochez les missions décrites par Anes Al Thaï.

- a. Il enregistre l'arrivée des clients.
- b. Il présente l'hôtel.
- c. Il attribue les chambres.
- d. Il gère le départ et assure la facturation des clients.
- e. Il communique avec le personnel.
- f. Il note les réclamations de la clientèle.
- g. Il gère le planning des réservations.
- h. Il informe le client sur les manifestations culturelles de la ville.

15. Quelle est la qualité essentielle d'un réceptionniste ? Cochez.

- a. La patience
- b. La polyvalence
- c. La résistance

16. Quel est le nombre exact de chambres ?

.....

17. Cochez. Anes Al Thaï aime aussi son métier parce qu' :

- a. il a un bon salaire.
- b. il parle différentes langues.
- c. il rencontre des personnes étrangères.

18. D'après Anes Al Thaï, quelles sont les 3 évolutions de poste possibles pour un réceptionniste ?

.....

19. Qu'est-ce que vous pensez du métier de réceptionniste ?

.....

.....

FICHE VIDÉO 4



Unité 5 Organisez votre journée ! p. 77 24 heures avec une hôtesse de l'air ▶ Durée 3'15

PNC : Personnel navigant commercial

CFS : Certificat de formation à la sécurité

Une cabine : lieu où se trouvent les pilotes / les passagers

L'ACL : *Aircraft commercial log* : liste des malfonctions présentée par le chef de cabine au pilote qui doit la signer

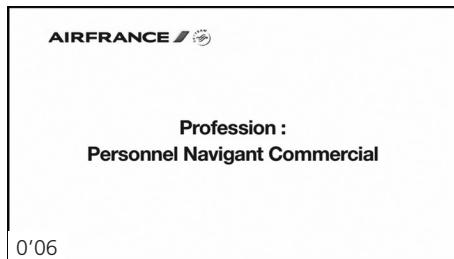
Un galet : zone de préparation et de stockage des produits alimentaires

L'équipage : l'ensemble du personnel navigant

Les emer lights : les lumières qui s'allument dans la cabine pour indiquer les sorties d'urgence

Avant de visionner la vidéo

1. Le reportage.



a. Regardez cette image du reportage : qu'est-ce que vous allez voir ?

b. Le reportage concerne quelle entreprise ?

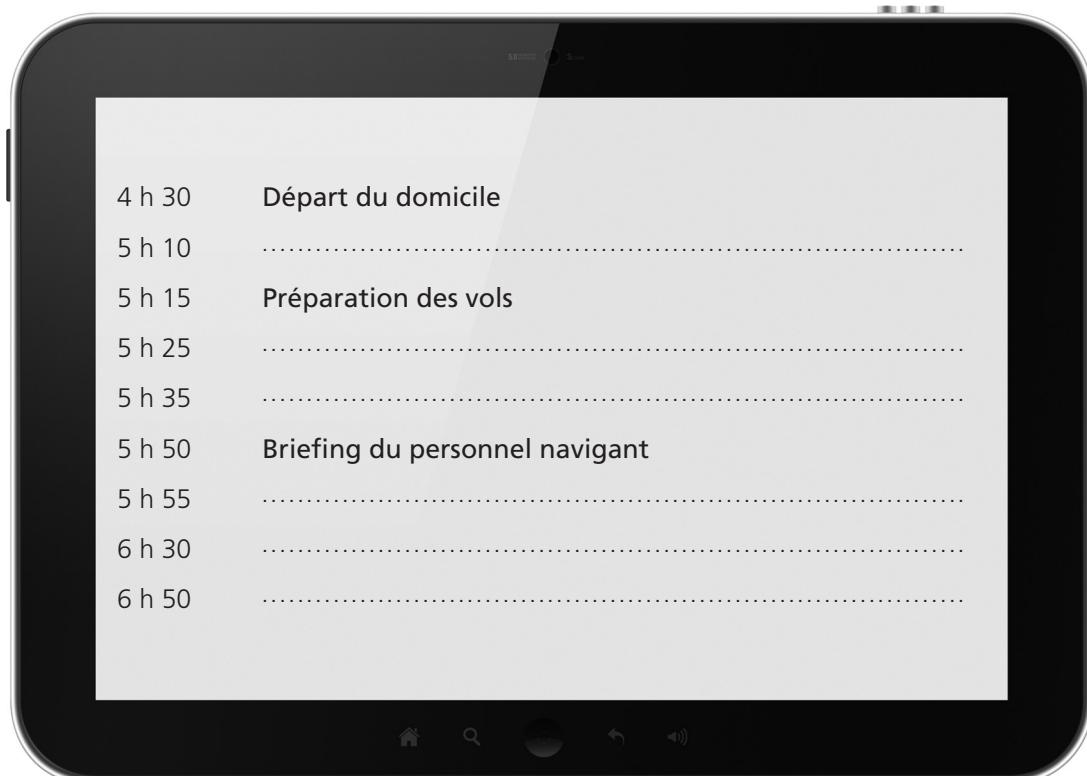
c. Quelle est la profession illustrée dans le reportage ?

