

Communication bilingue

460-135
DEP-Secrétariat

Bienvenue

Goodbye

Welcome

Au revoir

Guide d'apprentissage

sofad

COMMUNICATION BILINGUE

AIDE-MÉMOIRE

TUTEUR

NOM : _____

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : _____

COURRIER ÉLECTRONIQUE : _____

ADRESSE : _____

DISPONIBILITÉ : _____

DEVOIRS

DATE D'ENVOI

NOTE OBTENUE

REMARQUE

√

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

COMMUNICATIONS AVEC LE TUTEUR

DATE

OBJET DE LA COMMUNICATION

COMMENTAIRES

Administration, Commerce et Informatique

Communication bilingue

Module 13

460-135

Guide d'apprentissage

The logo for 'sofad' is a black square with the word 'sofad' written in white lowercase letters.

Ce guide d'apprentissage a été conçu à partir des documents *Protocole de l'accueil* et *Accueil en langue seconde* du programme de secrétariat réalisés par la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec (SOFAD) dont les rédactrices étaient Denise Desrochers, Joan Hennessey, Susan Lang, Jocelyne Picard et Annabelle Winikoff.

Production de l'édition 2008

| | |
|-------------------------|--------------------------------|
| Rédaction : | Diane Marcil |
| Révision de contenu : | Nicole Daigneault |
| Révision linguistique : | Françoise Labelle |
| Gestion du projet : | Nicole Daigneault |
| Édition : | Lyse Tanguay et Linda Duquette |

Production de l'édition 2001

| | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| Rédaction du document final : | Louise Dufresne-Blain |
| Coordination du projet : | France Daigneault |
| Gestion du projet : | Carmine D'Amato |
| Révision de contenu : | Yolande Gauvreau |
| Révision pédagogique : | France Daigneault |
| Révision linguistique : | Stéphane Bigham et Alice Desaulniers |
| Correction d'épreuves : | Lise Dolbec |
| Expérimentation : | Véronique Kovacs et Johanne Landry |
| Remerciements : | Claude Fortier, Bell Canada |
| Illustrations : | Henri-Paul Rousseau |
| Édition et graphisme : | François Dubois |
| Page couverture : | BeauGraph |

Production audio

| | | |
|----------------------------|---|---|
| Gestion du projet : | André Dumas | |
| Rédaction de scénarios : | Denise Desrochers Louise Dufresne-Blain | Jocelyne Picard Annabelle Winikoff |
| Collaboration : | Charline Bouchard France Daigneault Nicole Daigneault | Yves Delisle Shirley Leggett Florent Tremblay |
| Technique en audiovisuel : | François Cyr, Création Média Jacques Leclerc, Création Média | |
| Première parution : | janvier 2001 | |

Mars 2013

Nous tenons à souligner la collaboration de la compagnie *Bell Canada* qui a autorisé la reproduction totale ou partielle du matériel didactique contenu dans ce document.

Nous remercions la SODRAC et M. Claude Dubois, auteur, compositeur, interprète de la chanson « S.O.S. S.O.S. » des *Éditions Pingouin* de nous avoir permis d'en reproduire un extrait.

Dans le présent cours, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

© Société de la formation à distance des commissions scolaires du Québec

Tous droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, réservés pour tous pays. Toute reproduction par procédé mécanique ou électronique y compris la microreproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la Société de la formation à distance des commissions scolaires du Québec.

Dépôt légal — 2001

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-89493-135-6

Table des matières

| | |
|--|------|
| Mot de bienvenue | ix |
| Votre formation | x |
| Synthèse du programme de secrétariat | x |
| Préalables au module <i>Communication bilingue</i> | x |
| Présentation du cours | xi |
| Objectifs du cours | xii |
| Objectif général du cours | xii |
| Documentation et matériel | xii |
| Marche à suivre | xiii |
| Conseil pratique | xiii |
| Fixez-vous un horaire de travail | xiii |
| Suivez votre guide d'apprentissage | xiii |
| Consultez votre tuteur | xiv |
| Pictogrammes | xiv |
| Durée du cours | xv |
| Échéancier | xvi |

Chapitre 1 – L'apparence extérieure

| | |
|--|-----|
| 1.1 L'apparence extérieure des lieux | 1.3 |
| 1.2 L'apparence du réceptionniste | 1.4 |
| 1.3 Le rôle du personnel à la réception | 1.5 |
| 1.3.1 Les qualités | 1.5 |
| 1.3.2 Les responsabilités envers l'employeur | 1.7 |
| 1.3.3 Les responsabilités envers les visiteurs | 1.8 |

