

French B1

A complete course for everyday and professional communication.



www.colanguage.com

Copyright © 2026 coLanguage

Published by coLanguage - <https://www.colanguage.com>

Editorial team: coLanguage academic & pedagogical team

Academic review: Partner universities and collaborating teachers

ISBN: 979-13-88253-80-5

Title: Learn French B1 intermediate. A complete course with audio and app

Subtitle: Learn French B1 with exercises, grammar, audio, vocabulary. Ideal for self-study or classroom use. For DELF B1 exams.

This book is published by Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spain

NIF. B40622912

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means without prior written permission from the publisher, except for educational use by schools and teachers upon request.

Audio, video, pronunciation practice and interactive exercises are available in the coLanguage app:

<https://app.colanguage.com/french>

Schools and teachers may contact us for bulk printing and translations into multiple languages.

Contact: support@colanguage.com

Acknowledgements

This course was tested in real classrooms with over 300+ students.

We gratefully acknowledge the organizations and institutions that provided support, expertise and exchange programs:

Strategic partners:

- [ES] Marina de Empresas (associated with the University of Valencia and UPV): Logistical and strategic support
- [DE] University of Siegen: Didactics and pedagogical testing

Academic exchanges (pedagogy):

- [FR] Université de Lorraine
- [FR] Université de Poitiers

Academic exchanges (IT and app development):

- [BE] Karel de Grote Hogeschool Antwerpen
- [DE] HTW University of Applied Sciences Berlin
- [FR] Université Côte d'Azur
- [NL] Fontys University of Applied Sciences
- [IT] Politecnico di Milano

This book aligns with the language guidelines as established by: Institut Français.

These cooperation programs were made possible thanks to financial support from the European Union.

We would like to thank all the teachers who contributed to the development of this book for their dedication and cooperation.

What will you achieve with this course?

You will learn to speak, understand, read and write in everyday, professional and social situations.

This book is suitable for independent study (with the app) or for use with a teacher.

- Use practical vocabulary for daily life and work
- Understand spoken and written language
- Write emails, messages and short professional texts
- Prepare for official exams like Delf/Dalf

Who is this book for?

This book is designed for adult professionals who want structure and fast progress.

Every lesson follows a clear structure:

1. Vocabulary and useful phrases
2. Dialogues and everyday situations
3. Clear grammar explanations
4. Guided exercises with step-by-step practice
5. Reading, listening speaking and writing tasks

A full vocabulary and verb conjugation list is included in the back of the book as reference.

Self assessment - B1 level

- **Listening:** I can understand main points in clear speech about familiar topics and follow TV/radio programs when spoken clearly.
- **Reading:** I can understand everyday texts and personal letters about events and feelings.
- **Spoken Interaction:** I can manage common situations while traveling and discuss familiar topics spontaneously.
- **Spoken Production:** I can describe experiences, dreams and plans, give reasons and tell stories.
- **Writing:** I can write connected texts on familiar topics and personal letters about experiences.

How to use the coLanguage app (audio + self-tests)?

Scan the QR code in each lesson to access audio, video, tests, pronunciation training and interactive exercises.

App:

<https://app.colanguage.com/french/syllabus/b1>



How to use this course as a teacher?

This course provides a complete CEFR-aligned programme of approximately 60–80 teaching hours. Designed for busy teachers, the lessons are ready to use and require minimal preparation time.

Each chapter includes:

- Structured vocabulary development
- Situation-based communicative practice for everyday and professional contexts
- Guided grammar practice
- Integrated reading, listening, speaking and writing tasks

Visual teaching support for online and classroom use

Scan the QR code in each lesson to access digital materials that support live teaching:

- Audio, pronunciation and video materials
- Extra grammar exercises and speaking activities
- Images and visual support for contextual speaking practice
- Copy worksheets to Google Docs or similar tools for real-time writing practice

Manage groups, homework and lesson preparation:

Use our school management portal to organize and support your students:

- Monitor student progress, challenges and correction results
- Send homework and lesson preparation materials (with translations) to groups

More information about digital tools: <https://www.colanguage.com/teach-with-us>

Assessment and Evaluation - B1 level

- **Range:** Has enough vocabulary for basic communication on familiar topics with some hesitation
- **Accuracy:** Uses common patterns accurately in predictable situations
- **Fluency:** Can maintain comprehensible speech despite evident pausing
- **Interaction:** Can handle simple conversations on familiar topics
- **Coherence:** Links simple elements into connected sequences

Curriculum objectives

#	Situation	Grammar focus	Key verbs
B1.1 Prendre des appels téléphoniques formels et informels Target date: __/__/__		The present subjunctive: regular verbs	<i>planifier, convoquer</i>
B1.2 Rédaction d'e-mails et de lettres Target date: __/__/__		The present subjunctive: irregular verbs	<i>aller, mettre</i>
B1.3 Exprimer ses émotions au travail Target date: __/__/__		Indicative or subjunctive?	<i>exprimer, s'excuser</i>
B1.4 Envoi et retour des colis Target date: __/__/__		Present subjunctive: Will (espérer, vouloir, souhaiter)	<i>livrer, expédier</i>
B1.5 Envoyer une proposition de projet Target date: __/__/__		The present subjunctive with feelings (être content que, être triste que, avoir peur que)	<i>faire, proposer</i>
B1.6 Musique et podcasts Target date: __/__/__		The present subjunctive with doubt (douter que, ne pas être sûr que, ne pas croire que)	<i>écouter, télécharger</i>
B1.7 Forfaits data et internet Target date: __/__/__		The present subjunctive with necessity (Il faut que, Il est nécessaire que, Il est important que)	<i>se connecter, sauvegarder</i>
B1.8 Actualités et médias Target date: __/__/__		Le subjonctif présent to express purpose (Pour que, afin que, de crainte que, de peur que)	<i>commenter, s'informer</i>
B1.9 Événements et célébrations familiales Target date: __/__/__		The past conditional	<i>être, avoir</i>
B1.10 Rencontres Target date: __/__/__		The past conditional	<i>inviter, se rencontrer</i>
B1.11 Aller au cinéma Target date: __/__/__		Giving advice (to advise, Il faudrait, to suggest, etc...)	<i>regarder, conseiller</i>
B1.12 Aller au théâtre Target date: __/__/__		The condition	<i>réserver, jouer</i>
B1.13 La galerie d'art Target date: __/__/__		The future perfect: formation	<i>peindre, visiter</i>
B1.14 Organiser un voyage longue distance Target date: __/__/__		The future perfect with "quand", "dès que", "lorsque"	<i>louer, partir</i>
B1.15 Temps libre et passions Target date: __/__/__		Compound relative pronouns: laquelle, auxquels, duquel, etc...	<i>s'inscrire, adorer</i>