Visionner sans le son



Visionnez tout le reportage sans le son et sans les sous titres.

2. L'agenda de l'hôtesse de l'air : Complétez l'agenda de l'hôtesse de l'air avec ses activités.





FICHE VIDÉO 4 24 heures avec une hôtesse de l'air

Visionnez chacune des trois séquences suivantes sans le son et sans les sous titres.

La journée d'une hôtesse de l'air.

3. Séquence 1 (0'03–0'35) – Le trajet

a. Comment s'habille-t-elle pour aller travailler ?

b. Qu'est-ce qu'elle emporte pour partir au travail ?

c. Quel moyen de transport prend-elle pour aller travailler ?

d. Quelle est la durée du trajet de son domicile à son lieu de travail ?

e. Que fait-elle pendant le trajet de son domicile au lieu de travail ?

4. Séquence 2 (0'36–01'19) – Son arrivée dans les locaux de l'entreprise, son travail dans les bureaux, la préparation du vol

a. Que fait l'hôtesse quand elle arrive sur son lieu de travail ?

b. Quelles catégories de personnes elle rencontre ?

—

—

5. Séquence 3 (01'20–03'13) – Son travail dans l'avion

a. Quel moyen de transport prend l'hôtesse pour aller jusqu'à l'avion ?

b. Dans quels endroits on voit l'hôtesse au travail ? Cochez les lieux vus à l'écran.

- Dans la cabine de pilotage
- Dans la salle d'embarquement
- À l'entrée de l'avion
- Dans un galet (zone de préparation des repas)
- Dans la cabine des passagers
- Dans les toilettes



FICHE VIDÉO 4 24 heures avec une hôtesse de l'air

c. Dans son travail, l'hôtesse utilise plusieurs objets. Faites correspondre le nom de chaque objet avec l'image qui correspond.

- **a.** un masque à oxygène
- **b.** un sac poubelle
- **c.** un tableau de commande
- **d.** un chariot

- **e.** un mégaphone
- **f.** un micro / un téléphone
- **g.** une ceinture de sécurité



d. L'hôtesse lève le pouce en l'air. Que signifie ce geste ? Cochez la bonne réponse.

- 1.** « Attendez ! »
- 2.** « Il faut un masque. »
- 3.** « C'est bon ! / C'est bien ! / C'est prêt ! / Merci ! »
- 4.** « Il manque un gilet de sauvetage. »



e. Imaginez ce que dit l'hôtesse aux passagers :

1. à leur embarquement dans l'avion :

2. au téléphone dans l'avion pour se présenter :

Visionner avec le son



Visionnez tout le reportage intégralement avec le son et sans les sous-titres.