Chapitre 2 – L'organisation matérielle du bureau du réceptionniste

| | |
|---|------|
| 2.1 The Appointment Book / Le carnet de rendez-vous | 2.2 |
| 2.2 The traditional Office Diary / L'agenda traditionnel | 2.6 |
| 2.3 Electronic organizer / Les agendas électroniques | 2.10 |
| 2.4 The Organizational Chart / L'organigramme | 2.11 |
| 2.5 The In-and-Out Personnel Register / Le registre des entrées et des sorties du personnel | 2.11 |
| 2.6 The List of Employees and Their Telephone Extensions / La liste des employés et de leur poste téléphonique | 2.13 |
| 2.7 The Floor Plan of an Office or Company / Le plan d'un bureau ou d'une entreprise .. | 2.14 |

Chapitre 3 – Background Grammar and Language Activities

| | | |
|-------|--|------|
| 3.1 | Letters of the Alphabet | 3.2 |
| 3.2 | Numbers | 3.2 |
| 3.2.1 | Discussing Money | 3.4 |
| 3.2.2 | Using Numbers in an Address | 3.8 |
| 3.2.3 | Using Numbers for Other Purposes | 3.12 |
| 3.3 | Days, Weeks, Months, Years, and Seasons | 3.13 |
| 3.4 | Telling Time | 3.16 |
| 3.5 | Comparing Adjectives | 3.22 |
| 3.6 | Pronouns | 3.24 |
| 3.7 | Possessive Adjectives | 3.26 |
| 3.8 | Using Verbs Properly | 3.28 |
| 3.8.1 | The Simple Present Tense | 3.28 |
| 3.8.2 | The Present Continuous Tense (Present Progressive) | 3.30 |
| 3.8.3 | The Simple Past Tense | 3.32 |
| 3.8.4 | The Future Tense | 3.34 |
| 3.8.5 | The Present Perfect Tense | 3.37 |
| 3.9 | Asking for Information in a Formal Way | 3.38 |
| 3.10 | Some Useful Prepositions | 3.42 |
| 3.11 | Using Colloquial Expressions | 3.44 |
| 3.12 | A Few Difficult Verbs | 3.48 |

Chapitre 4 – Les principes de l'accueil et Révision 1

| | | |
|---|------------------------------|------|
| 4.1 | Le langage | 4.2 |
| 4.2 | La formule de salutation | 4.7 |
| 4.2.1 | Un visiteur connu | 4.7 |
| 4.2.2 | Un nouveau visiteur | 4.8 |
| 4.2.3 | Un visiteur avec rendez-vous | 4.8 |
| 4.2.4 | Un visiteur sans rendez-vous | 4.12 |
| 4.3 | L'annulation des rendez-vous | 4.18 |
| 4.4 | Le visiteur distrait | 4.24 |
| Révision 1 – Le protocole d'accueil des visiteurs / Reviewing Greeting Visitors | | 4.38 |

Chapitre 5 – Les appareils et les services téléphoniques

| | | |
|-------|--|------|
| 5.1 | Le vocabulaire relié à la téléphonie | 5.2 |
| 5.2 | L'évolution de la téléphonie | 5.3 |
| 5.3 | Les systèmes téléphoniques modernes | 5.6 |
| 5.3.1 | Cellulaire | 5.8 |
| 5.3.2 | Répondeur téléphonique (boîte vocale) | 5.8 |
| 5.4 | Le choix d'un système téléphonique | 5.10 |
| 5.5 | Les composantes des systèmes téléphoniques | 5.11 |
| 5.6 | Les services téléphoniques | 5.14 |
| 5.6.1 | La vidéoconférence avec Internet | 5.15 |

Chapitre 6 – L’annuaire du téléphone

| | | |
|-------|--|------|
| 6.1 | Times Zones / Les indicatifs régionaux et les fuseaux horaires | 6.2 |
| 6.2 | Long-Distance Calls / Les appels interurbains | 6.5 |
| 6.2.1 | Les types d’appels interurbains | 6.7 |
| 6.2.2 | Les logiciels de téléphonie | 6.8 |
| 6.3 | The Residential Telephone Directory / Les annuaires téléphoniques résidentiels | 6.12 |
| 6.4 | The Government Resources / Les ressources gouvernementales (la liste des inscriptions des gouvernements et des municipalités) | 6.14 |
| 6.4.1 | Government Section/Les rubriques « Gouvernement » | 6.14 |
| 6.4.2 | Municipal Government Departments/Les rubriques « Municipalités » | 6.14 |
| 6.5 | Les différents annuaires | 6.16 |
| 6.6 | The Yellow Pages/Les pages jaunes | 6.17 |
| 6.7 | Exploiter les télécommunications | 6.22 |

