

CORRIGÉS DES FICHES VIDÉO

FICHE VIDÉO 1

Se présenter à un entretien

Nous vous proposons de visionner et d'exploiter ce reportage en deux parties :

FICHE 1 : Au cours de l'unité 1 du manuel (00'00–00'37)

FICHE 8 : Au cours de l'unité 8 du manuel (00'38–fin)

- Bonjour madame, Pascal Dargent, j'ai rendez-vous avec M. Dagapes à 16 heures.
- Oui, je l'appelle. Monsieur Dagapes, oui, M. Dargent vous attend à l'accueil. Très bien ! Vous pouvez monter au premier étage, c'est sur la droite.
- Merci madame. Au revoir !
- Au revoir ! Bonjour monsieur, je recherche le bureau de M. Dagapes.
- Oui c'est moi, Thibaut Dagapes.
- Bonjour, je suis Pascal Dargent, on a rendez-vous à 16 heures pour un entretien de recrutement pour un stage.
- Oui je vous attendais, suivez-moi dans mon bureau.
- [...]

1. b
2. c
3. b
4. Hôtesse d'accueil / Réceptionniste / Standardiste
5. a. Non – b. Non – c. Non – d. Oui – e. Non
6. a. Oui – b. Non – c. Oui – d. Non – e. Oui – f. Non – g. Oui – h. Oui – i. Non – j. Oui
7. Non
8. Visiteur : Pascal Dargent – Objet de la visite : Rendez-vous – Heure : 16 h – Personne visitée : Thibaut Dagapes

FICHE VIDÉO 2

L'accueil téléphonique

Nous vous proposons de visionner et d'exploiter ce reportage en deux parties :

FICHE 2 : Au cours de l'unité 3 du manuel (00'00–01'19)

FICHE 10 : Au cours de l'unité 10 du manuel (01'20–fin)

- Cabinet de Maître Martin, bonjour ! Maître Martin est en audience, puis-je prendre un message ? Vous êtes madame ? Mme Cordier... Passez une très bonne journée Mme Cordier, au revoir !
- Cabinet du docteur Michel, bonjour ! Le docteur Michel est en consultation, en quoi puis-je vous aider ? Je peux vous proposer un rendez-vous demain à 17 h 15. Cela vous convient-il ? Vous êtes monsieur ? Très bien, vous avez donc rendez-vous mardi 21 à 17 h 15. Je vous en prie, bonne soirée M. Breton, au revoir !
- [...]

1. a
2. Une calculatrice – Un clavier – Une souris – Un stylo – Un téléphone fixe
3. a
4. Pour l'accueil téléphonique
5. Un ordinateur – Un micro – Un casque – Un bureau – Un clavier
6. Standardiste A : Service téléphonique a ; Client c – Standardiste B : Service téléphonique b ; Client a
7. À : Maître Martin – Appel de : Mme Cordier (Marie sur écran) – Objet de l'appel : Merci de rappeler concernant son dossier
8. a. 3 – b. 2
9. À : Docteur Michel – Appel de : M. Breton – Objet de l'appel : Rendez-vous mardi 21 à 17 h 15

10. a. 1 – b. 2

FICHE VIDÉO 3

Vous avez une réservation ?