B1.16 Masterchef : cuisine avancée Target date: __/__/__	The neuter demonstrative pronouns ceci, cela, ça	<i>couper, mettre</i>
B1.17 gastronomie de luxe Target date: __/__/__	Indefinite pronouns and determiners: "aucun, quelque chose, personne, plusieurs, n'importe quoi,..."	<i>savourer, cuire</i>
B1.18 Anatomie Target date: __/__/__	The present participle	<i>prendre, examiner</i>
B1.19 Assurance santé Target date: __/__/__	Agreement of the past participle with pronominal verbs	<i>s'habiller, s'assurer</i>
B1.20 À la pharmacie Target date: __/__/__	The infinitive: uses	<i>se sentir, prescrire</i>
B1.21 Faire un régime Target date: __/__/__	The past infinitive	<i>manger, maigrir</i>
B1.22 Aller aux urgences Target date: __/__/__	Verbs with prepositions penser à, téléphoner à, s'occuper de, ...	<i>se blesser, appeler</i>
B1.23 Accoucher Target date: __/__/__	The imperative: irregular verbs	<i>attendre, pousser</i>
B1.24 Rendez-vous beauté Target date: __/__/__	The imperative of pronominal verbs: "Lavez vous", "Rase-toi",...	<i>se coiffer, se doucher</i>
B1.25 Quelle école choisir ? Target date: __/__/__	Pluperfect: formation	<i>venir, réussir</i>
B1.26 Passer un examen Target date: __/__/__	The pluperfect: use	<i>apprendre, passer</i>
B1.27 Rédigez votre CV Target date: __/__/__	Nuances of using the imparfait, the passé composé and the plus-que-parfait	<i>travailler, étudier</i>
B1.28 Offre d'emploi et entretien Target date: __/__/__	The past subjunctive: use The past subjunctive: formation	<i>postuler, s'entretenir</i>
B1.29 Votre contrat de travail Target date: __/__/__	Emphasis: C'est moi qui	<i>signer, commencer</i>
B1.30 Congés et jours fériés Target date: __/__/__	Spoken French	<i>demander, se reposer</i>
B1.31 Visite de maison et déménagement Target date: __/__/__	The condition	<i>déménager, vivre</i>
B1.32 Décoration d'intérieur Target date: __/__/__	The double negation: "ne...ni...ni", "ne...pas...ni"	<i>vouloir, décorer</i>
B1.33 services de ménage Target date: __/__/__	The hypothesis: Si j'avais ; Si j'avais eu...	<i>nettoyer, savoir</i>
B1.34 Cambriolage Target date: __/__/__	Logical connectors: en conclusion, bref, par exemple, pour finir,...	<i>voir, signaler</i>
B1.35 Soins contractuels à domicile Target date: __/__/__	Connectors of opposition and concession: "au contraire de, pourtant, bien que,..."	<i>aider, s'occuper</i>

B1.36 Finances quotidiennes et impôts Target date: __/__/____	The imperative with en, y and le/la/les: vas-y, prends-en, prends-le...	<i>donner, payer</i>
B1.37 état civil Target date: __/__/____	Combine en and y with a pronoun	<i>se marier, s'embrasser</i>
B1.38 Leadership dans l'équipe Target date: __/__/____	Expressing a feeling: "Je suis content", "Ça me fatigue"...	<i>suivre, gérer</i>
B1.39 Titres de poste et structure de l'entreprise Target date: __/__/____	Interrogative pronouns que, qui, quoi...	<i>respecter, exercer</i>
B1.40 Trajet domicile-travail Target date: __/__/____	Time conjunctions (quand, après que, dès que...)	<i>conduire, se déplacer</i>
B1.41 Au laboratoire Target date: __/__/____	Sequence of tenses	<i>chercher, analyser</i>
B1.42 Autorisations et subventions Target date: __/__/____	Indirect speech Indirect speech: question words	<i>dire, répondre</i>
B1.43 Négociations et ventes Target date: __/__/____	Reported speech: Imperative	<i>acheter, vendre</i>
B1.44 Durabilité et environnement Target date: __/__/____	Comparison with tellement...que and tel(le)s...que	<i>recycler, protéger</i>
B1.45 À la conférence Target date: __/__/____	Courtesy phrases: "Il me semble que", "Je vous prie de m'excuser"...	<i>parler, pouvoir</i>

B1.1 Prendre des appels téléphoniques formels et informels



- ☐ Répondre à un nouveau client par téléphone.
- ☐ Passer des coups de téléphone informels avec des amis et la famille.
- ☐ Expressions à utiliser au téléphone.
- ☐ Maîtrisez le vocabulaire lié au téléphone.

Le haut-parleur	<i>(The speaker)</i>	Passer quelqu'un	<i>(To put someone through)</i>
Le créneau horaire	<i>(The time slot)</i>	Se mettre en attente	<i>(To put on hold)</i>
Le rappel	<i>(The reminder)</i>	Clarifier	<i>(To clarify)</i>
Puis-je parler à..?	<i>(May I speak to...?)</i>	Se dépêcher	<i>(To hurry)</i>
Pourrais-je avoir vos coordonnées ?	<i>(Could I have your contact details?)</i>	Tenir au courant	<i>(To keep informed)</i>
Prendre un message	<i>(To take a message)</i>	Je vous rappelle dès que possible	<i>(I'll call you back as soon as possible)</i>
Est-ce que ça vous convient ?	<i>(Does that suit you?)</i>	Allô ?	<i>(Hello?)</i>
Je vous entends mal	<i>(I can hardly hear you)</i>	Bonjour, Marie à l'appareil.	<i>(Hello, Marie speaking.)</i>
Raccrocher	<i>(To hang up)</i>	De la part de qui, s'il vous plaît ?	<i>(Who's calling, please?)</i>
Composer un numéro	<i>(To dial a number)</i>	Un instant, je vous prie.	<i>(One moment, please.)</i>
Rappeler	<i>(To call back)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



Nathalie appelle Justine depuis la rue et Bénédicte appelle aussi Isabelle. Une autre personne parle à Jean-Marc avec un **téléphone portable** très petit et trouve pratique de **téléphoner** dehors. Elle dit qu'**arrive** bientôt et envoie des **bisous**. Avant de raccrocher, elle dit qu'elle **t'embrasse** et confirme un rendez-vous pour samedi.

*Nathalie calls Justine from the street and Bénédicte also calls Isabelle. Another person speaks to Jean-Marc with a very small **mobile phone** and finds it practical to **call** outside. She says that she is **coming** soon and sends **kisses**. Before hanging up, she says she **kisses you** and confirms an appointment for Saturday.*

1. Où se trouvent les personnes quand elles téléphonent ?
 - a. Dans la rue
 - b. Au bureau
 - c. À la maison, dans le salon
 - d. Dans un café
2. Quel objet est décrit comme « tout petit » ?
 - a. Une carte SIM
 - b. Un téléphone portable
 - c. Un ordinateur
 - d. Un casque

1-a 2-b

2. Grammar: The present subjunctive: regular verbs

The present subjunctive is used to express an uncertain action or a necessity:

Example: Il faut que je ****parle****.



1. Formation: Stem + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.
2. The subjunctive is used to express a wish, a feeling, a doubt, a goal, or a possibility. Example: Il est possible que nous **planifions** une réunion.

Parler (1er groupe) (To speak (1st group))	Finir (2ème groupe) (To finish (2nd group))	Rendre (3ème groupe) (To give back (3rd group))
Que je parle	Que je finisse	Que je rende
Que tu parles	Que tu finisses	Que tu rendes
Que il/elle/on parle	Que il/elle/on finisse	Que il/elle/on rende
Que nous parlions	Que nous finissions	Que nous rendions
Que vous parliez	Que vous finissiez	Que vous rendiez
Que ils/elles parlent	Que ils/elles finissent	Que ils/elles rendent

You must use the subjunctive after conjunctions such as 'bien que', 'pour que'.

