

3

Accueillir à l'aéroport

A • Préparatifs

Lorena Gomez habite à Mexico. Elle doit se rendre à Paris **pour affaires**. Avant son départ, elle échange plusieurs e-mails avec sa correspondante à Paris, Claire Dulac.

1 • Lisez les extraits de messages suivants, présentés ici dans le désordre.

a. Distinguez les messages écrits par Lorena Gomez et ceux écrits par Claire Dulac. La solution est donnée pour le message A.

b. Mettez ces messages dans l'ordre chronologique.

Retirer msg Nouveau msg Répondre Transférer Classer Suivant Imprimer Sécurité Supprimer Arrêter

A Je viens d'apprendre que je dois assister à une réunion mercredi matin. Je ne pourrai donc pas t'accueillir à l'aéroport, comme convenu. J'ai demandé à Fabien Lamy, l'un de nos nouveaux collaborateurs, d'aller te chercher. Il te conduira à ton hôtel. Cordiales salutations. Claire

B J'arrive mercredi par le vol AF 453, en provenance de Mexico. L'arrivée est prévue à 07 h 40 (aéroport Charles-De-Gaulle). A bientôt.

C Fabien Lamy insiste pour t'accueillir à l'aéroport. Cette fois-ci, je t'ai réservé une chambre à l'hôtel Tronchet. C'est un hôtel confortable et calme, situé dans le quartier de l'Opéra. Je t'appellerai à l'hôtel en fin de matinée.

D Bonjour, Merci de me communiquer l'heure exacte de ton arrivée ainsi que le numéro de ton vol. J'irai te chercher à l'aéroport.

E Ce n'est pas la peine de demander à M. Lamy de venir me chercher, je prendrai un taxi. Peux-tu me communiquer le nom et l'adresse de l'hôtel ?

c. Les affirmations suivantes sont-elles vraies ou fausses ? Pourquoi ?

Lorena Gomez	VRAI	FAUX
– est déjà venue à Paris.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– connaît bien Claire Dulac.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– est une amie intime de Claire Dulac.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– connaît bien Fabien Lamy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 • Claire Dulac arrive dans votre pays le 3 mars au matin. Vous ne la connaissez pas encore. Écrivez-lui un e-mail.

- Expliquez-lui que vous ne pourrez pas l'accueillir. Donnez une raison. Proposez une solution.
- Demandez-lui l'heure précise de son arrivée et le numéro du vol.
- Donnez quelques détails sur l'hôtel.
- Dites-lui que vous la rencontrerez plus tard. Expliquez comment.

LE FUTUR SIMPLE

Pour former le futur, on ajoute à l'infinitif les terminaisons suivantes :

Je voyagerai Nous voyagerons
 Tu voyageras Vous voyagerez
 Il voyagera Ils voyageront

Mais attention aux verbes irréguliers !

Pour aller plus loin

Tableau des conjugaisons, exercice page 144.

B • Arrivée

1 • Fabien Lamy accueille Lorena Gomez à l'aéroport de Paris.

1.5

a. Lisez les affirmations suivantes. Écoutez le dialogue. Puis choisissez la bonne réponse.

1. Lorena Gomez se présente/ne se présente pas.
2. L'avion est en retard/à l'heure/en avance.
3. Lorena Gomez a peu/beaucoup de bagages.
4. La voiture est garée près/loin de l'aéroport.
5. Lorena Gomez vient rarement/souvent à Paris.
6. À Paris, il fait très beau/le ciel est nuageux.

b. Qui pose les questions ? Fabien Lamy ou Lorena Gomez ? Vous rappelez-vous ces questions ?

2 • Quand Fabien Lamy accueille un visiteur qu'il ne connaît pas, il pose toujours les mêmes questions.

a. Voici les réponses. Retrouvez les questions à l'aide du tableau ci-contre.

1. Quelques jours.
2. Ça dépend laquelle.
3. Non, je suis venu l'an dernier.
4. Très bien, merci.

b. Y a-t-il des questions que, par politesse, il ne doit pas poser ? Par exemple ?