- Le métier de la réception est un métier d'hébergement tout d'abord, c'est-à-dire que nous offrons un service d'hébergement, donc à un « potentiel client » qui peut être donc une clientèle française ou alors étrangère également.
- Oui, c'est ça, n'est-ce pas ?
- Donc vous avez une réservation pour quatre nuits à partir d'aujourd'hui... donc pour quatre nuits, d'accord !
- En fait, le réceptionniste est la première personne que le client rencontre. C'est l'image de l'hôtel. La convivialité fait partie intégrante de notre métier, c'est-à-dire qu'on essaye de rassurer le client, qu'il se sente le plus à l'aise du monde et ainsi faire en sorte que son séjour se passe d'une façon agréable.
- Nous sommes ouverts 24 h/24 donc vous avez une réception de nuit qui est ouverte, hein, 24 h/24. Le petit-déjeuner est servi...
- J'ai une formation de BTS action commerciale. Par hasard, je [me] suis donc tout simplement intéressé à l'hôtellerie grâce à quelqu'un qui... que je connaissais qui travaillait dans ce domaine-là. [Ce] qui me plaît moi en fait : tout d'abord, le contact avec la clientèle, le service en lui-même. La journée du réceptionniste en arrivant, c'est simplement de connaître un petit peu les consignes de la veille, d'effectuer surtout les départs, donc la gestion des départs, tout ce qui est départs, c'est-à-dire facturation, etc. Pendant et après donc il y a les arrivées aussi donc on enregistre les arrivées de la clientèle. On gère aussi les réservations qui sont prises soit par téléphone soit par le moyen de l'Internet hein donc sur Internet.
- Donc vous souhaitez réserver une chambre double, d'accord ! Pour quelle date s'il vous plaît ? Alors pour le 23...
- Une gestion comptable aussi par rapport, donc, aux réservations. Et puis également donc, une gestion aussi des, tout ce qui est staff, donc étage, c'est-à-dire les femmes de chambre... c'est-à-dire leur communiquer les chambres qui sont « au départ », les chambres qui sont « en couche ». C'est une relation qui est plutôt sympathique hein, de découvrir tous les jours des gens qui viennent de pays lointains par exemple, des choses comme ça. Maintenant, surtout, le plus important dans ce métier-là c'est surtout la polyvalence du métier. Dans notre hôtel, qui se compose, qui est une petite unité de 35 chambres eh bien, on se doit d'être polyvalent. Dans l'hôtellerie, malheureusement, les salaires ne sont pas très importants alors que, bien entendu, on doit avoir certaines aptitudes à parler par exemple des langues, des fois deux voire trois langues supplémentaires. Le réceptionniste peut devenir chef de réception par exemple, au bout d'un certain temps, d'un certain nombre d'années. Il peut accéder à un poste d'assistant de direction également et puis après il pourra aussi briguer un poste de direction.

1. a. Le métier de réceptionniste. – b. Un hôtel / Un restaurant / Une agence de voyages / Un théâtre (tous les lieux de travail où il y a un réceptionniste qui pose la question « vous avez une réservation ? »)
2. Anes Al Taï : d – Réceptionniste : f – 37 ans : a – BTS action commerciale : b – Expérience 14 ans : e – Paris (75) : c
3. Réponses libres.
4. a. Idéal. – b. 2 étoiles – c. Plus de 20. – d. 4. – e. 78 euros. – f. Non. – g. Oui.
5. L'ascenseur – Une chambre – La porte d'entrée de l'hôtel – La réception / Le hall de réception – La salle de restaurant
6. Le réceptionniste parle avec deux clients (un au téléphone) et une femme de ménage.

7. Des brochures touristiques – Des chaises – Un ordinateur pour les clients – Des plantes vertes – Un canapé – Un grand tableau sur le mur – Une lampe jaune – Une télévision
8. Française et étrangère.
9. 4 nuits.
10. Le réceptionniste est la première personne que le client rencontre. C'est l'image de l'hôtel.
11. Oui. – 24h/24.
12. b et e
13. Chambre double pour le 23.
14. a – d – e – g
15. b
16. 35.
17. c
18. Chef de réception – Assistant de direction – Direction
19. *Réponse libre.*

FICHE VIDÉO 4

24 heures avec une hôtesse de l'air

– Je m'appelle Stéphanie, je suis cheffe de cabine à Air France. Ce matin, nous faisons un aller-retour sur Bordeaux ainsi qu'un aller-retour Marseille. C'est un métier quand même difficile, parce qu'il nous faut vraiment une excellente santé. On ne peut pas se permettre de se coucher tard le soir quand on se lève à quatre heures du matin pour aller travailler.

– Bonjour !

– Bonjour ! Alors, on part ensemble pour la journée !

– Ce qui me plaît dans le métier PNC, c'est de travailler avec des gens différents tous les jours, de travailler dans un environnement différent tous les jours et d'avoir un contact humain en permanence.

– Le niveau de formation ? Il nous faut un CFS qui comprend une partie théorique et une partie pratique. Il faut valider ce diplôme par des heures de vol, par soixante heures de vol.

– Essai mégaphone !

– Ensuite, vous avez une formation régulière, chaque année.

– Je vous mets les « emer-lights » sur on, vous vérifiez dans le galet, cabine, toilettes, merci...

– On a des stages de formation commerciale, des stages formation sécurité-sûreté en permanence.

– L'ACL est ouverte ; Philippe, c'est bon on a rien à signaler derrière si ce n'est le gilet qui a été changé...

– Les pleins de carburant sont terminés, les premiers passagers d'ici deux à trois minutes.