You do not use the subjunctive after the verb "espérer". Example: J'espère que vous vous **occupez** des clients.

1. Il faut que vous _____ le compte rendu avant de rappeler le client. (You need to finish the report before calling the client back.)
 a. finissiez-vous b. finissiez c. finissez d. finissezsiez
2. Bien que je _____ mal, je prends un message. (Although I can't hear you well, I'll take a message.)
 a. vous entendes b. vous entend c. vous entendez d. vous entende

1. finissiez 2. vous entende

Rewrite the phrases (QR: AI+)



1. (Il faut) Je parle plus lentement pendant la présentation.

_____ (It is necessary that I speak more slowly during the presentation.)

2. (Je veux) Tu finis le rapport avant 17 h.

_____ (I want you to finish the report before 5 p.m.)

3. (Il est nécessaire) Nous rendons les clés à l'agence demain matin.

_____ (It is necessary that we return the keys to the agency tomorrow morning.)

1. Il faut que je parle plus lentement pendant la présentation. 2. Je veux que tu finisses le rapport avant 17 h. 3. Il est nécessaire que nous rendions les clés à l'agence demain matin.

Correct the error

1. Bien que je finis, je te rappelle après.

Although I finish, I'll call you back later.

2. Il faut que vous parlez au nouveau client.

You have to speak to the new client.

1. Bien que je finisse, je te rappelle après. 2. Il faut que vous parliez au nouveau client.

3. Exercises

1. Match each word with its definition.

- a. Prendre un message 1. Demander à quelqu'un d'attendre quelques instants au téléphone.
- b. Se mettre en attente 2. Un moment précis réservé pour un appel ou un rendez-vous.
- c. Le créneau horaire 3. Noter les informations quand la personne ne peut pas répondre.

a-3 b-1 c-2



2. Telephone etiquette: callback and taking messages (QR: Audio)

Fill in the gaps: créneau horaire, entendez mal, prenez un message, coordonnées, rappeler, urgence, passer l'appel, clarifiez



Pour améliorer l'accueil, notre cabinet de conseil applique une règle simple : si vous devez (1) _____ un client, faites-le dans la demi-journée. En cas d'indisponibilité, proposez un (2) _____ clair et confirmez les (3) _____. Si la ligne coupe ou si vous (4) _____, évitez de conclure trop vite : (5) _____ l'objet de l'appel et convenez d'un rappel.

En interne, la messagerie doit rester utile : notez le nom, l'entreprise, le motif et le degré d' (6) _____. Si la personne demande à parler à un responsable, essayez de (7) _____ ; sinon (8) _____ précis. Quand vous devez mettre quelqu'un en attente, annoncez-le et remerciez. L'objectif est que le client se sente tenu au courant, même lorsque l'équipe est débordée.

To improve the reception, our consulting firm applies a simple rule: if you need to call a client back, do it within half a day. If you are unavailable, offer a clear time slot and confirm the contact details. If the line drops or if you can't hear well, avoid ending the call too quickly: clarify the purpose of the call and arrange a call back.

Internally, voicemail must remain useful: write down the name, the company, the reason, and the level of urgency. If the person asks to speak to a manager, try to put the call through; otherwise take a precise message. When you need to put someone on hold, say so and thank them. The goal is for the client to feel kept informed, even when the team is overwhelmed.

(1) rappeler, (2) créneau horaire, (3) coordonnées, (4) entendez mal, (5) clarifiez, (6) urgence, (7) passer l'appel, (8) prenez un message

1. Quelles informations doit-on noter et quelles propositions doit-on faire lorsqu'on ne peut pas répondre immédiatement à un client ?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False



1. La personne téléphone à une entreprise pour joindre une nouvelle cliente et organiser un rappel. ☐ ☐
2. Elle réussit à parler directement à Madame Lenoir pendant l'appel. ☐ ☐
3. Avant de terminer l'appel, elle obtient les coordonnées de la secrétaire. ☐ ☐

1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

1. Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi. *(We need to plan a time slot for the client's call back this afternoon.)*
 a. planifiés b. planifions c. planifions d. planifierons
2. Je voudrais que vous _____ l'équipe en visioconférence, car je vous entends mal au téléphone. *(I would like you to call the team together on a video conference, because I can't hear you well on the phone.)*
 a. convoquez b. convoquerez c. convoqueriez d. convoquez
3. Bien que je sois sur le haut-parleur, il faut que tu _____ ton nom avant que je prenne un message. *(Although I'm on speakerphone, you need to clarify your name before I take a message.)*
 a. clarifies b. clarifie c. clarifiais d. clarifieras

1. planifions 2. convoquez 3. clarifies

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Fixer un créneau pour rappel

- Marie (chargée de projet):** Allô ? Bonjour, Marie à l'appareil, de la société Novalys. Puis-je parler à M. Laurent, s'il vous plaît ?
(Hello? Good morning, Marie speaking, from the company Novalys. May I speak to Mr. Laurent, please?)
- M. Laurent (client):** Oui, bonjour... Je vous entends mal, vous êtes en haut-parleur ?
(Yes, hello... I can't hear you well, are you on speakerphone?)
- Marie (chargée de projet):** Pardon, oui. Je retire le haut-parleur. Ça va mieux ? Si ce n'est pas clair, je peux vous rappeler dès que possible.
(Sorry, yes. I'm taking it off speakerphone. Is that better? If it isn't clear, I can call you back as soon as possible.)
- M. Laurent (client):** C'est nettement mieux, merci. Par contre je dois me dépêcher, j'ai une réunion dans cinq minutes.
(That's much better, thank you. But I have to hurry, I have a meeting in five minutes.)
- Marie (chargée de projet):** D'accord. On clarifie juste le point principal et je vous propose un rappel ce soir à 17 h, est-ce que ce créneau vous convient ?
(Alright. We'll just clarify the main point and I'll suggest a callback this evening at 5 p.m.; does that time slot suit you?)

1. Pourquoi Marie propose-t-elle de rappeler et à quel moment ?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

Pourriez-vous... / Puis-je... ? / Je vous entends mal, pouvez-vous répéter ? / Je vous rappelle dès que possible.



1. Vous appelez un nouveau client pour fixer un créneau horaire - que dites-vous au début de l'appel et comment vérifiez-vous que l'heure lui convient ?
 2. Un ami vous appelle pendant que vous êtes au travail et la communication est mauvaise - que faites-vous et que lui dites-vous avant de raccrocher ?
-

7. Writing: Email (QR: AI+)

Objet : Appel manqué - demande de rappel

Bonjour,

Je m'appelle Julien Martin (société Luma). J'ai essayé de vous joindre ce matin, mais je suis tombé sur votre **haut-parleur** et je vous **entends mal**. Je vous ai laissé un message, mais je ne sais pas si vous l'avez reçu.

Puis-je parler à la personne qui s'occupe des nouveaux contrats ? Si possible, pouvez-vous me **rappeler** aujourd'hui dans un **créneau horaire** qui vous convient (par exemple 15h-17h) ?