6. Planning des vols : Complétez la fiche des vols de sa journée.

Date du vol : 17 juin

Vol aller – retour

Vol aller

Vol retour

Ville de départ :

Ville de destination :

Vol aller – retour

Vol aller

Vol retour

Ville de départ :

Ville de destination :



FICHE VIDÉO 4 24 heures avec une hôtesse de l'air

7. Le métier d'hôtesse de l'air ou de steward : Complétez la fiche-métier.

Personnel navigant commercial (PNC)

Diplôme :

Nombre d'heures de vol :

Stages de formation : –

–

Qualité physique :

Qualité personnelle :

Aspects positifs du métier :

.....

Aspects négatifs du métier :

.....

8. Le parcours professionnel de l'hôtesse de l'air : Complétez la fiche de la carrière professionnelle de l'hôtesse de l'air.

Prénom :

Poste actuel :

Date d'entrée dans la compagnie :

Postes occupés : –

–

–

9. Est-ce que le métier d'hôtesse de l'air ou de steward vous plaît ? Qu'est-ce que vous aimez dans ce métier ? Qu'est-ce que vous n'aimez pas ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

FICHE VIDÉO 5



Unité 6

Faites le bon choix ! p. 93

Une table pour deux ! ▶ Durée 2'32

Avant de visionner la vidéo

1. Lisez le titre de la vidéo. Quelle profession va-t-on découvrir ?

Visionner sans le son



Visionnez la vidéo sans le son et sans les sous-titres.

2. Est-ce que votre hypothèse est confirmée ?

3. Observez les photos de serveurs présents dans la vidéo. Associez chaque serveur/serveuse avec les vêtements portés.



a - 0'13



b - 1'05



c - 2'03



d - 1'10



e - 1'16



f - 1'36



g - 0'20



h - 0'37

1. Chemise blanche, gilet, pantalon, noeud papillon :
2. Chemisier blanc, jupe noire et petit tablier blanc :
3. Costume noir, chemise blanche, cravate ou noeud papillon :
4. Chemise blanche, cravate et grand tablier noir :
5. Jupe noire, chemisier blanc et gilet noir :
6. Chemise blanche, gilet, cravate, jupe, grand tablier :
7. Tailleur veste et jupe :
8. Veste de couleur, pantalon noir, chemise blanche et noeud papillon :



Visionnez à nouveau le début du reportage (→ 0'40) sans le son et sans les sous-titres.

4. Observez les tables avant l'arrivée des clients et notez les objets que vous voyez sur les tables.



Visionner avec le son



Visionnez le reportage avec le son mais sans les sous-titres.

5. Retrouvez l'ordre des étapes pour la mise en place puis associez chaque étape à une image du reportage (une étape a deux images).

Ordre des étapes	Étapes	Numéro de l'image
.....	Entretien des ustensiles de service
.....	Installation des nappes et des couverts
.....	Nettoyage de la salle
.....	Préparation des tables



a -0'18



b -0'23



c -0'27



d -0'35



e -0'16

6. Complétez le commentaire du reportage avec les actions du serveur à l'arrivée du client.

Vous arrivez, le serveur vous avec le sourire, vous , la carte, vous , à vos questions sur les plats et les vins, votre commande qu'il en cuisine.

7. a. Trouvez l'ordre dans lequel les qualités sont données.

b. Recherchez la signification de ces qualités dans un dictionnaire.

c. Indiquez la qualité la plus importante pour vous / pour un serveur de votre pays.

..... Rapidité :

1 Dextérité :

..... Précision :

..... Délicatesse :

..... Habilité :



FICHE VIDÉO 5 Une table pour deux !

8. Quelle est la commande pour la (table) 8 ?

9. Complétez le commentaire du reportage avec les actions du serveur à la fin du repas.

Le serveur établit l'addition, la note et Il les tables au fur et à mesure du départ du client et les À la fin du service, il la salle et les locaux en ordre.



Visionnez le reportage avec le son et les sous-titres.