– J'aime les horaires décalés, j'aime dormir à Moscou un soir et me retrouver à Tunis le lendemain. Ça demande une grande organisation côté vie privée. On a notre planning un mois à l'avance, ce qui est un petit peu dur aussi pour pouvoir planifier des activités, des sorties et on vit à la minute.

– Nous avons quatre-vingt-quatorze passagers pour le moment.

– Madame, monsieur, bonjour ! Je m'appelle Stéphanie, je suis votre cheffe de cabine sur le vol.

– Ce métier, c'était un choix pour moi dès le départ. J'ai intégré Air France au sol en 1995, j'ai travaillé au passage à la gestion des vols, au planning des agents et j'ai terminé responsable du salon VIP à l'escale de Londres. Et ensuite, naturellement, dès que j'ai eu l'occasion de pouvoir enfin devenir navigante, je me suis précipitée et là c'était le but premier de ma carrière.

– Bien on embarque, allez...

– Au revoir, à bientôt !

1. a. La journée de travail d'une hôtesse de l'air. – b. Air France. – c. Le personnel navigant commercial.
2. 4 h 30 Départ du domicile – 5 h 10 Arrivée à Orly – 5 h 15 Préparation des vols – 5 h 25 Rencontre avec les pilotes –

5 h 35 Briefing du personnel navigant commercial – 5 h 50 Briefing du personnel navigant – 5 h 55 Prise en charge de l'avion – 6 h 30 Arrivée des passagers – 6 h 50 Départ pour Bordeaux

3. a. Elle a une veste et un pantalon bleu marine. / Elle a un uniforme / un chemisier bleu. – b. Une valise de cabine (à roulettes). – c. Sa voiture. – d. 40 minutes. – e. Elle écoute la radio.

4. a. Elle met son badge dans un appareil qui donne le jour et l'heure d'arrivée (un horodateur). – b. Les pilotes – Le personnel navigant

5. a. Une navette / Un minibus. – b. Dans la cabine de pilotage ; À l'entrée de l'avion ; Dans un galet ; Dans la cabine des passagers. – c. a image 3 ; b image 6 ; c image 7 ; d image 2 ; e image 4 ; f image 5 ; g image 1 – d. 3 – e. 1. Bonjour, Madame, Monsieur / Bienvenue à bord. 2. Madame, Monsieur, bonjour. Je m'appelle XXXX, je suis votre cheffe de cabine sur le vol.

6. Vol aller – retour ; Ville de départ : Paris ; Ville de destination : Bordeaux

Vol aller – retour ; Ville de départ : Paris ; Ville de destination : Marseille

7. Diplôme : CFS – Nombre d'heures de vol : 60 heures – Stages : formation commerciale ; formation sécurité, sûreté – Qualité physique : Excellente santé – Qualité personnelle : Une grande organisation côté vie privée – Aspects positifs du métier : Travailler avec des gens différents tous les jours, dans un environnement différent tous les jours, avoir un contact humain en permanence (dormir à Moscou un soir et se retrouver à Tunis le lendemain) – Aspects négatifs du métier : Se lever tôt, ne pas pouvoir planifier ses activités, ses sorties

8. Prénom : Stéphanie – Poste actuel : Cheffe de cabine – Date d'entrée dans la compagnie : 1995 – Postes occupés : Gestion des vols ; Planning des agents ; Responsable salon VIP à l'escale de Londres

9. *Réponse libre.*

FICHE VIDÉO 5

Une table pour deux !

– Oui tout à fait. Pour deux personnes...

– Madame, Monsieur, une table pour deux personnes ? Le maître-mot du serveur : satisfaire le client. Attention, c'est un métier qui bouge ! Le travail commence avec la mise en place, soit le nettoyage de la salle, la préparation des tables, l'installation des nappes et des couverts, l'entretien des ustensiles de service : carafes, corbeilles, huiliers, etc. Vous arrivez : le serveur vous accueille avec le sourire, vous installe, apporte la carte, vous conseille, répond à vos questions sur les plats et les vins, prend votre commande qu'il transmet en cuisine.

– Un petit changement...

– Trois gambas là...

– Allez, chef !

– On y va, deux tagliatelles !