Chapitre 7 – Les conversations téléphoniques

| | | |
|-------|--|------|
| 7.1 | La réception des appels téléphoniques | 7.2 |
| 7.1.1 | Une réponse rapide | 7.3 |
| 7.1.2 | Le combiné | 7.3 |
| 7.1.3 | La salutation | 7.3 |
| 7.2 | La transmission des messages | 7.10 |
| 7.2.1 | La prise des messages | 7.11 |
| 7.3 | Les formules d’absences | 7.26 |
| 7.3.1 | Les formules à utiliser en cas d’absence | 7.26 |
| 7.3.2 | La vérification d’un renseignement | 7.28 |
| 7.3.3 | Le transfert d’appel | 7.33 |
| 7.3.4 | Les appels simultanés | 7.34 |
| 7.3.5 | Le filtrage d’appels | 7.37 |
| 7.3.6 | Un appelant en colère | 7.40 |
| 7.3.7 | Un appel et un visiteur simultanément | 7.44 |
| 7.4 | Des conseils utiles | 7.45 |

Chapitre 8 – Les conversations téléphoniques de départ

| | | |
|-------|--|------|
| 8.1 | L’établissement des communications | 8.2 |
| 8.1.1 | La préparation de la communication | 8.2 |
| 8.1.2 | Le genre d’appel et le numéro de téléphone | 8.2 |
| 8.2 | La communication | 8.3 |
| 8.2.1 | Les faux numéros | 8.4 |
| 8.3 | La fin de la communication | 8.4 |
| 8.4 | L’enregistrement de messages pour le répondeur ou la boîte vocale | 8.16 |
| 8.4.1 | Les annonces pour l’entreprise | 8.16 |
| 8.4.2 | Les annonces pour un service ou un poste | 8.17 |
| 8.5 | L’enregistrement d’un message laissé sur un répondeur ou dans une boîte vocale | 8.19 |
| | Révision 2 – Les appels téléphoniques / Reviewing Telephone Calls | 8.21 |

Chapitre 9 – Préévaluation

| | |
|--|-----|
| Description de la préévaluation | 9.2 |
| Partie I – Les visiteurs | 9.3 |
| Mise en situation n° 1 – Le visiteur de langue française | 9.4 |
| Mise en situation n° 2 – Le visiteur de langue anglaise | 9.4 |
| Partie II – L’appel | 9.6 |
| Mise en situation n° 3 – L’appelant de langue anglaise | 9.7 |
| Partie III – L’enregistrement de messages | 9.7 |
| Mise en situation n° 4 – Enregistrement d’un message en français et en anglais | 9.8 |
| Partie IV – Établissement d’une communication téléphonique | 9.8 |
| Mise en situation n° 5 – Établissement d’une communication en français | 9.8 |

Annexes – Appendix

| | |
|--|------|
| Annexe I : Aide-mémoire – Accueil des visiteurs | A.2 |
| Annexe II : Aide-mémoire – Anglicismes | A.3 |
| Annexe III : Greeting Visitors – Steps to Follow | A.4 |
| Annexe IV : Aide-mémoire – Conversations téléphoniques | A.6 |
| Annexe V : Les phrases usuelles | A.8 |
| Annexe VI : On the Telephone | A.10 |
| Annexe VII : Les expressions correctes | A.12 |
| Annexe VIII : Useful Vocabulary | A.14 |
| Annexe IX : Procédure pour utiliser le magnétophone de Windows | A.16 |

Bibliographie

Webographie

Fiche de rétroaction

Communication bilingue – Échéancier de travail

Mot de bienvenue

Cher élève,

Bienvenue à la formation à distance. The SOFAD team is pleased to welcome you and to count you as one of its students.

Ce moyen que vous choisissiez pour étudier ou vous perfectionner exige de la détermination et de l'autonomie. In addition, you will need to have self-discipline and to develop your own working space throughout the learning process.

L'importance du bilinguisme dans le contexte nord-américain n'est plus à démontrer. Nous vivons à l'ère de la communication sous toutes ses formes. Les emplois où l'on n'exigera que le français parlé se feront rarissimes. Votre aisance à communiquer autant en anglais qu'en français sera pour vous un atout majeur dans le domaine des affaires.

This guide is aimed at helping you step-by-step to communicate orally for the most part in a variety of business contexts.

Les élèves inscrits à la formation à distance devront retourner cinq devoirs. Nous aimerions recevoir la fiche de rétroaction à la suite de votre utilisation du guide; grâce à vos commentaires, nous pourrions mieux répondre à vos besoins et ainsi améliorer la qualité de notre guide. We hope you will find this course interesting!

Louise Dufresne

Votre formation

Ce cours fait partie du programme menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en secrétariat et comporte 1 495 heures. Ce programme se subdivise en 26 modules.

Observez le tableau de synthèse suivant pour vous situer dans votre apprentissage.