Merci d'avance,
Julien Martin



Write an appropriate response: *Merci pour votre message, je vous propose le créneau suivant : ... / Pourriez-vous me confirmer vos coordonnées et l'objet de votre demande ? / Il faut que je clarifie un point avant notre appel : ...*

Important verbs

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles

Planifier (to plan)

Subjonctif présent

planifie

planifies

planifie

planifions

planifiez

planifient

Convoquer (to summon)

Subjonctif présent

convoque

convoques

convoque

convoquions

convoquiez

convoquent



B1.2 Rédaction d'e-mails et de lettres

- ☐ Apprenez le vocabulaire des e-mails et des lettres
- ☐ Rédigez des messages clairs et professionnels pour des situations formelles et informelles

Le destinataire	<i>(The recipient)</i>	Je t'embrasse	<i>(Love / Kisses)</i>
La pièce jointe	<i>(The attachment)</i>	Bises	<i>(Kisses)</i>
L'objet	<i>(The subject)</i>	Bien à vous	<i>(Yours sincerely)</i>
Le courrier électronique	<i>(The email)</i>	Amicalement	<i>(Kind regards)</i>
Cher Thomas Leroy	<i>(Dear Thomas Leroy)</i>	Avec mes cordiales salutations	<i>(With my cordial greetings)</i>
Chère Marie Dupont	<i>(Dear Marie Dupont)</i>	Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments distingués	<i>(Please accept the expression of my distinguished sentiments)</i>
Cher monsieur	<i>(Dear Sir)</i>	Confirmer un rendez-vous	<i>(Confirm an appointment)</i>
Chère madame	<i>(Dear Madam)</i>	Proposer un créneau	<i>(Propose a time slot)</i>
Mon cher	<i>(My dear (masculine))</i>	Joindre un document	<i>(Attach a document)</i>
Ma chère	<i>(My dear (feminine))</i>	Mettre en copie	<i>(Cc (to copy))</i>
Coucou	<i>(Hi there / Hey)</i>	Faire suivre	<i>(Forward)</i>
Eh salut, ça fait longtemps !	<i>(Hey, long time no see!)</i>	Relancer	<i>(Follow up)</i>

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



Pour écrire un mail professionnel, il est utile de suivre une structure simple. Commencez par un **objet** court et précis, puis adaptez l'appel (« Monsieur » ou « Madame »). Dans **l'introduction**, présentez-vous et expliquez votre **demande**. Développez ensuite le message avec des phrases claires, puis terminez par une **formule de politesse**. Vous pouvez indiquer un **délai** et ajouter une signature avec vos **coordonnées**, afin que votre interlocuteur sache comment vous joindre.

*To write a professional email, it is helpful to follow a simple structure. Start with a short and precise **subject line**, then adapt the salutation ("Mr." or "Ms."). In **the introduction**, introduce yourself and explain your **request**. Then develop the message with clear sentences, and finish with a **polite closing**. You can indicate a deadline and add a signature with your contact details, so that your recipient knows how to reach you.*

1. Quel élément doit être court, clair et précis au début du mail ?
 - a. Les coordonnées
 - b. La signature professionnelle
 - c. L'objet
 - d. La formule de politesse
2. Que conseille-t-on de faire dans l'introduction du mail ?
 - a. Présenter un devis détaillé
 - b. Se présenter et expliquer pourquoi on écrit
 - c. Mettre uniquement son numéro de téléphone
 - d. Écrire directement la formule de politesse

1-c 2-b

2. Grammar: The present subjunctive: irregular verbs

The present subjunctive is used to express an uncertain action or a necessity.



1. The conjugation of the present subjunctive varies depending on irregular verbs.

Être (to be)	Avoir (to have)	Faire (to do / to make)	Pouvoir
Que je sois (That I be)	Que j'aie (That I have)	Que je fasse (That I do / make)	Que je puisse (That I can)
Que tu sois (That you be)	Que tu aies (That you have)	Que tu fasses (That you do / make)	Que tu puisses (That you can)
Qu'il/elle/on soit (That he/she/one be)	Qu'il/elle/on ait (That he/she/one have)	Qu'il/elle/on fasse (That he/she/one do / make)	Qu'il/elle/on puisse (That he/she/one can)
Que nous soyons (That we be)	Que nous ayons (That we have)	Que nous fassions (That we do / make)	Que nous puissions (That we can)
Que vous soyez (That you be)	Que vous ayez (That you have)	Que vous fassiez (That you do / make)	Que vous puissiez (That you can)
Qu'ils/elle soient (That they be)	Qu'ils/elles aient (That they have)	Qu'ils/elles fassent (That they do / make)	Qu'ils/elles puissent (That they can)

Do not confuse the verbs avoir and aller. Example: Je veux que tu **aies** mon adresse mail / Il faut que tu **ailles** à ton rendez-vous.

- Je souhaite que vous _____ disponible demain matin pour confirmer le rendez-vous. (I would like you to be available tomorrow morning to confirm the appointment.)
a. seriez b. êtes c. soyez d. soyez
- Il faut que tu _____ ma nouvelle adresse mail pour m'envoyer la pièce jointe. (You need to have my new email address to send me the attachment.)
a. ais b. aies c. ailles d. aies

1. soyez 2. aies



Rewrite the phrases (QR: AI+)

- (Je veux que) Je veux. Tu (être) ponctuel demain matin.

(I want you to be on time tomorrow morning.)
- (Il faut que) Il faut. Nous (avoir) toutes les informations avant la réunion.

(It is necessary that we have all the information before the meeting.)
- (Je souhaite que) Je souhaite. Vous (faire) attention aux consignes de sécurité.

(I wish that you pay attention to the safety instructions.)

1. Je veux que tu sois ponctuel demain matin. 2. Il faut que nous ayons toutes les informations avant la réunion. 3. Je souhaite que vous fassiez attention aux consignes de sécurité.

Correct the error

1. Il faut que vous pouvez répondre avant vendredi.

You must be able to reply before Friday.

2. Je souhaite que tu as mon CV en pièce jointe.

I want you to have my CV attached.

1. Il faut que vous puissiez répondre avant vendredi. 2. Je souhaite que tu aies mon CV en pièce jointe.

3.Exercises

1. Match each word with its definition.

- a. le destinataire 1. Contacter de nouveau si on n'a pas reçu de réponse comme prévu.
b. la pièce jointe 2. La personne qui doit recevoir et lire le courrier électronique.
c. relancer 3. Un fichier ajouté au mail que le destinataire peut télécharger.

a-2 b-3 c-1



2. Follow-up email after an interview (QR: Audio)

Fill in the gaps: pièce jointe, courrier électronique, Bien à vous, confirmer, proposer un créneau



Objet : Suite à notre entretien du 14 mai

Madame Dupont,

Je vous remercie pour notre échange de la semaine dernière au sujet du poste de chef de projet. Afin de finaliser ma candidature, pourriez-vous me (1) _____ le calendrier de recrutement et la date prévue pour votre décision ? Je me permets également de vous renvoyer mon CV, car il semble que la (2) _____ n'ait pas été reçue avec mon précédent (3) _____.

Je reste disponible pour un nouvel entretien si vous souhaitez approfondir certains points. Je peux (4) _____ jeudi matin ou vendredi après-midi. Merci par avance pour votre retour. (5) _____.