– Chaud devant, écarter-vous, ça tache ! En plein coup de feu, prêt à pulvériser le record du 400 mètres haies, le serveur, le sourire au beau fixe, pense à tout, prévoit tout. Conjuguant dextérité, délicatesse, habileté et bien entendu rapidité et précision dans les gestes, il veille sur vous. Attention madame, ça brûle ! Eh oui, comme tout un chacun, vous détestez attendre et encore plus manger froid. Ah j'oubliais, une chose encore : le serveur a une bonne mémoire. Surtout ne pas oublier la salade sans

assaisonnement moutardé du client de la 5, ainsi que le double café serré avec un pot de crème pour la 8. Enfin, toujours de bonne humeur, le serveur établit l'addition, apporte la note et encaisse. Il débarrasse les tables au fur et à mesure du départ des clients et les réinstalle. À la fin du service, il nettoie la salle, remet les locaux en ordre. Pour conclure, si le client part satisfait, alors le serveur peut dire qu'il a du métier et décrocher les meilleures places. Plus tard, il peut devenir chef de rang puis maître d'hôtel. Dans ces métiers, la meilleure carte de visite reste avant tout l'expérience et les certificats de travail plus que les diplômes.

1. Les métiers de la restauration : serveur, cuisinier, maître d'hôtel, chef cuisinier...
2. *Réponse libre.*
3. 1. image g – 2. image c – 3. image h – 4. image e – 5. image b – 6. image d – 7. image a – 8. image f
4. Des verres, des serviettes, des fourchettes, des cuillères, des couteaux, des assiettes, des vases, des bougeoirs, des tasses, du pain
5. 1 Nettoyage de la salle : image b – 2 Préparation des tables : image e – 3 Installation des nappes et des couverts : images c et a – 4 Entretien des ustensiles de service : image d
6. Vous arrivez, le serveur vous accueille avec le sourire, vous installe, apporte la carte, vous conseille, répond à vos questions sur les plats et les vins, prend votre commande qu'il transmet en cuisine.
7. 1. Dextérité : adresse dans l'exécution de quelque chose. – 2. Délicatesse : qualité d'exécution avec finesse, douceur. – 3. Habilité : qualité de quelque chose qui est fait avec adresse, dextérité. – 4. Rapidité : qualité de quelqu'un qui se déplace vite. – 5. Précision : qualité de quelqu'un qui est précis.
8. Un double café serré avec un pot de crème.
9. Le serveur établit l'addition, apporte la note et encaisse. Il débarrasse les tables au fur et à mesure du départ du client et les réinstalle. À la fin du service, il nettoie la salle et remet les locaux en ordre.
10. Il doit avoir le sourire. Il doit penser à tout / tout prévoir. Il doit être de bonne humeur. Il doit être rapide / habile / précis / délicat. Il doit avoir une bonne mémoire.
11. Chef de rang (garçon de salle dépendant d'un maître d'hôtel et travaillant avec des commis) – Maître d'hôtel (personne qui dirige le service de table dans un restaurant).
12. b
13. *Réponse libre.*

FICHE VIDÉO 6

Kiabi : une entreprise française

Je m'appelle Aurélie Prudhomme, je suis Responsable des ressources humaines au sein des services centraux de Kiabi et je suis chez Kiabi depuis un petit peu plus de quatre ans. Kiabi, c'est une enseigne de distribution spécialisée textile qui mène son histoire depuis plus de trente ans, qui compte plus de huit mille collaborateurs, plus de quatre cents magasins. Au-delà des magasins, on a également une logistique qui est complètement internalisée et également des services centraux avec quantité de métiers en allant de la finance aux collections, en passant par l'informatique. C'est également une entreprise internationale avec une implantation certes majoritaire en France mais également en Espagne, en Italie, au Portugal, en Roumanie et également en Russie. Et puis c'est un site web, kiabi.com, qui est implanté en France mais également en Espagne et en Italie

et demain avec d'autres destinations potentielles. Alors il y a une phrase que j'aime bien, moi, pour parler des valeurs de Kiabi et qui résume à mon sens un peu notre philosophie, que ce soit vis-à-vis de nos clients, que vis-à-vis de nos collaborateurs : c'est « faire un métier que j'aime avec des gens que j'aime pour des gens que j'aime ». On parle beaucoup d'amour chez Kiabi, ça fait écho à des valeurs humaines très fortes que sont par exemple le plaisir, la confiance, l'envie de se surpasser aussi.