Synthèse du programme de secrétariat

1. Métier et formation
2. Méthode de doigté
3. Révision de textes en français
4. Gestion de l'information administrative
5. Traitement de texte de base
6. Rédaction et disposition de correspondance en français
7. Tâches comptables courantes
8. Base de données
9. Approche qualité
10. Tâches comptables périodiques
11. Communication
12. Télécommunications
- 13. Communication bilingue**
14. Production et réception de correspondance en français
15. Tableur
16. Gestion du temps
17. Production de correspondance en anglais
18. Lois du travail
19. Traduction
20. Traitement de texte avancé
21. Éditique
22. Production de documents
23. Réunions d'affaires
24. Mise à jour de dossiers
25. Recherche d'emploi
26. Intégration au milieu de travail

Préalables au module *Communication bilingue*

L'élève qui s'inscrit à ce cours devrait posséder un niveau de connaissances en anglais équivalant à une quatrième (4^e) année du secondaire pour être en mesure d'assimiler les notions présentées dans le guide de formation.

Présentation du cours

Votre compétence sera reconnue lorsque vous saurez gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau selon certaines conditions et critères appliqués dans ce guide.

Votre façon d'être, de dire et de faire projettera l'image d'une entreprise dynamique et efficace. Votre supérieur pourra en toute quiétude vous confier l'accueil des visiteurs, la réception et la responsabilité des communications téléphoniques du bureau.

Ce guide décrira les outils, les services et le matériel nécessaires à l'exécution des tâches mentionnées précédemment. Vous entendrez et vous aurez à sélectionner les formules d'usage selon le respect des convenances et la pertinence de la situation. La clarté de l'élocution ainsi que la justesse du vocabulaire choisi démontreront un souci constant de la qualité du langage parlé.

Des exercices écrits et audio vous seront présentés afin de développer chez vous un automatisme réfléchi de réponse.

La communication étant essentiellement un échange d'information, les situations exposées devront être répétées et mises en pratique avec un partenaire jusqu'à ce qu'elles s'apparentent à la vie courante.

Certains exercices de mises en situation ne sont pas accompagnés de corrigés explicites quant à la formulation, mais offrent plutôt la marche à suivre. Diverses formulations peuvent être très acceptables; dans le doute, votre enseignant ou votre tuteur pourra sûrement vous rassurer ou vous corriger au besoin. La politesse demeure toujours la première règle à respecter lors de communications professionnelles. La simplicité dans l'élocution assure une plus grande clarté. Réécoutez les enregistrements autant de fois que cela s'impose afin de maîtriser les structures de phrases, les intonations ainsi que les accents toniques.

Les exercices d'enrichissement, de communication participative surtout, ne devront en aucun cas être délaissés, car ils contribuent à une meilleure acquisition d'une langue seconde.

Ce module prévoit 75 heures d'apprentissage. Encore une fois, profitez de chaque occasion pour dialoguer et utiliser les formules suggérées dans les jeux de rôle qui vous sont soumis. Les communications régulières, au travail comme dans votre vie sociale ou étudiante, vous prépareront à la préévaluation. L'épreuve finale ne sera, elle, qu'un jeu de rôle de plus.

Objectifs du cours

Le module *Communication bilingue* vous entraînera à votre rôle de secrétaire. Ses objectifs sont les suivants :

1. Connaître certains outils et appareils de télécommunications dans l'entreprise.
2. Accueillir les visiteurs.
3. Recevoir et acheminer les appels.
4. Établir des communications téléphoniques.

Objectif général du cours

À la fin de ce module, vous serez en mesure de gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau.

Documentation et matériel

- Guide d'apprentissage *Communication bilingue*;
- Corrigé des exercices et transcriptions de certains exercices audio;
- Échéancier de travail dans le guide;
- Cinq devoirs (pour les élèves inscrits à la formation à distance);
- Ouvrages de référence à se procurer :
 - Dictionnaire anglais-français (suggestion : *Password*);
 - Grammaire anglaise (suggestion : *Harrap's*);
 - *Le français au bureau*, guide de l'Office québécois de la langue française;
 - Annuaire du téléphone de votre localité.
- Matériel :
 - Lecteur de DVD;
 - DVD *Communication bilingue*;
 - Cahier de vocabulaire nouveau à inscrire;
 - Accès à Internet, ce qui vous permettra de faire de la recherche sur le Web au cours des chapitres 5 et 6.

Marche à suivre

Le matériel d'apprentissage comprend les éléments suivants :

- Explications et illustrations d'appareils, outils ou services utilisés en télécommunications;
- Exercices d'écoute et de répétition sur DVD;
- Exercices écrits;
- Situations à répéter avec un partenaire;
- Jeux de rôle à répéter avec un partenaire.