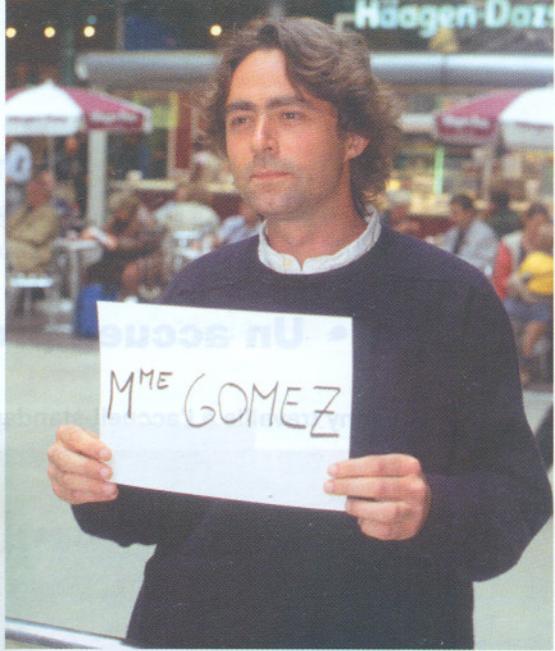
3 • Être ou avoir ? Complétez.

1. La semaine dernière, Mme Gomez _____ pris l'avion pour Paris. • 2. Elle _____ partie lundi soir. • 3. Elle _____ fait bon voyage. • 4. L'avion _____ arrivé à l'heure. • 5. Elle _____ déjà venue à Paris. • 6. Elle n' _____ jamais vécu en France. • 7. Elle _____ appris le français au Mexique. • 8. M. Lamy _____ allé la chercher à l'aéroport. • 9. Il l' _____ conduite à son hôtel. • 10. Elle s' _____ reposée une heure. • 11. Elle _____ sortie dans la soirée.

4 • Imaginez une histoire différente.

Lorena Gomez est arrivée à l'aéroport, mais Fabien Lamy n'est pas venu l'accueillir. Elle a rencontré beaucoup de problèmes pour arriver à l'hôtel. Une fois installée, elle envoie un e-mail à Claire Dulac pour confirmer son arrivée. Elle explique ce qui s'est passé.

Mettez-vous à sa place et rédigez ce message en imaginant les détails.



COMMENT DIRE pour questionner le visiteur

- Est-ce que vous connaissez la France ?
- C'est la première fois que vous venez ?
- Vous venez de quelle région ?
- Combien de temps restez-vous ?
- Comment s'est passé votre voyage ?
- Vous aimez la musique ?
- Quel temps fait-il ?
- Etc.

LE PASSÉ COMPOSÉ

- Elle **a voyagé** en avion.
- Elle **est allée** à Paris.
- Elle **s'est rendue** à l'hôtel.

Pour aller plus loin

Point de grammaire n° 1, page 135, exercice C, page 131.

L'avis du consultant



- Qu'en pensez-vous ?

5 Le passé composé et l'imparfait

1. Le passé composé se forme avec

a) ÊTRE au présent + participe passé

• pour les 14 verbes suivants : aller/arriver/descendre/entrer/monter/mourir/naître/partir/passer/rester/retourner/sortir/tomber/venir ainsi que pour leurs composés (redescendre, rentrer, parvenir, devenir, etc.).

*Il **est tombé** dans l'escalier.*

• pour les verbes pronominaux : se lever, s'habiller, se coucher, s'ennuyer, etc.

*Hier soir, je **me suis ennuyé**.*

b) AVOIR au présent + participe passé

• pour les autres verbes.

*J'**ai acheté** un nouvel ordinateur.*

*Tu **as bien dormi** ?*

• pour les verbes de déplacement habituellement conjugués avec « être » (descendre, entrer monter, etc.) quand ils sont construits avec un complément d'objet direct.

*J'**ai sorti** la voiture du garage.*

*Elle **a passé** la journée au bureau.*

2. Choix entre passé composé et imparfait

Il dépend de la manière de considérer l'action.

• Avec le **passé composé**, on considère l'action comme un ÉVÈNEMENT.

*Quand le directeur **est arrivé**, tout le monde **l'a salué** et la réunion **a commencé**.*

• Avec l'**imparfait**, on considère l'action comme une SITUATION.