10. Résumez les qualités d'un serveur. Plusieurs réponses possibles.

Il doit

Il doit être

Il doit avoir

11. Quelles sont les évolutions possibles pour un serveur ?

-

-

12. Quelle est l'information correcte ? Cochez.

- a. Les diplômes sont plus importants que l'expérience.
- b. Les certificats de travail sont plus importants que les diplômes.
- c. Il faut beaucoup de certificats de travail pour justifier l'expérience.

13. Pensez-vous que c'est un métier facile ?

.....
.....
.....
.....
.....

FICHE VIDÉO 6



Unité 7

Présentez une entreprise ! p. 111

Kiabi : une entreprise française

Durée 2'29

Avant de visionner la vidéo

1. Lisez le titre de la vidéo. Puis faites un arrêt sur la première image de la vidéo et répondez aux questions.



a. Quel est le nom de l'entreprise ?

.....

b. Quelle est la clientèle visée ?

.....

c. À votre avis, quel type de produits vend-elle ?

.....

Visionner avec le son



Visionnez la première séquence (→ 0'19) avec le son et sans les sous-titres.

2. Complétez le profil de la jeune femme.

Prénom et nom :

Fonction :

Service :

Nombre d'années dans l'entreprise :



Visionnez la deuxième séquence (0'20–01'04) avec le son et sans les sous-titres.

3. Complétez la fiche d'identité de l'entreprise et notez les chiffres lus à l'écran.

Nom de l'entreprise :

Secteur d'activité :

Nombre d'employés :

Nombre d'années d'existence :

Nombre de magasins :

Pays d'implantation des magasins :

Pays d'implantation du site Internet :

4. Les métiers de l'entreprise : Cochez les métiers cités par la jeune femme.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Le marketing | <input type="checkbox"/> La vente |
| <input type="checkbox"/> La création | <input type="checkbox"/> La finance |
| <input type="checkbox"/> L'informatique | <input type="checkbox"/> Le recrutement |
| <input type="checkbox"/> La production | <input type="checkbox"/> Les collections |



FICHE VIDÉO 7 Kiabi : une entreprise française



Visionnez la troisième séquence (01'05–01'34) avec le son et les sous-titres.

5. Les valeurs de l'entreprise : Cochez la phrase qui résume la philosophie de l'entreprise.

- a. Les gens font un métier qu'ils aiment pour des gens qu'ils aiment.
- b. On aime parler d'amour du métier chez Kiabi.
- c. Faire un métier que j'aime avec des gens que j'aime pour des gens que j'aime.

6. Quelle est la relation entre cette phrase et l'image ?

.....
.....



0'07

7. Qui est concerné par cette phrase ?

—
—

8. Quelles sont les valeurs attachées à l'entreprise ? Lisez et cochez ce que vous entendez.

- L'esprit d'équipe
- L'envie de se surpasser
- La confiance
- La reconnaissance
- Le plaisir
- L'engagement



Visionnez la quatrième séquence (01'35–02'28) avec le son et sans les sous-titres.

9. La politique de recrutement de l'entreprise : Cochez les informations données.

- L'alternance
- Les compétences en interne
- La formation interne
- Les stages
- La recherche de nouvelles compétences
- La promotion interne
- Les parcours de carrière
- Le recrutement de jeunes diplômés

10. Quels sont les trois types de recrutement que vous lisez à l'image ?

—
—



2'10

11. Où travaillent les employées filmées à la fin du reportage ?

- a. Dans un magasin Kiabi.
- b. Dans un bureau du siège social.
- c. Dans un atelier de création.

12. Quel est leur métier à votre avis ?

.....
.....