Nous vous conseillons de répéter toutes les situations entendues en anglais et quelques-unes en français de même que les jeux de rôle suggérés, afin de vous sentir de plus en plus à l'aise dans les deux langues.

De plus, nous vous demandons d'acheter un cahier dans lequel vous inscrirez les nouveaux mots afin de pouvoir vous y référer régulièrement. C'est une excellente façon d'enrichir votre vocabulaire.

Notez bien qu'un exercice écrit ou oral en français s'intitule « Exercice » suivi du numéro correspondant dans le chapitre; celui en anglais s'intitule « Activity ».

Conseil pratique

Afin d'atteindre les objectifs établis pour ce cours, vous devez adopter une méthode de travail que vous suivrez à la lettre.

Fixez-vous un horaire de travail

Il est important que vous déterminiez le temps que vous pourrez consacrer à votre travail chaque semaine. Un horaire strict facilitera vos apprentissages et vous permettra d'établir un lien entre eux.

Suivez votre guide d'apprentissage

Il est déterminant que vous suiviez pas à pas votre guide. La progression des apprentissages vise à vous faciliter la tâche.

Comparez vos réponses avec celles du corrigé. Réécoutez les enregistrements. Répétez-les. Trouvez quelqu'un avec qui vous exercer. Inventez vos propres scénarios.

Pour les exercices qui demandent d'enregistrer vos réponses, nous vous conseillons vivement de le faire : vous pouvez utiliser le magnétophone de Windows (vous trouverez la procédure à l'annexe IX), votre répondeur ou votre boîte vocale, en composant votre numéro. Si vous ne possédez ni l'un ni l'autre de ces appareils, il faudrait vous entendre avec quelqu'un de votre entourage.

Consultez votre tuteur

Si malgré vos efforts vous éprouvez des difficultés importantes, n'hésitez pas à communiquer avec votre tuteur qui se fera un plaisir de vous conseiller.

Lors des activités communicatives , donnez à chacune au moins 15 minutes de répétition par exercice.

Écoutez des émissions de radio ou de télé en anglais. Après un certain temps, vous serez surpris de votre meilleure compréhension de la langue.

Pictogrammes

Voici la liste des pictogrammes avec leur signification; vous les rencontrerez tout au long du guide.



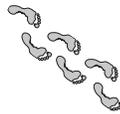
Exercice relatif à la réception d'un visiteur



Exercice audio; donc, utilisation d'un lecteur de DVD



Exercice relatif aux appels téléphoniques



Recherche dans un annuaire



Exercice écrit



Recherche dans Internet



Communication avec un partenaire



Jeux de rôle



Devoir à faire



Corrigé

Durée du cours

Ce cours d'une durée approximative de 75 heures comprend l'évaluation sommative et donne droit à 5 unités. Voici la répartition du temps d'étude que nous vous proposons.

Première partie

| | |
|--|--------|
| Introduction | 1 h |
| Chapitre 1 – L'apparence extérieure | 1 h 30 |
| Chapitre 2 – L'organisation matérielle du bureau | 4 h |
| Chapitre 3 – Background, Grammar and Language Activities | 12 h |
| Devoir 1 ¹ | |
| Chapitre 4 – Les principes de l'accueil et Révision 1 | 16h |
| Devoir 2 | |

Deuxième partie

| | |
|--|--------|
| Chapitre 5 – Le matériel et les services téléphoniques | 2 h 30 |
| Chapitre 6 – L'annuaire téléphonique | 10 h |
| Devoir 3 | |
| Chapitre 7 – Les conversations téléphoniques | 18 h |
| Devoir 4 | |

Troisième partie

| | |
|--|-----|
| Chapitre 8 – L'établissement de communications téléphoniques et Révision 2 | 7 h |
| Devoir 5 | |
| Chapitre 9 – Préévaluation | 1 h |
| Examen | 2 h |

Remarque : Le temps d'étude suggéré de 75 heures peut varier d'un élève à un autre. L'essentiel est d'intégrer toutes les notions.

1. Pour les élèves inscrits à la formation à distance

Chapitre 1

L'apparence extérieure

Durée d'apprentissage prévue : 1 h 30

Table des matières

| | | |
|-------|--|-----|
| 1.1 | L'apparence extérieure des lieux | 1.3 |
| 1.2 | L'apparence du réceptionniste | 1.4 |
| 1.3 | Le rôle du personnel à la réception | 1.5 |
| 1.3.1 | Les qualités | 1.5 |
| 1.3.2 | Les responsabilités envers l'employeur | 1.7 |
| 1.3.3 | Les responsabilités envers les visiteurs | 1.8 |

À titre de secrétaire ou de réceptionniste, vous assumerez une fonction, celle d'un hôte, qu'il est essentiel de vous rappeler.