*Dans cette entreprise l'ambiance **était** détestable : chacun **disait** du mal des autres, personne ne **travaillait** sérieusement.*

♦ Avec l'imparfait, le récit est statique. Le passé composé crée une rupture.

*Dans cette entreprise l'ambiance **était** détestable. Mais un beau jour M. Lebec **est arrivé** et tout **a changé**.*

*Il **dormait** quand le téléphone **a sonné**.*

♦ Le choix entre passé composé et imparfait ne dépend pas de la durée de l'action. L'imparfait peut parfois servir à exprimer une action courte et le passé composé à exprimer une action longue.

*Il **sortait** du bureau quand je l'**ai vu**.*

*Elle **a travaillé** pendant trente ans dans la même entreprise.*

EXERCICES

A. Mettez les verbes au passé composé ou à l'imparfait.

1. Il (*être*) _____ 10 heures passées quand il (*arriver*) _____ au bureau.

2. Hier, il (*donner*) _____ sa démission ; il ne (*supporter*) _____ plus l'ambiance de travail.

3. Pendant mon voyage en Afrique, je (*rencontrer*) _____ un homme qui (*parler*) _____ couramment huit langues.

4. Cette ville (*être*) _____ tranquille jusqu'au jour où on (*construire*) _____ un aéroport.

5. Félix (*prendre*) _____ le métro tous les jours, mais le mois dernier il (*décider*) _____ de venir au travail en voiture.

B. Récrivez le texte ci-dessous au passé (passé composé ou imparfait)



Le lundi 2 août, j'arrive à Paris. Je descends à l'hôtel Tronchet. Le matin du premier jour, je prends un taxi et je pars visiter la tour Eiffel. Mais il y a trop de touristes. Il faut faire la queue au moins une heure. Je laisse tomber et je vais au Louvre.

Je décide de prendre le métro pour la première fois. J'ai un peu peur de me perdre, mais tout se passe bien : je trouve facilement mon chemin. À l'entrée du Louvre, il n'y a pas de queue du tout. Quelle chance, me dis-je. En fait, ce jour-là, comme chaque mardi, le musée est fermé.

Alors, je vais dans les jardins du Louvre. Quand je me promène, un terrible orage éclate. J'entre dans un café et je bois une bière. Au moment de payer, plus de portefeuille ! Le garçon est en colère... et moi aussi ! Voilà comment se passe ma première journée à Paris.

A • Un accueil professionnel

Fanny travaille à l'accueil-standard de la société KM3. Un visiteur se présente.



1.6

1 • Écoutez le dialogue.

- a.** Que dit Fanny pour :
- saluer le visiteur ?
 - lui proposer ses services ?
 - l'inviter à s'asseoir ?
 - lui proposer une boisson ?
 - lui faire la conversation ?

- b.** Que dit le visiteur pour :
- saluer ?
 - se présenter ?
 - expliquer la raison de sa visite ?
 - accepter l'offre de Fanny ?

2 • À votre avis, Fanny a-t-elle raison :

- d'appeler le visiteur par son nom ?
- de lui faire la conversation ?

3 • Jouez à deux.

Préparez, puis jouez cette conversation entre Fanny et le visiteur.

COMMENT DIRE pour accueillir un visiteur

- Que puis-je faire pour vous ?
- Puis-je vous demander à quelle heure vous êtes attendu ?
- Voulez-vous vous asseoir un instant, M. Morel, je préviens Mme Dulac de votre arrivée.
- Pouvez-vous me rappeler votre nom ?
- Puis-je vous offrir quelque chose à boire ?
- Si vous voulez bien me suivre, je vous conduis au bureau de Mme Dulac.
- Mme Dulac arrive tout de suite.

LE PASSÉ RÉCENT (VENIR + DE + infinitif)

- M. Morel **vient d'**arriver chez KM3.
- Mme Dulac **vient de** sortir d'une réunion

L'INTERROGATION DIRECTE

Pour aller plus loin
Point de grammaire, page 131.

B • Un accueil (très) maladroit

Fanny est absente. L'hôtesse qui la remplace manque d'expérience et commet de nombreuses maladresses.