FICHE VIDÉO 7 Kiabi : une entreprise française

13. Faites correspondre les expressions avec la définition qui convient.

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. Une collection | a. l'organisation matérielle (transport, stock...) |
| 2. Une destination potentielle | b. une action |
| 3. Une enseigne de distribution | c. une capacité à changer de poste |
| 4. Une implantation | d. l'ensemble de la vie professionnelle |
| 5. Un levier | e. l'ensemble de modèles créés pour une saison |
| 6. Une logistique | f. un nom de magasin |
| 7. Une mobilité | g. un pays possible |
| 8. Une carrière | h. un lieu d'installation |

14. Complétez les phrases avec les expressions de l'activité 13 (de 1 à 8) entendues dans le reportage. Vous pouvez (re)visionner le reportage avec le son et les sous-titres.

- a. Kiabi, c'est une spécialisée dans le textile.
- b. Elle propose plusieurs de vêtements par an. C'est un de ses nombreux métiers.
- c. La de l'entreprise est complètement internalisée.
- d. C'est une entreprise internationale avec une majoritaire en France.
- e. C'est aussi un site Internet implanté en France, en Espagne et en Italie mais avec d'autres
- f. La politique de recrutement se découpe en trois
- g. La interne est un engagement de l'entreprise auprès de ses collaborateurs.
- h. Kiabi propose aussi à ses collaborateurs un parcours de

15. Est-ce que vous aimeriez travailler dans cette entreprise ? Pourquoi ?

.....
.....
.....
.....
.....

FICHE VIDÉO 7



Unité 7

Présentez une entreprise ! p. 115

Les secrets de fabrication du chocolat Rocher

Durée 3'19

Avant de visionner la vidéo

1. Lisez le titre de la vidéo puis faites des hypothèses sur le contenu du reportage en complétant les phrases.

- a. Le film va montrer comment on
- b. « Rocher », c'est le nom
- c. La maison Maiffret, c'est

Visionner avec le son



Visionnez la première partie de la vidéo (→ 00'57) avec le son mais sans les sous-titres.

2. Retrouvez l'ordre des étapes de fabrication.

A



B



C



D



E



F



Ordre des étapes de fabrication :

3. Associez les trois énoncés suivants de la présentation aux trois photos correspondantes de l'activité 2.

- a. Laisser notre praliné cristalliser durant 12 heures. Photo n°
- b. On va commencer par faire un praliné, c'est-à-dire un mélange de sucre cuit caramélisé. Photo n°
- c. On va ajouter nos amandes et nos noisettes à notre sucre caramélisé. Photo n°



FICHE VIDÉO 7 Les secrets de fabrication du chocolat Rocher

 Visionnez la suite du reportage (0'58–1'38) avec le son mais sans les sous-titres.

4. Complétez la fiche de composition du chocolat Rocher.

Composition du chocolat Rocher	
a.	Amandes / éclats d'amandes
b.
c.
d.
e.
f.

 Visionnez la dernière partie du reportage (1'38 à la fin) avec le son mais sans les sous-titres.

5. Après douze heures, la base de Rocher est étalée sur :

- a. des cadres en bois.
- b. des plaques métalliques.
- c. des plateaux en plastique.

6. Pour cristallisier, la base de Rocher est stockée environ :

- a. 2 heures.
- b. 10 heures.
- c. 12 heures.

7. Pour couper la pâte et obtenir les bonbons de Rocher, on utilise :

- a. des ciseaux.
- b. un couteau.
- c. une machine.

8. Les bonbons sont enrobés :

- a. 1 fois.
- b. 2 fois.
- c. 3 fois.

9. Les bonbons Rocher cristallisent sur un tapis. Ce tapis mesure :

- a. 5 mètres.
- b. 7 mètres.
- c. 16 mètres.

10. En bout de tapis, on met les chocolats :

- a. dans des boîtes.
- b. sur des étagères.
- c. sur des plateaux.

FICHE VIDÉO 8



Unité 8 Trouvez un emploi ! p. 131

Se présenter à un entretien ▶ Durée 1'36

Visionner sans le son



Visionnez la première séquence du reportage (00'00–00'37) sans le son et les sous-titres.