Pour parler des métiers sur lesquels on recrute, c'est important de préciser notre politique de recrutement chez Kiabi qui se découpe en trois leviers et qui s'articule autour de ces trois leviers. Le premier, c'est la mobilité interne. Donc on a un engagement vis-à-vis de nos collaborateurs de leur proposer des parcours de carrière, donc à tout recrutement on se pose la question : est-ce qu'on a les compétences en interne et est-ce qu'il y a un collaborateur qui serait intéressé par ce métier ? Il y a un deuxième levier qui est le recrutement en externe où là pour le coup tous azimuts on va aller se doter de nouvelles compétences pour apporter aussi un regard nouveau sur nos différentes activités. Le troisième levier, c'est le recrutement des jeunes en général, avec différents dispositifs que l'on peut exploiter : il y a les stages, il y a l'alternance en général mais il y a également le recrutement de jeunes diplômés.

1. a. Kiabi. – b. La famille, l'homme, la femme, les enfants. – c. Des vêtements.
2. Prénom et nom : Aurélie Prudhomme – Fonction : Responsable des ressources humaines – Service : services centraux – Nombre d'années dans l'entreprise : 4 ans
3. Nom de l'entreprise : Kiabi – Secteur d'activité : Distribution spécialisée textile - Effectif : 8 000 collaborateurs – Nombre d'années d'existence : 30 ans – Nombre de magasins : 400 – Pays d'implantation des magasins : France, Espagne, Italie, Portugal, Roumanie, Russie – Pays d'implantation du site Internet : France, Espagne, Italie
4. L'informatique – La finance – Les collections
5. c
6. Le cœur représente l'amour : l'amour des vêtements / l'amour des clients / Kiabi vend / fabrique des vêtements avec amour.
7. Les clients – Les collaborateurs.
8. L'envie de se surpasser – La confiance – Le plaisir
9. Les compétences en interne – La recherche de nouvelles compétences – Le recrutement de jeunes diplômés
10. La mobilité interne – Le recrutement externe – Le recrutement des jeunes
11. c
12. Stylistes / Créatrices de mode
13. 1 e – 2 g – 3 f – 4 h – 5 b – 6 a – 7 c – 8 d
14. a. enseigne de distribution – b. collections – c. logistique – d. implantation – e. destinations potentielles – f. leviers – g. mobilité – h. carrière
15. *Réponse libre.*

Pour aller plus loin : www.kiabi.com ; le site de recrutement : emploi.kiabi.fr/index.aspx?langue=1

FICHE VIDÉO 7

Les secrets de fabrication du chocolat Rocher de la maison Maiffret

Bonjour, je m'appelle Laurent. Je vais vous montrer aujourd'hui les étapes de fabrication du Rocher, de la matière première jusqu'à sa vente magasin. On va donc commencer par faire un praliné, c'est-à-dire un mélange de sucre cuit, caramélisé, auquel on rajoute des amandes et des noisettes préalablement choisies et sélectionnées par nos soins pour avoir une qualité bien spécifique. On va donc ajouter nos amandes et nos noisettes à notre sucre caramélisé... le verser dans des candissoires et laisser notre praliné cristalliser durant une douzaine d'heures. Une fois ce praliné durci, on va le broyer... On va le mélanger à un gianduja. C'est un mélange d'amandes, de noisettes, de sucre glace auquel on rajoute du chocolat au lait et du beurre de cacao, pour obtenir ce qu'on appelle la base de Rocher. Ensuite, cette base de Rocher, on va y rajouter du chocolat noir et des éclats d'amandes. Ces éclats d'amandes donneront la particularité du Rocher dans sa consistance, avec des petits morceaux d'amandes qui seront à la fois croustillantes et qui vont donner justement ce goût bien spécifique au Rocher. On va l'étaler sur des cadres, des grands cadres en bois, pour avoir une hauteur bien spécifique. On le lisse et ensuite on stocke ça une douzaine d'heures pour permettre au chocolat qui y est incorporé de cristalliser à son tour. L'étape du détaillage : on fait des petites empreintes circulaires avec une machine qui s'appelle un emporte-pièce à piston, on détaille ... disposé sur des plaques et ensuite, ça va être enrobé. C'est l'étape d'enrobage, un premier enrobage en chocolat au lait sur une enrobeuse qu'on appelle une enrobeuse mécanique, c'est ce qui va nous permettre de mélanger le chocolat et d'avoir une cristallisation parfaite. Donc on va enrober une première fois nos bonbons de Rocher, y disposer des éclats d'amandes, les mêmes que vous avez vus tout à l'heure dans le mélange du praliné et les enrober une seconde fois pour leur permettre de stabiliser ces amandes à l'intérieur du bonbon de chocolat, et d'avoir un chocolat plus agréable à l'œil du fait qu'il soit enrobé de chocolat, le protégeant de l'air et de la lumière environnante. Ça passe ensuite sur le tapis. Ce tapis fait une longueur de sept mètres, il avance de un mètre toutes les minutes, ce qui permet au chocolat de cristalliser. Le chocolat cristallise tout naturellement grâce à son tempérage. Le chocolat est ramassé en bout de tapis, mis sur plateaux et envoyé directement en magasin.