Bien souvent, vous serez la première personne à laquelle on s'adressera directement ou par l'intermédiaire du téléphone. Il sera donc primordial que le savoir-vivre, la courtoisie et le désir de servir transparaissent en tout temps.

C'est votre comportement qui déterminera un premier contact favorable ou non avec les clients, les représentants et les autres visiteurs. Dans votre rôle d'hôte, vous devrez connaître les règles, les observer et inciter votre entourage à les respecter.

Vous serez responsable d'un visiteur dès le moment de son entrée dans votre bureau jusqu'à son départ. Votre façon de le traiter influera sur son attitude envers votre supérieur et envers l'entreprise.

Vocabulary / Vocabulaire

Here are some words you may find difficult:

| | |
|-------------|---------------------------------------|
| To greet | to welcome, accueillir |
| To handle | to control, s'occuper |
| To maintain | to keep in good condition, entretenir |
| Awkward | embarrassing, gênant, malcommode |
| Efficient | working well, compétent, efficace |
| Neat | in good order, en ordre |

À chaque chapitre et à l'aide de votre cahier de vocabulaire, vous pourrez compléter cette liste avec tous les mots qui ne vous sont pas familiers.

Greeting Visitors

As a receptionist, you should try to create a positive first impression by dressing in a professional manner and maintaining a neat and well-organized work area. As well, a pleasant, courteous manner will make visitors feel that their requests will be handled with care and discretion.

Besides projecting an image of professionalism, you should follow these general guidelines:

- Make sure there is always someone in the reception area.
- Greet visitors courteously and with a smile, making them feel they are getting the attention they need.
- Handle awkward or difficult situations with finesse.
- Obtain and convey necessary information as quickly as possible.
- Help your employer by organizing the day efficiently and making the best possible use of time.

1.1 L'apparence extérieure des lieux

Les lieux ainsi que le personnel de l'accueil représentent les premiers contacts d'un visiteur avec l'entreprise. Ainsi, la perception que celui-ci aura de l'environnement pourra favoriser une relation d'affaires ou, au contraire, l'empêcher de se concrétiser. En effet, si le visiteur a une impression favorable au début, il sera plus enclin à transiger avec l'entreprise. La disposition des meubles, l'éclairage, le choix des couleurs, la propreté des lieux contribuent à donner une image de professionnalisme. Le préposé accueillant et courtois devra refléter cette image. Se sentant en confiance, le visiteur pourra alors envisager de bonnes relations d'affaires avec l'entreprise.

Conséquemment, le lieu de travail doit être propre et bien rangé, c'est-à-dire :

- un bureau en ordre et dégagé;
- la corbeille à papier vide;
- une musique d'ambiance à tonalité raisonnable;
- les revues soigneusement rangées;
- les plantes entretenues;
- tous les autres éléments à leur place.

En somme, l'ambiance doit être sobre et impeccable.

Voici un bref exercice d'observation.



Exercice 1.1 – Chercher les erreurs

Trouvez les neuf erreurs contenues dans la première image.



1.2 L'apparence du réceptionniste

Si l'aspect des lieux est important, votre apparence en tant que réceptionniste l'est tout autant. Votre tenue vestimentaire, votre coiffure, votre hygiène personnelle ainsi que votre façon de marcher sont tous des éléments qu'on remarque au premier coup d'œil; ils peuvent renforcer l'effet favorable créé par les lieux, ou le détruire. Une allure relâchée, des cheveux malpropres, une barbe ou une moustache mal entretenues, des chaussures éculées, des échelles dans les bas sont autant de détails susceptibles d'exercer une influence négative sur les visiteurs. N'oubliez pas que votre tenue reflétant l'entreprise, un laisser-aller risque d'indisposer le visiteur et de nuire au chiffre d'affaires de la maison.

Une tenue acceptable pour une sortie ou pour une fête entre amis n'est peut-être pas idéale pour le travail. Il faut savoir faire la différence.



Exercice 1.2 – Choisir une tenue vestimentaire



En utilisant les diverses pièces, créez un ensemble vestimentaire convenable dans un bureau.

1. Tenue vestimentaire masculine _____
2. Tenue vestimentaire féminine _____



1.3 Le rôle du personnel à la réception

Le rôle du réceptionniste peut différer quelque peu selon l'importance de l'entreprise.

Dans une grande entreprise, le réceptionniste accueille les clients et les visiteurs, s'enquiert du but de leur visite, avise par téléphone les personnes qui doivent les recevoir et, parfois, fait les présentations.

Dans une petite ou moyenne entreprise, en plus d'accueillir les visiteurs, le réceptionniste peut se voir attribuer des tâches telles qu'acheminer le courrier, effectuer la saisie de données ou de textes non urgents, et tout autre travail que son supérieur pourrait lui confier.