- 1 • Regardez la photographie. Que pensez-vous de l'attitude de la nouvelle hôtesse ?



- 2 • Écoutez et / ou lisez ci-dessous le dialogue entre cette hôtesse et un visiteur.

Relevez les maladresses que commet la nouvelle hôtesse.

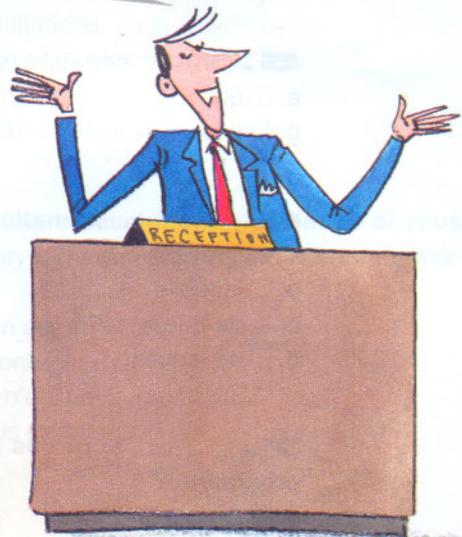
VISITEUR : Bonjour, madame.
HÔTESSE : Bonjour.
VISITEUR : Je suis M. Lefort, des Établissements Jasmin. J'ai rendez-vous avec Mme Dulac.
HÔTESSE : Vous êtes sûr ?
VISITEUR : Pardon ?
HÔTESSE : Oui, vous êtes sûr d'avoir rendez-vous ?
VISITEUR : Oui, bien sûr, à 11 heures.
HÔTESSE : Lefort... Lefort... Vous n'êtes pas sur ma liste. *(Le téléphone sonne)* Allô ? ... Qui ça ? ... C'est pour quoi ? ... Ouais, ouais, une minute, je vous passe le service... *(Elle raccroche)* Quel idiot, ce client ! ... *(Au visiteur)* C'est comment votre nom déjà ?
VISITEUR : M. Lefort.
HÔTESSE : Attendez... *(Au téléphone)* Mme Dulac, il y a un M. Fort à l'accueil...
VISITEUR : Lefort, Pierre Lefort.
HÔTESSE : Lefort... Il dit qu'il a rendez-vous avec vous... oui... oui... c'est ce qu'il dit... D'accord... *(Au visiteur)* C'est ça, elle a encore oublié, elle est toujours dans la lune. Bon, vous pouvez y aller.
VISITEUR : Où est-ce que je dois aller ?
HÔTESSE : Deuxième étage, bureau 220.

- 3 • Jouez à deux.

Reconstituez le dialogue de façon à rendre l'accueil plus professionnel. Puis jouez la scène.

L'avis du consultant

Accueillir, ça ne s'apprend pas, c'est une question de personnalité

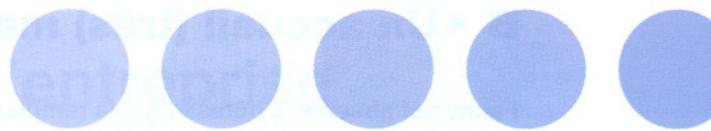


- Qu'en pensez-vous ?

STŘEDISKO VĚDECKÝCH INFORMACÍ
ekonomicko-správní fakulta MU



Faire le point



A. Le point de grammaire

1. L'année dernière, je suis allée en Italie. Cette année, je vais au Caire, _____.

- a. au Maroc
- b. en Égypte
- c. dans les Caraïbes
- d. à Hong-Kong

2. Tony parle bien portugais. C'est normal, il a passé un an _____ Brésil.

- a. en
- b. à
- c. au
- d. dans le

3. Je ne comprends pas très bien, _____ vous voulez dire ?

- a. qu'est-ce que
- b. qui est-ce que
- c. qu'est-ce qui
- d. qui est-ce qui

4. Avec _____ jouez-vous au tennis ? Avec votre femme ?

- a. quelle
- b. lequel
- c. qui
- d. quoi

5. En _____ consiste votre travail au juste ?

- a. qui
- b. que
- c. quoi
- d. lequel

6. Il est _____ nationalité ?

- a. quelle
- b. laquelle
- c. de quelle
- d. de laquelle

7. _____ sont vos projets pour l'année prochaine ?