1. a. Le film va montrer comment on fabrique des chocolats.
– b. « Rocher », c'est le nom des bonbons au chocolat / du chocolat. – c. La maison Maiffret, c'est une chocolaterie.
2. Ordre des étapes de fabrication : E – C – A – D – B – F
3. a. photo F – b. photo E – c. photo A
4. a. Amandes / éclats d'amande – b. Noisettes – c. Sucre – d. Chocolat au lait – e. Beurre de cacao – f. Chocolat noir
5. a
6. c
7. c
8. b
9. b
10. c

FICHE VIDÉO 8

Se présenter à un entretien

Nous vous proposons de visionner et d'exploiter ce reportage en deux parties :

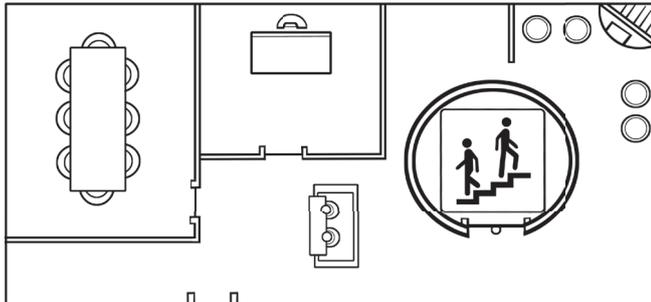
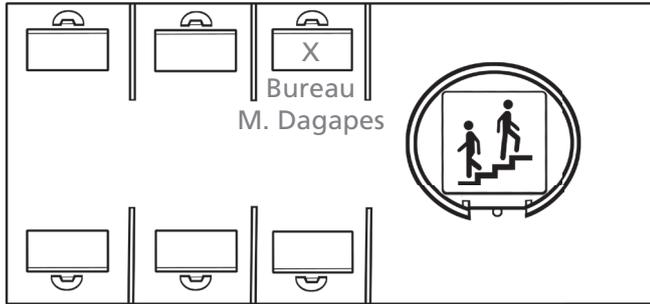
FICHE 1 : Au cours de l'unité 1 du manuel (00'00–00'37)

FICHE 8 : Au cours de l'unité 8 du manuel (00'38–fin)

- Bonjour madame, Pascal Dargent, j'ai rendez-vous avec M. Dagapes à 16 heures.
- Oui, je l'appelle. Monsieur Dagapes, oui, M. Dargent vous attend à l'accueil. Très bien ! Vous pouvez monter au premier étage, c'est sur la droite.
- Merci madame. Au revoir !
- Au revoir ! Bonjour monsieur, je recherche le bureau de M. Dagapes.
- Oui c'est moi, Thibaut Dagapes.
- Bonjour, je suis Pascal Dargent, on a rendez-vous à 16 heures pour un entretien de recrutement pour un stage.
- Oui je vous attendais, suivez-moi dans mon bureau.
- Asseyez-vous, je vous en prie.
- Merci ! Je vous remercie de me recevoir. C'est vrai que la société Harry Composition est très connue dans le domaine du graphisme amateur et professionnel.
- Oui, on a la faiblesse de le croire à chaque fois qu'on nous le dit. Vous êtes étudiant, c'est ça ?
- Oui, c'est ça. J'ai sollicité un rendez-vous parce que je souhaite effectuer un stage dans votre entreprise et je suis particulièrement intéressé par le graphisme.
- Bien, je crois que nous avons fait le tour. Vous avez d'autres questions ?
- Non, les objectifs du stage sont clairs, je vous ai donné le nom de mon tuteur, vous avez ma convention de stage...
- Oui, je vais la faire passer à la DRH. Vous commencez bien le 1^{er} mars, c'est ça ?
- Oui c'est ça.
- Bien, bon, j'aurais le temps d'ici là de rédiger votre définition de fonction. À bientôt donc !
- À bientôt, merci ! Je suis très motivé par la description que vous avez faite de l'entreprise, merci, au revoir !
- Au revoir, madame et bonne journée !
- Euh oui, merci.