L'essentiel est de créer une bonne impression, un climat de confiance en montrant une image de qualité. Quel que soit le travail en cours, toute l'attention doit être accordée au visiteur dès son arrivée. La réputation de l'entreprise repose sur l'attitude et le professionnalisme du réceptionniste.

1.3.1 Les qualités

Il est bien évident que le réceptionniste doit posséder des habiletés à communiquer avec les gens. Les qualités suivantes doivent faire partie intégrante de sa personnalité :

- une attitude irréprochable : sourire, amabilité, politesse, courtoisie, apparence soignée, prononciation correcte, vocabulaire approprié;
- du tact et de la diplomatie;
- une grande discrétion : ne jamais divulguer des renseignements concernant l'entreprise, les employés, etc.;
- la connaissance des règles et de l'organigramme de l'entreprise;
- une certaine connaissance de sa région pour renseigner le visiteur qui aurait à se déplacer dans les environs : attraits touristiques, industries importantes, commodités, etc.

Voici un court exercice pour mettre en pratique votre diction.



Exercice 1.3¹ – Articuler (Cet exercice ne requiert aucun corrigé.)

Lisez les phrases qui suivent à voix haute en détachant bien toutes les syllabes, en faisant les liaisons nécessaires et sans escamoter de sons.

1. Julie LEFEBVRE, Guide pédagogique en *Protocole d'accueil et accueil en anglais*, Centre de formation professionnelle de Verdun, automne 1991, 142 pages.

1. Ciel! Si ce secret se sait, cette session sera sans succès.
2. Le sage garde-chasse assis sur le châssis semble songer à sa sœur qui chasse les chats sauvages.
3. Le gros Gaétan Gratton gronde Guy Grondin dans la grande grange du cousin Germain.
4. L'arbre va perdre son écorce si votre père n'y regarde pas de plus près.
5. Dis donc, Dina, que dit-on du dos dodu d'un dodu dindon qui se dandine devant un dindon sans dos dodu?
6. Un chat qui souhaite changer de visage se vit si changé qu'il se jura de ne plus jamais souhaiter de changements et jamais plus ce chat ne songea à changer quoi que ce soit.
7. Un serpent à sonnettes serpenta dans les sentiers jusqu'à ce qu'une méchante sorcière silencieuse s'assoie sur son dos.
8. Marthe fit quatre tartes aux dattes et quatre tartes aux prunes.
9. Les chemises de l'archiduchesse sont-elles sèches ou archisèches?

Refaites l'exercice avec un crayon placé horizontalement entre les dents. Par cet exercice, vous pourrez acquérir une meilleure élocution des sons et des syllabes.



Exercice 1.4² – Exercer son intonation (Cet exercice ne requiert aucun corrigé.)

1. Lisez les phrases suivantes à voix haute en rendant à chacune les valeurs expressives indiquées dans la colonne de droite. Vous pouvez vous enregistrer et vous écouter par la suite. Pour vous enregistrer, utilisez un répondeur ou un ordinateur. Comparez ensuite vos intonations avec celles des narrateurs et reprenez l'exercice jusqu'à ce que vous parveniez à les rendre aussi bien.

| | |
|---|--|
| a) Bonjour Monsieur. | – Étonnement – Impatience – Joie |
| b) Ce n'est pas moi qui m'occupe de ce dossier. | – Désintéressement – Colère – Empathie |
| c) Vous avez un rendez-vous? | – Doute – Surprise – Respect |
| d) J'ai été heureuse de vous aider. | – Ironie – Admiration – Franchise |

2. Julie LEFEBVRE, Guide pédagogique en *Protocole d'accueil et accueil en anglais*, Centre de formation professionnelle de Verdun, automne 1991, 142 pages.

e) Un instant, je vous prie.

- Commandement
- Supplication
- Calme



Activity 1.5 – Listening and Repeating (Cet exercice ne requiert aucun corrigé.)

Listen to the pronunciation of the following words. You may stop the DVD and repeat them. Make sure that you accent the words properly when pronouncing them.

| | | |
|-------------|-------------|---------------|
| accessories | secretary | a permit |
| avenue | personal | to permit |
| data | personnel | some progress |
| envelope | an address | to progress |
| municipal | to address | a transfer |
| office | a contract | to transfer |
| schedule | to contract | the transport |
| | | to transport |

In spoken English, you usually use a rising tone at the end of questions.

Excuse me, who(m) do you want to meet?

Would you repeat your name, please?

In an informal conversation, you can use a declarative sentence with a question intonation when you want to confirm something that you think you know.

You already have an appointment?