- a. Lesquels
- b. Quels
- c. Quoi
- d. Que

8. Vous vous rendez _____ à votre travail ? En métro ?

- a. où
- b. combien
- c. comment
- d. quand

9. Elle est où ? Je _____ ai téléphoné une dizaine de fois, mais je n'ai pas réussi à la joindre.

- a. l'
- b. la
- c. le
- d. lui

10. Il a besoin de son bouquin, tu peux _____ lui rendre ?

- a. le
- b. la
- c. me
- d. se

11. Je vous _____ demain, dans la soirée.

- a. appellerai
- b. appellerais
- c. ai appelé
- d. viens d'appeler

12. Ils _____ rencontrés aux Pays-Bas, à Amsterdam.

- a. sont
- b. se sont
- c. ont
- d. ont eu

13. Pour une fois, personne _____ disputé à la réunion.

- a. n'est
- b. n'a
- c. ne s'est
- d. n'ont

14. Il ne _____ jamais dit la vérité.

- a. l'est
- b. lui a
- c. l'a
- d. lui est

B. Le bon choix

1.7

1. Vous allez entendre le début de quatre entretiens. Indiquez d'une flèche où se tient chacun d'eux. *La solution est donnée pour le premier.*

- | | | |
|-------------|---|---------------------------------|
| Entretien 1 | → | a. Dans un magasin ⁴ |
| Entretien 2 | → | b. Dans une gare |
| Entretien 3 | | c. À la banque ² |
| Entretien 4 | | d. Dans un café ³ |

1.8

2. La standardiste de la société KM3 reçoit un appel téléphonique. Écoutez. Le nom du correspondant s'écrit _____.

- a. Mallau
- b. Maleau
- c. Malleau
- d. Malau

1.9

3. La standardiste de la société KM3 reçoit un deuxième appel téléphonique. Écoutez. Le numéro de téléphone de KM3 est _____.

- a. 01 45 45 36 38
- b. 01 45 45 38 36
- c. 01 45 45 36 37
- d. 01 45 45 37 36

4. Le téléphone sonne. Vous décrochez et vous entendez : « *Je voudrais parler à Mme Picard, s'il vous plaît.* ». Que répondez-vous ?

- a. Vous êtes qui ?
- b. De la part de qui ?
- c. C'est qui à l'appareil ?
- d. Comment vous vous appelez ?

5. Vous êtes à la maison, dans un pays francophone. Vous décrochez le téléphone. Que dites-vous ?

- a. Allô, j'écoute.
- b. Allô, je suis disponible.
- c. Vous êtes bien au 02 54 67 98 09, bonjour.
- d. Allô, à votre disposition.

6. Au téléphone, la standardiste vous dit : « *Je vous passe Mme Leduc.* ». Que dites-vous ?

- a. Comme vous voulez.
- b. Merci.
- c. Vous êtes une personne gentille.
- d. Vous avez raison.

7. Vous êtes à l'accueil d'une entreprise. Une visiteuse se présente : « *Bonjour, j'ai rendez-vous avec Mme Picard.* ». Que dites-vous ?

- a. Puis-je lui transmettre un message ?
- b. Voulez-vous boire quelque chose ?
- c. Vous êtes madame ?
- d. Oui, vous êtes en retard.

8. À l'aéroport, vous accueillez un visiteur que vous ne connaissez pas. Au cours de votre première conversation, quelle question lui posez-vous ?

- a. Comment va votre femme ?
- b. Vous êtes arrivé à quelle heure ?
- c. Vous n'êtes pas trop fatigué ?
- d. Vous avez quel âge ?

9. Au cours d'une soirée, une personne s'adresse à vous : « *Permettez-moi de me présenter, Marc Javelot.* ». Que répondez-vous ?

- a. Félicitations.
- b. Comment allez-vous ?
- c. Enchanté(e).
- d. Maintenant, je vous connais.

10. Marc Javelot vous demande si vous voulez un verre de champagne. Que répondez-vous ?

- a. Bien sûr que non.
- b. Volontiers.
- c. Ce n'est rien.
- d. Vous permettez ?