1. a. Un homme, un candidat, un demandeur d'emploi, Pascal Dargent. – b. À la réception d'une entreprise. – c. Hôtesse d'accueil / Réceptionniste / Standardiste. – d. Elle accueille les visiteurs. – e. Elle annonce le visiteur à une personne, à M. Dagapes. – f. Il monte au premier étage, il va voir la personne. – g. Un homme, Thibaut Dagapes. – h. Il serre la main.

2. a.



b. Bureaux ouverts

c. des dossiers – une bibliothèque – un portemanteau – des stylos – des livres – une imprimante – un téléphone – un calendrier mural

3. Nom : Harry Composition – Domaine d'activité : Graphisme amateur et professionnel

4. Un entretien de recrutement pour un stage.

5. Non.

6. a. Oui : il porte une chemise et un costume avec une cravate. – b. Oui : il dit : « Bonjour madame. Pascal Dargent, j'ai rendez-vous avec M. Dagapes. » – c. Oui : il dit : « Bonjour, je suis Pascal Dargent, on a rendez-vous à 16 h pour un entretien de recrutement pour un stage. » – d. Oui : il serre la main. – e. Oui : l'homme dit « Suivez-moi dans mon bureau. » – f. Oui : l'homme dit « Asseyez-vous, je vous en prie. » – g. Oui : le visiteur dit : « Je vous remercie de me recevoir. » – h. Oui : le visiteur dit : « La société Harry composition est très connue dans le domaine du graphisme amateur et professionnel. » – i. Oui : le visiteur prend des notes. – j. Oui : le visiteur dit : « Je suis particulièrement intéressé par le graphisme... Je suis très motivé par la description que vous avez faite de l'entreprise. » – k. Oui : il dit « Merci et au revoir. » – l. Oui : il dit « Au revoir, madame et bonne journée. » à l'hôtesse d'accueil.

7. La définition de la fonction.

8. Réponse libre.

FICHE VIDÉO 9 Le bien-être au travail

– Ne vous fiez pas aux apparences, ces employés sont sur leur lieu de travail et utilisent le matériel de l'entreprise. Au siège de Google France, un grand espace détente contient baby-foot, console de jeu, fauteuil massant. La finalité, c'est qu'un employé détendu travaille mieux et communique mieux avec ses collègues.

– L'une des grosses difficultés dans une entreprise, c'est la communication interne, essayer de faire en sorte que les gens se parlent, comprennent comment ils pourraient interagir et ce genre d'initiative finalement et d'organisation, ça favorise ces échanges d'idées.

– Chez Google, la communication doit se faire facilement et à tous les niveaux. Il n'y a jamais plus de cinq échelons entre le sommet de la hiérarchie et l'employé de base. Les salariés ont également à disposition tous les outils nécessaires pour travailler hors de l'entreprise.

– On nous fournit le matériel informatique pour les connexions, le remboursement également des frais Internet pour pouvoir travailler quand bon nous semble, ce qui permet par exemple de partir un peu plus tôt le soir pour continuer à la maison ou de commencer le matin à la maison et de terminer au travail.

– Ici, tout est gratuit, de la cantine au café en passant par les snacks. Pour la Journée de l'environnement, chaque employé a reçu un vélo. Aucun code vestimentaire n'est imposé. Google tient à garder l'esprit start-up de ses débuts et cette philosophie du bien-être des employés a une logique économique bien identifiée.

– Ça libère les employés, en fait, des contingences matérielles, ça libère les employés de contraintes de formalisme et, du coup, ils sont plus concentrés sur leurs projets, ils laissent libre cours à leur créativité, ils sont beaucoup plus épanouis et leurs résultats sont meilleurs.

– Le nouveau centre qui s'est ouvert à Zurich a même poussé le concept encore plus loin au niveau du design avec toboggan, cellules de réunion en forme de calèche, bulles d'isolement et salle de relaxation. Mais le message reste clair : tous ces avantages ne sont là que pour favoriser le résultat, la productivité et la rentabilité, les employés l'ont bien compris.

1. La chaîne de télévision TF1.

2. Google France.

3. 3.