Thomas Leroy

Subject: Following up on our interview of May 14

Ms. Dupont,

Thank you for our discussion last week regarding the project manager position. In order to finalize my application, could you confirm the recruitment timeline and the expected date for your decision? I am also taking the liberty of sending you my résumé again, as it seems that the attachment was not received with my previous email.

I remain available for another interview if you would like to go into more detail on certain points. I can offer a slot on Thursday morning or Friday afternoon. Thank you in advance for your reply. Sincerely,

Thomas Leroy

(1) confirmer, (2) pièce jointe, (3) courrier électronique, (4) proposer un créneau, (5) Bien à vous

1. Pourquoi Thomas Leroy renvoie-t-il son CV et quelles informations demande-t-il à Madame Dupont ?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

1. Elle prépare un message professionnel pour un client et veut proposer une alternative si l'horaire ne convient pas. ☐ ☐
2. Elle envoie l'e-mail sans mettre de collègue en copie, car elle travaille seule sur ce dossier. ☐ ☐
3. Elle a joint un document mais n'a pas l'intention de relancer le destinataire si elle n'a pas de réponse. ☐ ☐



1-V 2-X 3-X

4. Choose the correct solution

1. Il faut que vous _____ vérifier l'objet du courrier électronique avant de l'envoyer au destinataire. *(You must go and check the email subject line before sending it to the recipient.)*
a. allez b. iriez c. alliez-vous d. alliez
2. Je préfère que tu _____ la pièce jointe en PDF et que tu la nommes clairement. *(I prefer that you attach the PDF and that you name it clearly.)*
a. mets b. mettes c. mettais d. mettrais
3. Le responsable souhaite que nous _____ Marie Dupont en copie pour suivre le dossier. *(The manager wants us to copy Marie Dupont in order to follow the case.)*
a. mettrons b. mettons c. mettions d. mettrons

1. alliez 2. mettes 3. mettions

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Relance d'un devis par téléphone

Camille (cheffe de projet): *Bonjour Nicolas, c'est Camille Martin d'Axion. Je vous appelle car je vous ai envoyé un courrier électronique mardi avec la pièce jointe pour le devis, et je n'ai pas eu de retour.*

(Hello Nicolas, this is Camille Martin from Axion. I'm calling you because I sent you an email on Tuesday with the attachment for the quote, and I haven't heard back.)

Nicolas (commercial): *Bonjour Madame Martin. Laissez-moi vérifier... Oui, je vois l'e-mail — objet : « Devis - salle de réunion ». Désolé, je ne l'avais pas encore traité.*
(Hello Ms. Martin. Let me check... Yes, I see the email — subject: "Quote - meeting room". Sorry, I hadn't processed it yet.)

Camille (cheffe de projet): *Ce n'est pas grave. Pouvez-vous me confirmer un rendez-vous d'ici vendredi, ou me proposer un créneau lundi matin ? Si nécessaire, je peux joindre le document à nouveau.*

(That's not a problem. Could you confirm an appointment by Friday, or suggest a time slot Monday morning? If necessary, I can attach the document again.)

Nicolas (commercial): *Lundi à 9 h me convient. Envoyez-le à nouveau et, s'il vous plaît, mettez en copie mon collègue Paul Durand ; je lui ferai suivre.*
(Monday at 9 a.m. works for me. Send it again and, please, copy my colleague Paul Durand; I'll forward it to him.)

Camille (cheffe de projet): *Très bien, je renvoie le document tout de suite au destinataire et en copie à Paul Durand. Merci et bien à vous.*
(Very well, I'm resending the document right away to the recipient and copying Paul Durand. Thank you and best regards.)

1. Pourquoi Camille appelle-t-elle Nicolas et quel document mentionne-t-elle ?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

Je vous écris afin de confirmer... / Veuillez trouver en pièce jointe... / Serait-il possible de convenir d'un créneau... ?



1. Vous devez écrire un e-mail professionnel pour confirmer un rendez-vous avec un client : quel objet choisissez-vous et comment commencez-vous le message ?
 2. Vous n'avez pas reçu de réponse à un e-mail important avec une pièce jointe : comment relancez-vous poliment et que demandez-vous au destinataire ?
-

7. Writing: Email (QR: AI+)

Objet : Réunion - lancement du projet (mercredi)

Bonjour Marie,

Peux-tu **confirmer le rendez-vous** de mercredi à 10 h en salle B ? J'ai besoin de la dernière version du **budget** et du **planning**. Si tu les as, peux-tu les envoyer en **pièce jointe** ?

Si 10 h ne te convient pas, propose-moi un autre **créneau** (je suis dispo entre 9 h et 12 h). Je mets Paul en **copie** pour qu'il puisse suivre.

Bien à vous,

Thomas Leroy



Write an appropriate response: *Je vous confirme que je serai disponible mercredi à... / Je vous propose plutôt le créneau de... si cela vous convient. / Je vous joins le document en pièce jointe et je vous remercie de...*

Important verbs

je/j'
tu
il/elle/on
nous
vous
ils/elles

Aller (*to go*)

Subjonctif présent
aille
ailles
aille
allions
alliez
aillent

Mettre (*to put*)

Subjonctif présent
mette
mettes
mette
mettions
mettiez
mettent



B1.3 Exprimer ses émotions au travail

- ☐ Gérer professionnellement les conflits au travail
- ☐ Exprimez votre bien-être et votre mal-être dans un contexte professionnel

Le stress	<i>(Stress)</i>	Se sentir débordé	<i>(To feel overwhelmed)</i>
L'irritabilité	<i>(Irritability)</i>	Se sentir reconnu	<i>(To feel recognized)</i>
La mauvaise humeur	<i>(Bad mood)</i>	Se ressourcer	<i>(To recharge (one's batteries))</i>
Être de mauvaise humeur	<i>(To be in a bad mood)</i>	S'entendre bien avec quelqu'un	<i>(To get along well with someone)</i>
Être surpris	<i>(To be surprised)</i>	S'entendre mal avec quelqu'un	<i>(To get along poorly with someone)</i>
Être content	<i>(To be happy)</i>	Avoir de l'ambition	<i>(To have ambition)</i>
Être enchanté	<i>(To be delighted)</i>	Être motivé	<i>(To be motivated)</i>
Être déçu	<i>(To be disappointed)</i>	Je n'en peux plus	<i>(I can't take it anymore)</i>
Être nostalgique	<i>(To be nostalgic)</i>	Ça fait de la peine	<i>(It's sad / it hurts)</i>
Se mettre en colère	<i>(To get angry)</i>	Ça fait pitié	<i>(It's pathetic / it's pitiful)</i>
S'excuser	<i>(To apologize)</i>	Ça fait peur	<i>(It's frightening / it scares me)</i>
Exprimer	<i>(To express)</i>	Être à l'aise	<i>(To feel at ease / to be comfortable)</i>
Exprimer son mécontentement	<i>(To express one's dissatisfaction)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)

Dans une **entreprise**, la **santé mentale** des équipes doit être prise au sérieux. Quand elle est négligée, il peut y avoir une baisse de **productivité**, plus d'absentéisme et même un **accident du travail**. Les risques psychosociaux peuvent venir d'un rythme trop intense ou d'un manque de moyens. Il *est possible que* des actions simples de **prévention** améliorent vite la situation, avec des aides et des dispositifs de soutien.