1. Vous souvenez-vous de ce reportage ? Répondez aux questions.

- a. Qui est le visiteur ?
- b. Où se présente le visiteur ?
- c. Quel est le métier de la femme ?
- d. Que fait-elle ?
- e. Que dit-elle au téléphone ?
- f. Où va le visiteur ensuite ?
- g. Qui rencontre-t-il ?
- h. Comment salue-t-il ?

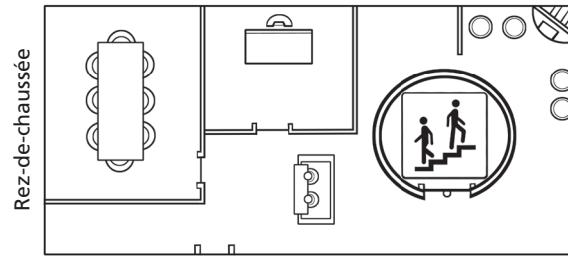
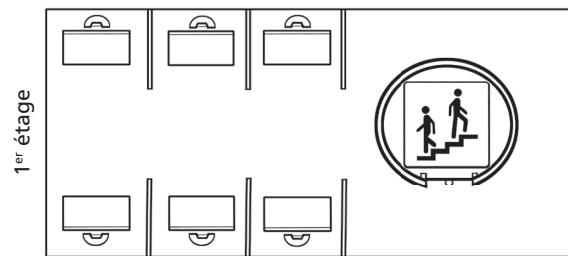
Visionner avec le son



Visionnez tout le reportage avec le son et sans les sous-titres.

2. Les locaux de l'entreprise : Répondez aux questions.

- a. Où se trouve le bureau de la personne visitée sur le plan ? Entourez-le.



- b. De quel type de bureaux s'agit-il ?

Bureaux ouverts (espace ouvert ou open space) Bureaux fermés



c. L'aménagement des bureaux : Quels objets voyez-vous ? Cochez les bonnes réponses (vous pouvez vous aider avec le lexique des fournitures de bureau dans le DVD-ROM « Mes documents »).

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Des dossiers | <input type="checkbox"/> Des stylos | <input type="checkbox"/> Une imprimante |
| <input type="checkbox"/> Une bibliothèque | <input type="checkbox"/> Des livres | <input type="checkbox"/> Des classeurs |
| <input type="checkbox"/> Une bouteille d'eau | <input type="checkbox"/> Une lampe | <input type="checkbox"/> Un téléphone |
| <input type="checkbox"/> Un portemanteau | <input type="checkbox"/> Un ordinateur | <input type="checkbox"/> Un calendrier mural |



FICHE VIDÉO 8 Se présenter à un entretien

3. L'entreprise :
Complétez la fiche de l'entreprise.

Nom :

Domaine d'activité :

4. De quel type d'entretien s'agit-il ?

.....
5. C'est le Directeur des ressources humaines qui reçoit le visiteur. Cochez la bonne réponse.

OUI NON

Visionnez à nouveau tout le reportage avec le son et avec les sous-titres.

6. Se présenter à un entretien : Regardez et écoutez. Vérifiez si le visiteur suit bien les règles pour réussir un entretien. Justifiez vos réponses (vous pouvez vous aider des sous-titres ou de la transcription).

Les règles de l'entretien	OUI / NON	Justifications (décrivez ou dites ce qu'il fait, ce qu'il dit)
a. S'habiller avec soin.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
b. Se présenter de façon polie à l'accueil.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
c. Se présenter à l'interlocuteur.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
d. Saluer l'interlocuteur.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
e. Aller dans le bureau si on est invité.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
f. S'asseoir si on y est invité.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
g. Remercier l'interlocuteur pour le rendez-vous.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
h. Se renseigner sur l'entreprise.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
i. Être à l'écoute de son interlocuteur (prendre des notes).	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
j. Montrer son intérêt.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
k. Remercier et prendre congé de l'interlocuteur.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
l. Prendre congé des personnes de l'entreprise.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

7. Il manque un document ou une information. Lequel ou laquelle ? Cochez la bonne réponse.

- La convention de stage La définition de la fonction Les objectifs du stage
 Le nom du tuteur La date de prise de poste

8. À votre avis, est-ce que le visiteur a réussi son entretien ? Pourquoi ?