If you are not sure how to pronounce a word or where to place the stress, look the word up in your dictionary. You may need to refer to the pronunciation guide for explanations of the code used to indicate stress, as well as to a pronunciation table for phonetic symbols. You will find these pages either at the beginning or at the end of the dictionary.

To make sure that you understand, look in the dictionary for the pronunciation of the words that have just been pronounced; then write them down. Replay the exercise. Listen to the words again as you look at their phonetic symbols.

Throughout this guide, each time there is a recorded activity, pay attention to the word accents and the sentence intonations.

1.3.2 Les responsabilités envers l'employeur

Vous êtes réceptionniste dans une entreprise; votre employeur est en droit d'attendre un certain professionnalisme dans l'exécution de vos tâches.

Ce professionnalisme vis-à-vis de votre employeur pourrait être décrit de la façon suivante :

- adopter une attitude qui suscite la confiance des visiteurs envers l'entreprise;
- savoir reconnaître les visiteurs, c'est-à-dire distinguer les nouveaux de ceux qui sont déjà venus, développer la mémoire des visages et des noms;
- se rappeler de prendre les renseignements usuels au moment de la première visite : le nom du visiteur, son titre ou sa fonction, le nom de l'entreprise qu'il représente, le motif de sa visite et le nom de la personne qu'il désire rencontrer;
- utiliser tout le tact nécessaire pour sauvegarder le temps précieux de vos supérieurs;
- aviser par téléphone les personnes concernées de l'arrivée des visiteurs;
- prendre note des messages en n'oubliant aucun renseignement;
- éconduire élégamment les visiteurs indésirables.

Remarque. — Rien n'échappe au visiteur assis dans une salle d'attente : le va-et-vient, les renseignements demandés, les bavardages, les communications téléphoniques, etc. **ALORS, USEZ DE DISCRÉTION AU COURS DE VOS CONVERSATIONS DE TYPE PERSONNEL OU AUTRES.**

1.3.3 Les responsabilités envers les visiteurs

Accueillir adéquatement les visiteurs relève de votre responsabilité car, comme nous l'avons déjà mentionné, le rôle du réceptionniste est celui d'un hôte. Dès l'arrivée d'un visiteur, vous devez :

- le saluer immédiatement et avec courtoisie, même si vous êtes occupé;
- vous enquérir du motif de sa visite; nous verrons dans le chapitre 4 le cas de visiteurs qui se présentent avec et sans rendez-vous;
- le mettre à l'aise, surtout s'il doit patienter;
- ne pas le juger d'après son apparence extérieure;
- l'annoncer.



Exercice 1.6 – Faire des mots croisés

Horizontal

1. Devrait être absent ____
4. Les hommes doivent entretenir leurs cheveux et leur ____ proprement.
7. Les tenir propres, bien coiffés et de teinte d'allure naturelle ____
9. Votre ____ vestimentaire doit être propre et en bon état.
10. L'entreprise veut projeter une ____ positive.

Vertical

2. Aller chez le ____ deux fois par année pour une bonne hygiène buccale.
3. Le rôle du ____ est d'accueillir, d'informer et d'orienter les visiteurs.
5. Couleur qui excite ____
6. Pour s'exprimer, toujours employer un ____ soigné.
8. Toute votre attention doit être accordée au ____ dès son arrivée.

13. Le client doit toujours être traité avec ____.
14. Devraient être récentes et en bon ordre ____
15. Accessoires qui ne doivent pas être trop gros afin de ne pas vous gêner dans votre travail ____
16. Le ____ d'exécution d'une tâche est important.
17. Toujours regarder le visiteur dans les ____.
18. Utiliser un désodorisant pour éviter les ____ de transpiration.
19. Devraient toujours être bien taillés et propres ____
20. S'il y en a sur les lieux, les entretenir ____
21. ____ les tenues vestimentaires trop extravagantes.
22. prenez un ____ tous les jours; c'est une question d'hygiène personnelle.
23. Le facteur qui donne une première impression favorable est l' ____.
24. Cette tenue est toujours proscrite pour le bureau. ____
25. Éviter de manger et de ____ au bureau de l'accueil.
26. Si vous n'aimez pas les bains, prenez une ____.
27. Toute la réputation de la société est entre vos ____.
28. Devrait être discret et léger ____
29. Se brosser les dents souvent pour éviter la ____.
30. La première ____ est cruciale.
31. Bruit ambiant agréable si le volume est raisonnable ____
32. Pour éviter que le visiteur ait froid, il faut ajuster le ____.
33. Couleurs qui détendent ____
34. Ne jamais en mâcher au travail ____
35. Toujours avoir le ____ en accueillant le visiteur.
36. Le ____ strident d'une sonnerie peu incommoder le visiteur.
37. Ne jamais avoir des ____ brusques.
38. Une application trop généreuse de ____ pourrait créer une odeur désagréable.