*In a **company**, the **mental health** of teams must be taken seriously. When it is neglected, there can be a drop in **productivity**, more absenteeism, and even a **workplace accident**. Psychosocial risks can come from an overly intense pace or a lack of resources. It is possible that simple **prevention** actions quickly improve the situation, with assistance and support measures.*

1. Quel effet la mauvaise santé mentale au travail peut-elle avoir sur l'activité ?
 - a. Une meilleure ambiance entre collègues
 - b. Moins de responsabilités pour l'employeur
 - c. Une baisse de productivité et plus d'absentéisme
 - d. Une hausse automatique des salaires

2. Quels sont deux exemples de risques psychosociaux mentionnés ?

- a. Une formation trop complète et un bon matériel b. Un télétravail obligatoire et des horaires fixes
- c. Des réunions trop courtes et des pauses trop longues d. Un rythme de travail excessif et un manque de ressources

1-c 2-d

2. Grammar: Indicative or subjunctive?



We use the indicative to express a fact: a statement, an observation, or a certain reality. The subjunctive is used to express a possibility: a feeling, an opinion/assessment, a negation, a doubt, or any uncertain action.

1. In the affirmative form, verbs of opinion (croire que, penser que, trouver que...) are always followed by the indicative.
2. In the negative form, verbs of opinion can take either the indicative or the subjunctive.
3. "C'est possible que", "C'est probable que" -> always subjunctive.

Expressions (Expressions)	Modes (Moods)	Exemples (Examples)
Sûr que (Sure that)	Indicatif (Indicative)	C'est sûr qu'il se sent débordé avec tout ce travail. (It's certain that he feels overwhelmed with all this work.)
Penser/croire/trouver que (certitude) (To think/believe/find that (certainty))	Indicatif (Indicative)	Je crois qu'il s'entend bien avec leurs collègues. (I believe that he gets along well with their colleagues.)
Peut-être que (Maybe)	Indicatif (Indicative)	Peut-être que tu n' as pas assez confiance en toi. (Maybe you don't have enough confidence in yourself.)
Douter que (To doubt that)	Subjonctif (Subjunctive)	Je doute qu'ils soient à l'aise dans l'entreprise. (I doubt that they are comfortable in the company.)
Il se peut que (It may be that)	Subjonctif (Subjunctive)	Il se peut que vous soyez déçus car vous n'avez pas été augmentés. (You may be disappointed because you didn't get a raise.)
Il est possible que / Il est probable que (It's possible that / It's likely that)	Subjonctif (Subjunctive)	Il est probable que j' ai besoin de prendre une pause cette semaine. (It's likely that I need to take a break this week.)

1. Je crois qu'il _____ débordé en ce moment, il a trop de dossiers. (I think he feels overwhelmed right now; he has too many files.)

- a. se sentes b. se sente c. se sent d. se sentir

2. Je doute que Julie _____ à l'aise dans cette équipe, elle ne parle presque pas en réunion. (I doubt that Julie is comfortable in this team; she hardly speaks in meetings.)

- a. sera b. soit c. est d. sois

1. se sent 2. soit

**Rewrite the phrases (QR: AI+)**

1. (C'est sûr que) Je suis certain : mon collègue arrive à l'heure.

(It's certain that my colleague arrives on time.)

2. (Je crois que) Je crois : ils ont assez de temps pour finir le rapport.

(I believe that they have enough time to finish the report.)

3. (Peut-être que) Tu n'as peut-être pas compris la consigne.

(Perhaps you didn't understand the instructions.)

1. C'est sûr que mon collègue arrive à l'heure. **2.** Je crois qu'ils ont assez de temps pour finir le rapport. **3.** Peut-être que tu n'as pas compris la consigne.

Correct the error

1. Il est probable que la discussion a amélioré l'ambiance.

It is likely that the discussion improved the atmosphere.

2. Je ne pense pas qu'il a bien compris la remarque.

I don't think he understood the remark well.

1. Il est probable que la discussion ait amélioré l'ambiance. **2.** Je ne pense pas qu'il ait bien compris la remarque.

3. Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|----------------------------------|--|
| a. Se sentir débordé | 1. Ne pas bien travailler ensemble à cause de tensions. |
| b. S'entendre mal avec quelqu'un | 2. Avoir trop de travail ou de tâches au point d'être dépassé. |
| c. Exprimer son mécontentement | 3. Dire calmement qu'on n'est pas satisfait d'une situation. |

a-2 b-1 c-3



2. Internal memo - Preventing tension and stress at the office (QR: Audio)



Fill in the gaps: motivé, excuses, mauvaise humeur, reconnu, stressé, débordée, je n'en peux plus, irrité

Dans plusieurs équipes, des tensions ont été signalées ces dernières semaines. Quand la charge de travail augmente, il est normal de se sentir (1) _____ ou (2) _____, mais cela peut rapidement provoquer de la (3) _____ et des conflits. Les managers sont invités à repérer les signaux, par exemple une personne qui se sent (4) _____ ou qui dit « (5) _____ », et à proposer un temps d'échange.

L'entreprise rappelle qu'il est possible de demander un rendez-vous confidentiel avec les RH ou le service de santé au travail. En cas de désaccord, privilégiez un message factuel et présentez des (6) _____ si vos mots ont blessé quelqu'un. L'objectif est que chacun se sente (7) _____ et reste (8) _____, tout en conservant un cadre professionnel.

In several teams, tensions have been reported in recent weeks. When the workload increases, it is normal to feel stressed or irritated, but this can quickly lead to bad moods and conflicts. Managers are encouraged to identify the signs, for example someone who feels overwhelmed or who says "I can't take it anymore", and to offer time to talk.

The company reminds everyone that it is possible to request a confidential meeting with HR or the occupational health service. In the event of a disagreement, prioritize a factual message and apologize if your words have hurt someone. The goal is for everyone to feel acknowledged and remain motivated, while maintaining a professional framework.

(1) stressé, (2) irrité, (3) mauvaise humeur, (4) débordée, (5) je n'en peux plus, (6) excuses, (7) reconnu, (8) motivé

1. Comment l'entreprise conseille-t-elle de réagir lorsqu'un collègue montre des signes de stress ou de conflit ?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. La personne a reçu une nouvelle tâche urgente, ce qui a augmenté son stress. | ☐ | ☐ |
| 2. Elle s'entend mal avec Julien depuis longtemps et le conflit dure depuis plusieurs semaines. | ☐ | ☐ |
| 3. Après l'incident, elle a parlé du planning avec son responsable et s'est excusée. | ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

- | | |
|---|---|
| 1. Il est possible que vous _____ votre mécontentement, mais restez professionnel pendant la réunion. | (It is possible that you express your dissatisfaction, but remain professional during the meeting.) |
| a. exprimez b. exprimer c. exprimerez d. exprimez | |
| 2. Le responsable doute que l'équipe _____ après cet échange tendu. | (The manager doubts that the team will apologize after this tense exchange.) |
| a. s'excuse b. s'excuse c. s'excusera d. s'excusent | |
| 3. Je ne pense pas que tu _____ bien ton stress quand tu dis : « Je n'en peux plus ». | (I don't think you express your stress well when you say: « I can't take it anymore ».) |
| a. exprime b. exprimes c. exprimez d. exprimeras | |