FICHE VIDÉO 9



Unité 9 Faites des projets ! p. 143

Le bien-être au travail ▶ Durée 2'07

Visionner sans le son



Visionnez la vidéo intégralement sans le son et sans les sous-titres.

1. Qui diffuse ce reportage ?

.....

2. Dans quelle entreprise se passe le reportage ?

.....

3. Combien de personnes sont interviewées ?

.....

4. Quelles sont les fonctions de ces personnes ?

.....

5. Lisez les phrases ci-dessous et dites si c'est vrai ou faux.

	Vrai	Faux
--	------	------

- a. Les salariés ont des bureaux individuels.
- b. Les salariés ont l'air stressés.
- c. Il y a quelques plantes vertes.
- d. Il y a un distributeur de boissons.
- e. Les locaux sont colorés.
- f. Les hommes portent une veste.
- g. L'entreprise a une salle de restaurant.
- h. Il y a un vélo dans une pièce.
- i. Les salariés ont tous des fauteuils de travail classiques.
- j. Dans une pièce, on voit un décor de campagne.

6. Observez les images ci-dessous extraites du film. Quels éléments de confort sont proposés ? Décrivez chaque photo en une phrase.



- a.
.....
.....
.....



- b.
.....
.....
.....



FICHE VIDÉO 9 Le bien-être au travail



- c.
.....
.....
.....



- d.
.....
.....
.....



- e.
.....
.....
.....

7. Quelle impression donne le reportage sur l'entreprise présentée ?

-

Visionner avec le son

 Visionnez la première partie de la vidéo (→ 0'49) avec le son et sans les sous-titres.

8. Complétez les phrases.

- a. Les employés sont sur leur et le matériel de l'
- b. Au siège de Google France, un grand espace détente contient baby-foot, console de jeu et
- c. La finalité, c'est qu'un détendu mieux et mieux avec ses collègues.
- d. Ce genre d'initiative finalement et d'....., ça les échanges d'..... .
- e. Les employés ont également à disposition tous les nécessaires pour travailler



FICHE VIDÉO 9 Le bien-être au travail



Visionnez la suite du reportage jusqu'à la fin (00'49–02'07) avec le son et sans les sous-titres.

9. D'après Thierry Jalet, qu'offre l'entreprise ?

—
—

10. Qu'est-ce qui est gratuit dans cette entreprise ?

.....

11. Quel cadeau ont reçu les employés pour la Journée de l'environnement ?

.....

12. Que veut dire : « Aucun code vestimentaire n'est imposé » ? Reformulez avec vos propres mots.

.....

13. D'après le Directeur général de l'entreprise, quels sont les avantages de cette philosophie du bien-être ?

a. Les employés sont plus sur leurs projets.

b. Ils laissent libre cours à leur

c. Ils sont beaucoup plus

d. Leurs résultats sont

14. Qu'est-ce que l'entreprise veut favoriser avec tous ces avantages ?

Retrouvez les trois mots en associant les syllabes proposées.

RÉ TÉ VI TA LI PRO TÉ TAT DUC SUL REN TI BI

a. Le

b. La

c. La

15. Quelles sont vos réactions après le visionnage de ce reportage ? Vous avez envie de travailler dans cette entreprise ? Quel avantage vous plaît le plus ? Vous pensez que la politique de cette entreprise est efficace ?

.....
.....
.....

FICHE VIDÉO 10



Unité 10 Réglez les problèmes ! p. 159

L'accueil téléphonique ▶ Durée 4'11

Visionner avec le son



Visionnez la séquence de 01'20-2'46 avec le son et sans les sous-titres.

