

Tâche 2 – Prendre un rendez-vous au téléphone

B1

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information
Groupe de tâches B1 : Interagir avec les autres

Niveau 1

Tâche

Jouer à un jeu de rôle pour prendre un rendez-vous au téléphone.

Appui préparatoire à la tâche jalon 115

Savoir (S)	L'importance du téléphone, les bonnes façons de répondre au téléphone, les stratégies de communication
Savoir-faire (SF)	Le jeu de rôle, la lecture d'un texte
Savoir-être (SE)	La confiance en soi, la facilité à communiquer

Activités d'apprentissage

- ▶ **(S)** Discuter avec les personnes apprenantes de l'importance du téléphone comme outil de communication pour une entreprise. Être capable de communiquer efficacement et de bien représenter l'entreprise peut avoir d'importantes répercussions sur son succès. Durant une conversation au téléphone, le langage non verbal n'entre pas en jeu, mais le langage paraverbal (la voix, le ton, etc.) en dit beaucoup. On dit même qu'il est important de sourire en parlant au téléphone.
- ▶ **(S)** Discuter des bonnes façons de répondre au téléphone et des stratégies de communication (p. ex., sourire, écouter, voix calme, vocabulaire approprié, débit de la voix, répondre avant la 3^e sonnerie, etc.)
- ▶ **(SF)(SE)** Commencer par jouer à un jeu de rôle en lisant ensemble la mise en situation à l'**Annexe 3**. Ensuite, poser oralement aux personnes apprenantes les questions à la page suivante. Vous pouvez pratiquer le même scénario en changeant le ton de la voix ou en inversant les rôles.
- ▶ **(SE)** Pour aller plus loin, improviser d'autres scénarios pour prendre un rendez-vous ou pour répondre au téléphone.

Annexe 3

Mise en situation : Dialogue

Aide de bureau : Bureau médical. Mélanie à l'appareil.

Kiley : Bonjour. J'appelle pour prendre rendez-vous.

Aide de bureau : Oui, quand voulez-vous un rendez-vous?

Kiley : Cette semaine.

Aide de bureau : Un instant s'il vous plait. Je vérifie son horaire.

Aide de bureau : Mercredi vers 13 heures?

Kiley : Oui. Très bien.

Aide de bureau : En fait, 13 h 30, ça vous irait?

Kiley : Mercredi à 13 h 30, c'est parfait.

Aide de bureau : Quelle est la raison de votre visite?

Kiley : Une douleur d'estomac qui ne passe pas.

Aide de bureau : D'accord. Je vais prendre votre nom.

Kiley : Santiago. Kiley Santiago.

Aide de bureau : Je confirme : alors, Madame Santiago, vous avez un rendez-vous le mercredi 18 juin à 13 h 30 avec le docteur Crispin. Ça va?

Kiley : Oui, merci.

Aide de bureau : Au revoir et bonne journée Madame.

Kiley : Bonne journée à vous aussi.

Réponses

Questions orales

1. **Quand est le rendez-vous de Kiley?** (le mercredi 18 juin à 13 h 30)
2. **Pourquoi veut-elle voir le docteur?** (douleur d'estomac)
3. **Quel est le nom de famille de Kiley?** (Santiago)
4. **L'aide de bureau est-elle polie au téléphone? Explique.** (elle dit «s'il vous plaît» et «Madame»)
5. **Explique pourquoi la façon dont l'aide de bureau répond au téléphone est appropriée.** (Elle répond en indiquant le nom de l'entreprise et elle se nomme. Elle confirme tous les détails du rendez-vous avant de raccrocher.)