1. exprimez 2. s'excuse 3. exprime

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Débrief après un mail agressif

- | | |
|--------------------------------|--|
| Sofia (manager): | Thomas, tu as deux minutes ? J'ai perçu pas mal d'irritabilité dans ton mail à Julie et je voudrais comprendre ce qui s'est passé.
(Thomas, do you have two minutes? I sensed quite a bit of irritability in your email to Julie and I'd like to understand what happened.) |
| Thomas (collaborateur): | Oui... désolé. J'étais vraiment de mauvaise humeur — je me sens débordé depuis la dernière deadline, et son message m'a surpris ; j'ai eu l'impression qu'on remettait tout sur moi.
(Yes... sorry. I was really in a bad mood — I've been feeling overwhelmed since the last deadline, and her message surprised me; I had the impression everything was being put on me.) |
| Sofia (manager): | Je comprends le stress, mais le ton peut vite envenimer la situation. Tu peux exprimer ton mécontentement sans te mettre en colère.
(I understand the stress, but the tone can quickly make the situation worse. You can express your dissatisfaction without getting angry.) |

Thomas (collaborateur): *Je n'en peux plus de courir après les urgences, et ça fait peur pour la suite. J'ai de l'ambition et je suis motivé, mais là je ne me sens pas reconnu.*

(I can't take running after urgent tasks anymore, and it's scary for what's next. I'm ambitious and I'm motivated, but right now I don't feel recognized.)

Sofia (manager): *D'accord. Excuse-toi auprès de Julie et on reformule ensemble une réponse factuelle ; ensuite on réévalue ta charge de travail et tu prends une vraie pause pour te ressourcer.*

(Okay. Apologize to Julie and we'll rephrase a factual reply together; then we'll reassess your workload and you'll take a real break to recharge.)

1. Pourquoi Thomas se sent-il « débordé » dans cette situation, et qu'est-ce qui l'a surpris ?

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

Je me sens... parce que... / Il vaut mieux en parler calmement. / Je m'excuse, mais j'aimerais exprimer mon mécontentement.



1. Racontez une situation récente où vous vous êtes senti(e) stressé(e) ou débordé(e) au travail : qu'est-ce qui s'est passé et comment avez-vous réagi ?
2. Si un collègue est de mauvaise humeur et que cela crée un conflit, que faites-vous pour rester professionnel et améliorer la situation ?

7. Writing: Email (QR: AI+)

Objet : Point après la réunion

Bonjour,

Je te fais un retour à chaud sur la réunion de ce matin. J'ai été un peu **surpris** par ton ton avec Sophie, et j'ai senti que l'équipe devenait vite **irritable**. De mon côté, je me suis senti **débordé** quand les tâches ont été ajoutées sans délai clair.

Peut-on en parler 10 minutes cet après-midi ? L'idée est d'éviter que cela reparte en conflit et de se mettre d'accord sur une façon de travailler plus simple.

Merci,
Marc



Write an appropriate response: *Je reconnais que..., et je m'excuse si... / Il est possible que nous ayons mal compris..., mais je propose que... / Pour éviter que cela se reproduise, je suggère que...*

Important verbs

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles

Exprimer (*to express*)

Subjonctif présent

exprime

exprimes

exprime

exprimions

exprimiez

expriment

S'excuser (*to apologise*)

Subjonctif présent

m'excuse

t'excuses

s'excuse

nous excusions

vous excusiez

s'excusent

B1.4 Envoi et retour des colis



- ☐ Faire une réclamation ou demander une garantie pour un produit
- ☐ Demander des informations sur la livraison ou le suivi d'un colis
- ☐ Passez une commande en ligne, retournez ou échangez un article endommagé ou non désiré

La garantie	<i>(The warranty)</i>	L'avoir	<i>(Credit note)</i>
La livraison	<i>(Delivery)</i>	Le numéro de commande	<i>(Order number)</i>
Le point de retrait	<i>(Pickup point)</i>	Endommagé	<i>(Damaged)</i>
Le suivi du colis	<i>(Package tracking)</i>	Non conforme	<i>(Non-compliant)</i>
Le transporteur	<i>(Carrier)</i>	Rembourser	<i>(To refund)</i>
Le bordereau de retour	<i>(Return slip)</i>	Signaler un problème	<i>(Report a problem)</i>
Le remboursement	<i>(Refund)</i>	Retourner un article	<i>(Return an item)</i>
La réclamation	<i>(Complaint)</i>	Annuler la commande	<i>(Cancel the order)</i>
La preuve d'achat	<i>(Proof of purchase)</i>	Expédier	<i>(To ship)</i>
Le service client	<i>(Customer service)</i>	Précavis de livraison	<i>(Delivery notice)</i>
Le délai de livraison	<i>(Delivery time)</i>	Port payé	<i>(Postage paid)</i>
Les frais de port	<i>(Shipping costs)</i>	Port à payer	<i>(Postage due)</i>
L'échange	<i>(Exchange)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)

Après une **livraison**, un client reçoit un **colis abîmé** et demande un remplacement ou un remboursement. Le vendeur affirme que le paquet était en bon état avant l'envoi et renvoie le client vers le transporteur. Pourtant, le client rappelle que le **vendeur** reste responsable si le produit arrive cassé. Il est conseillé d'écrire des **réserves** immédiatement et de signaler le problème par écrit, par exemple avec un **courrier recommandé**. *Je souhaite que vous expédiez une solution rapidement.*



*After a **delivery**, a customer receives a **package** that is **damaged** and asks for a replacement or a refund. The seller claims that the package was in good condition before shipping and directs the customer to the carrier. However, the customer points out that the **seller** remains responsible if the product arrives broken. It is recommended to write **reservations** immediately and to report the problem in writing, for example with a **registered letter**. I would like you to send a solution quickly.*

1. Pourquoi le vendeur refuse-t-il d'abord le remplacement ou le remboursement ?
 - a. Parce qu'il pense que le problème vient du transporteur.
 - b. Parce que le client a cassé le produit lui-même.
 - c. Parce que la garantie est expirée.
 - d. Parce que le client n'a pas payé la livraison.
2. Que doit-on faire immédiatement si on reçoit un colis abîmé ?
 - a. Demander au transporteur un remboursement en magasin.
 - b. Écrire des réserves tout de suite.
 - c. Attendre la prochaine livraison avant de réagir.
 - d. Jeter l'emballage et appeler la banque.

1-a 2-b



2. Grammar: Present subjunctive: Will (to hope, to want, to wish)

The subjunctive is used after verbs expressing wishes or expectations, such as *espérer que*, *vouloir que*, *souhaiter que*.

1. We use the subjunctive after "vouloir que" and "souhaiter que".
2. We use the indicative after "espérer que".

Expression (Expression)	Mode (Mood)	Exemples (Examples)
Souhaiter que (To wish that)	Subjonctif (Subjunctive)	Je souhaite que vous expédiiez le colis dans la journée. (I wish you would ship the parcel today.)
Vouloir que (To want that)	Subjonctif (Subjunctive)	Tu veux que je fasse une réclamation ? (Do you want me to make a complaint?)
Espérer que (To hope that)	Indicatif (Indicative)	J'espère que la livraison est rapide. (I hope the delivery is fast.)