- 1.** Associez chaque service téléphonique à chaque situation de la vidéo et à ce que dit la standardiste. Arrêtez-vous après chaque situation téléphonique.

Services téléphoniques	Situations à l'image	Ce que dit la standardiste
I. Relève de standard	a. L'interlocuteur est en réunion avec trois collègues.	1. Elle informe de la solution à un problème.
II. Pré-recrutement	b. L'interlocuteur est absent pour des raisons personnelles.	2. Elle met en relation avec une autre personne.
III. Prise de message	c. L'interlocuteur assiste à une présentation.	3. Elle confirme une demande reçue.
IV. Prise de commandes	d. L'interlocutrice est en déplacement professionnel.	4. Elle prend un message en anglais.
V. Hot-line SAV 24 h/24	e. La correspondante reçoit un paquet.	5. Elle prend les coordonnées d'une personne pour un rappel.
VI. Accueil bilingue	f. Un technicien est en intervention.	6. Elle informe qu'une personne va rappeler bientôt.



Visionnez de nouveau la séquence de 01'20-2'46 avec le son et sans les sous-titres.

Arrêtez-vous après chaque situation téléphonique avec la standardiste pour répondre aux questions.

- 2. Relève de standard (01'20-0'33) : Qu'est-ce que dit la standardiste ? Cochez les bonnes réponses.**

- a. Elle demande un numéro de référence.
- b. Elle propose de parler avec une autre personne.
- c. Elle annonce une indisponibilité.
- d. Elle fait patienter la personne.

- 3. Pré-recrutement (01'34-01'45) : Qu'est-ce que dit la standardiste ? Cochez les bonnes réponses.**

- a. Le profil du candidat ne correspond pas au poste.
- b. Il n'y a pas de poste disponible.
- c. Le profil du candidat intéresse le DRH.
- d. Le DRH va bientôt parler avec le candidat.

- 4. Prise de message (01'46-01'57) : Complétez le message téléphonique.**

À :	
Appel de :	
Message :	<input type="checkbox"/> Urgent	<input type="checkbox"/> Rappeler



FICHE VIDÉO 10 L'accueil téléphonique

5. Prise de commandes (01'58-02'13) : Complétez le bon de commande.

Commande

Nom du / de la client(e) :

Délai de livraison :

6. Hot-line SAV 24 h/24 (02'14-02'25) : Qu'est-ce que dit la standardiste ? Cochez les bonnes réponses.

- a. Elle se présente par son prénom.
- b. Elle donne suite à la demande.
- c. Elle va informer l'équipe d'astreinte*.
- d. Elle informe de la durée du dépannage.
- e. Elle informe de l'arrivée des dépanneurs.

*la permanence

Visionner sans le son



Visionnez la dernière séquence du film de 02'47-04'06 sans le son et sans les sous-titres.

7. Répondez aux questions.

a. Quel est le titre de la séquence ?

.....

b. Quelles personnes voyez-vous à l'écran ?

.....

c. Quels énoncés utilisés au téléphone lisez-vous ?

-

-

-

-

-

Visionner avec le son



Visionnez la dernière partie (02'47-04'06) avec le son et les sous-titres.

8. « La première impression est toujours déterminante. » Que signifie cette phrase ? Cochez la bonne réponse.

- a. La première impression n'est pas importante.
- b. On peut toujours donner une bonne image.
- c. Il faut donner une bonne image tout de suite.



FICHE VIDÉO 10 L'accueil téléphonique

9. À qui s'adresse cette publicité ? Notez les trois grandes catégories de clients.

-
-
-

10. Complétez la fiche d'identité de l'organisme avec les chiffres que vous lisez sur l'écran.

Nom de l'organisme :

Nombre de centres adhérents :

Nombre d'hôtesses d'accueil :

Nombre d'appels traités par an :

Nombre d'appels sortants :

Nombre de clients :

Chiffre d'affaires :

Place dans le secteur :

.....