4. Chef de projet – Employé – Directeur général.

5. a. Faux – b. Faux – c. Vrai – d. Vrai – e. Vrai – f. Faux – g. Vrai – h. Vrai – i. Faux – j. Faux

6. a. Les employés jouent au baby-foot. – b. La jeune femme a un siège spécial en forme de ballon. – c. Il y a un restaurant d'entreprise / une cantine. – d. Les employés peuvent jouer à des jeux vidéo. – e. Il y a des fauteuils design / des canapés confortables.

7. Une entreprise moderne, agréable, des espaces de travail et de repos agréables, des salariés détendus.

8. a. Les employés sont sur leur lieu de travail et utilisent le matériel de l'entreprise. – b. Au siège de Google France, un grand espace de jeux contient baby-foot, console de jeu et fauteuil massant. – c. La finalité, c'est qu'un employé détendu travaille mieux et communique mieux avec ses collègues. – d. Ce genre d'initiative finalement et d'organisation, ça favorise les échanges d'idées. – e. Les employés ont également à disposition tous les outils nécessaires pour travailler hors de l'entreprise.

9. Le matériel informatique pour les connexions – Le remboursement des connexions.

10. La cantine – Le café – Les snacks.

11. Un vélo.

12. Les employés peuvent s'habiller comme ils veulent.
13. a. Les employés sont plus concentrés sur leurs projets. –
b. Ils laissent libre cours à leur créativité. – c. Ils sont beaucoup plus épanouis. – d. Leurs résultats sont meilleurs.
14. a. Le résultat. – b. La rentabilité. – c. La productivité.
15. Réponse libre.

FICHE VIDÉO 10 L'accueil téléphonique

Nous vous proposons de visionner et d'exploiter ce reportage en deux parties :

FICHE 2 : Au cours de l'unité 3 du manuel (00'00–01'19)

FICHE 8 : Au cours de l'unité 10 du manuel (01'20–fin)

[...]

– Bonjour, Pauline à votre service ! M. Simon est en réunion, souhaitez-vous être mis en relation avec sa collaboratrice ? M. Prieur, je vous mets en relation avec Melle Valentin et je vous souhaite une bonne journée.

– En effet, votre profil semble correspondre au poste que nous recherchons. Notre Directeur des ressources humaines vous recontacte dans les prochains jours. Je vous remercie de votre appel et je vous souhaite une excellente journée, au revoir !

– M. Bertier est en rendez-vous à l'extérieur, puis-je prendre vos coordonnées ? Certainement Mme Calvi, je lui demande de vous contacter dès que possible. Passez une excellente journée, au revoir !

– Pouvez-vous me donner votre numéro client s'il vous plaît ? Mme Duval, votre commande a bien été enregistrée, vous la recevrez sous quarante-huit heures. Je vous en prie, je vous souhaite une bonne journée !

– Service dépannage 24 h/24, bonjour ! Je contacte notre équipe d'astreinte immédiatement, ils seront sur place dans trente minutes. Je vous remercie de votre appel, au revoir !

– Hello, Mrs. Schaffer is absent from her office, she's on a business trip. She will be back in the office next week, would you like to leave a message ? All right, I will give the message to Mrs. Schaffer and she will return your call first thing Monday morning. Thank you for calling and have a nice day.

– De la simple prise de message pour les professions libérales ou les TPE, à la gestion de situations de crise pour les grands groupes nationaux, nous savons nous adapter aux spécificités de votre métier ! Choisir une entreprise adhérente vous garantit une réponse professionnelle de qualité.

1. I a 2 – II c 6 – III b 5 – IV e 3 – V f 1 – VI d 4
2. b et c
3. c et d
4. À : M. Bertier – Appel de : Mme Calvi – Message : Urgent et Rappeler
5. Nom du / de la client(e) : Mme Duval – Délai de livraison : sous 48 heures
6. b, c et d
7. a. Un accueil de qualité pour votre image de marque. –
b. Des standardistes. – c. Merci de votre appel... ; Bonsoir ; Un instant, je vous prie... ; Veuillez rester en ligne ! ; Bonne journée.
8. c
9. Les professions libérales – Les TPE – Les grands groupes nationaux
10. Nom de l'entreprise : SIST – Nombre de centres adhérents : 95 – Nombre d'hôtesse(s) d'accueil : 8 000 – Nombre d'appels traités par an : 150 millions – Nombre d'appels sortants : 40 millions – Nombre de clients : 150 000 – Chiffre d'affaires : 280 millions d'euros – Place dans le secteur : 1^{er} groupement national des centres d'accueil téléphonique