1. Je souhaite que vous _____ le bordereau de retour par e-mail. (I would like you to send me the return label by email.)
 a. m'envoyiez b. m'envoyer c. m'envoyais d. m'envoyez
2. Je veux que vous me _____ les frais de port, car l'article est arrivé endommagé. (I want you to refund me the shipping costs, because the item arrived damaged.)
 a. remboursez b. rembourserez c. remboursé d. remboursez

1. m'envoyiez 2. remboursez

Rewrite the phrases (QR: AI+)



1. (Souhaiter que) Je voudrais une livraison plus rapide.

(I wish that the delivery were faster.)

2. (Vouloir que) Tu peux m'envoyer la facture aujourd'hui ?

(I want you to send me the invoice today.)

3. (Espérer que) Nous attendons un remboursement cette semaine.

(We hope that the refund will arrive this week.)

1. Je souhaite que la livraison soit plus rapide. 2. Je veux que tu m'envoies la facture aujourd'hui. 3. Nous espérons que le remboursement arrivera cette semaine.

Correct the error

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

I hope the refund will arrive quickly.

2. Je souhaite que vous expédiez le colis aujourd'hui.

I want you to ship the package today.

1. J'espère que le remboursement arrivera vite. 2. Je souhaite que vous expédiez le colis aujourd'hui.

3.Exercises

1. Match each word with its definition.



- | | |
|----------------------|---|
| a. une réclamation | 1. Informations en ligne permettant que je sache où se trouve mon colis. |
| b. le remboursement | 2. Action de rendre l'argent payé lorsqu'un produit est retourné. |
| c. le suivi du colis | 3. Message adressé au service client pour demander la résolution d'un problème. |

a-3 b-2 c-1

2. Returns and refunds: procedure (online store) (QR: Audio)



Fill in the gaps: endommagé, remboursement, numéro de commande, livraison, réclamation, suivi du colis, signaler le problème

Suite à votre commande en ligne, nous confirmons la (1) _____ au point de retrait choisi. Le délai habituel est de 2 à 4 jours ouvrés. Pour suivre l'acheminement, munissez-vous du (2) _____ et consultez le (3) _____ depuis votre espace client.

Si l'article est (4) _____ ou non conforme, vous pouvez déposer une (5) _____ dans les 14 jours après réception. Merci de (6) _____ avec des photos et la preuve d'achat. Après vérification par le service client, un bordereau de retour vous sera envoyé par e-mail. Le (7) _____ est effectué sur le moyen de paiement initial sous 7 à 10 jours ouvrés après réception du colis retourné.

Following your online order, we confirm delivery to the selected pickup point. The usual timeframe is 2 to 4 business days. To track the shipment, have your order number ready and check the parcel tracking from your customer account.

If the item is damaged or not as described, you can file a claim within 14 days after receipt. Please report the issue with photos and proof of purchase. After verification by customer service, a return label will be sent to you by email. The refund is made to the original payment method within 7 to 10 business days after receipt of the returned parcel.

(1) livraison, (2) numéro de commande, (3) suivi du colis, (4) endommagé, (5) réclamation, (6) signaler le problème, (7) remboursement

1. Quelles sont les étapes à suivre si vous recevez un article endommagé, et quelles pièces justificatives devez-vous fournir ?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

1. Le colis a été déposé en point de retrait sans que la cliente reçoive le SMS de préavis. ☐ ☐
2. Le casque est en parfait état et correspond à la description du site. ☐ ☐
3. Elle veut recevoir le bordereau de retour et savoir qui paie les frais d'envoi avant d'accepter l'échange ou le remboursement. ☐ ☐



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

1. Je souhaite que vous _____ le colis au point de retrait avant vendredi. *(I wish that you would deliver the package to the pickup point before Friday.)*
a. livrez b. livrer c. livrons d. livriez
2. Le service client veut que le transporteur _____ un nouveau colis dès aujourd'hui. *(Customer service wants the carrier to ship a new package starting today.)*
a. expédier b. expédiera c. expédiez d. expédiez
3. Je veux que vous _____ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat. *(I want you to deliver my order to the address indicated on the proof of purchase.)*
a. livreriez b. livrez c. livrer d. livriez

1. livriez 2. expédie 3. livriez

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Réclamation pour colis non conforme

- Client** *Bonjour, je vous appelle pour signaler un problème : j'ai reçu ma commande numéro 58421 ce matin, mais l'article n'est pas le bon modèle.*
(Thomas): *(Hello, I'm calling to report a problem: I received my order number 58421 this morning, but the item is not the right model.)*
- Conseillère service client** *Bonjour monsieur, je suis désolée. Avez-vous la preuve d'achat ou l'e-mail de confirmation ? Je peux ouvrir une réclamation et vérifier la garantie.*
(Nadia): *(Hello sir, I'm sorry. Do you have proof of purchase or the confirmation email? I can open a complaint and check the warranty.)*
- Client** *Oui, j'ai l'e-mail. La livraison était prévue pour hier, et en plus le colis est un peu endommagé.*
(Thomas): *(Yes, I have the email. The delivery was scheduled for yesterday, and on top of that the package is a bit damaged.)*
- Conseillère service client** *D'accord. Je vous propose soit un échange, soit un remboursement. Je vais vous envoyer un bordereau de retour : vous retournez l'article au point de retrait, port payé, et dès réception nous procéderons au remboursement.*
(Nadia): *(Alright. I can offer you either an exchange or a refund. I will send you a return label: you return the item to the pick-up point, postage paid, and as soon as we receive it we will process the refund.)*

Client *Très bien, je préfère le remboursement. Pouvez-vous aussi m'envoyer le*
(Thomas): *numéro de suivi pour le retour, s'il vous plaît ?*
(Very well, I prefer the refund. Could you also send me the tracking number for the
return, please?)

1. Quel est le problème exact avec l'article reçu, et quel document Thomas doit-il fournir pour ouvrir la réclamation ?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

J'aimerais que vous me remboursiez ou que vous procédiez à un échange. / J'espère que vous pourrez vérifier le suivi et m'informer du délai de livraison. / Je souhaite que ma réclamation soit traitée rapidement ; voici ma preuve d'achat.



1. Vous avez commandé un article en ligne et il arrive endommagé ou non conforme - que faites-vous et que dites-vous au service client ?
-
2. Votre colis n'arrive pas dans le délai annoncé et le suivi n'a pas bougé depuis plusieurs jours - quelles informations demandez-vous au transporteur ou au point de retrait ?
-

7. Writing: Email (QR: AI+)

Bonjour Madame Dupont,

Nous vous contactons au sujet de votre **commande** n° **FR-58392** (casque audio).
 D'après le **suivi du colis**, la **livraison** a été effectuée hier au **point de retrait** Relais
 Tabac des Lilas.

Vous nous avez indiqué que l'article est arrivé **endommagé**. Pour ouvrir une
réclamation, pouvez-vous nous envoyer une photo du produit et la **preuve d'achat** ?

Nous vous dirons ensuite si un **échange** ou un **remboursement** est possible.

Cordialement,

Sofia Martin

Service client - HexaShop



Write an appropriate response: *Je vous contacte pour signaler un problème avec ma commande n°... / Je souhaite que vous m'envoyiez un échange ou que vous me remboursiez. / Pouvez-vous me confirmer le délai de livraison si vous expédiez un nouvel article ?*
