

Français B1

Un cours complet pour la communication quotidienne et professionnelle.



www.colanguage.com/fr

Copyright © 2026 coLanguage

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

Rédaction: équipe académique et pédagogique coLanguage

Revue académique: Universités partenaires et enseignants associés

ISBN: 979-13-88253-82-9

Titre: Apprendre le français pour étrangers. Cours complet B1 niveau intermédiaire avec audio et traductions

Sous-titre: Apprendre le français B1 avec textes, grammaire, exercices et audios. Pour l'étude autonome ou avec un professeur. Préparation au DELF.

Ce livre est publié par Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Espagne

NIF. B40622912

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de récupération ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur, sauf pour un usage pédagogique par les établissements scolaires et les enseignants sur demande.

Audio, vidéo, exercices de prononciation et exercices interactifs sont disponibles dans l'application coLanguage.

<https://app.colanguage.com/fr/francais>

Les établissements scolaires et les enseignants peuvent nous contacter pour des impressions en grand volume et des traductions en plusieurs langues.

Contact: support@colanguage.com

Remerciements

Ce cours a été testé en conditions réelles auprès de plus de 300 étudiants.

Nous remercions vivement les organisations et institutions qui ont apporté leur soutien, leur expertise et leurs programmes d'échange :

Partenaires stratégiques:

- [ES] Marina de Empresas (associé à l'Université de Valence et à l'UPV): Soutien logistique et stratégique
- [DE] Université de Siegen: Didactique et évaluation pédagogique

Échanges académiques (pédagogie):

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

Échanges universitaires (informatique et développement d'applications):

- [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

Ce livre est conforme aux directives linguistiques établies par : Institut Français.

Ces programmes de coopération ont été rendus possibles grâce au soutien financier de l'Union européenne.

Nous tenons à remercier tous les enseignants qui ont contribué à l'élaboration de ce livre pour leur dévouement et leur coopération.

Qu'obtiendrez-vous avec ce cours ?

Vous apprendrez à parler, comprendre, lire et écrire dans des situations quotidiennes, professionnelles et sociales.

Ce livre convient pour l'étude en autonomie (avec l'application) ou pour une utilisation avec un enseignant.

- Utilisez un vocabulaire pratique pour la vie quotidienne et le travail
- Comprendre le langage parlé et écrit
- Rédiger des e-mails, des messages et de courts textes professionnels
- Préparez-vous aux examens officiels comme Delf/Dalf

À qui s'adresse ce livre ?

Ce livre est conçu pour des professionnels adultes qui souhaitent de la structure et des progrès rapides.

Chaque leçon suit une structure claire :

1. Vocabulaire et expressions utiles
2. Dialogues et situations de la vie quotidienne
3. Explications de grammaire claires
4. Exercices guidés avec pratique étape par étape
5. Lecture, compréhension orale, expression orale et écrite

Une liste complète du vocabulaire et des conjugaisons de verbes est incluse à la fin du livre à titre de référence.

Auto-évaluation - niveau B1

- **Compréhension orale:** Je peux comprendre l'essentiel d'un discours clair sur des sujets familiers et suivre des émissions de télévision/radio lorsque l'on parle distinctement.
- **Lecture:** Je peux comprendre des textes quotidiens et des lettres personnelles concernant des événements et des sentiments.
- **Interaction orale:** Je peux gérer des situations courantes en voyage et discuter de sujets familiers spontanément.
- **Production orale:** Je peux décrire des expériences, des rêves et des projets, donner des raisons et raconter des histoires.
- **Expression écrite:** Je peux rédiger des textes cohérents sur des sujets familiers et des lettres personnelles à propos d'expériences.

Comment utiliser l'application coLanguage (audio + auto-évaluations) ?

Scannez le code QR dans chaque leçon pour accéder à l'audio, aux vidéos, aux tests, à l'entraînement à la prononciation et aux exercices interactifs.

App:

<https://app.colanguage.com/fr/francais/plan-de-cours/b1>



Comment utiliser ce cours en tant qu'enseignant ?

Ce cours propose un programme complet aligné sur le CECR d'environ 60 à 80 heures d'enseignement. Conçu pour les enseignants occupés, les leçons sont prêtes à l'emploi et nécessitent un temps de préparation minimal.

Chaque chapitre comprend :

- Développement de vocabulaire structuré
- Pratique communicative basée sur des situations pour les contextes quotidiens et professionnels
- Exercices guidés de grammaire
- Tâches intégrées de lecture, d'écoute, d'expression orale et d'expression écrite

Support pédagogique visuel pour une utilisation en ligne et en présentiel

Scannez le code QR dans chaque leçon pour accéder aux ressources numériques qui accompagnent l'enseignement en présentiel :

- Audio, prononciation et vidéos
- Exercices de grammaire supplémentaires et activités orales
- Images et supports visuels pour la pratique de l'expression orale en contexte
- Copiez les fiches de travail dans Google Docs ou des outils similaires pour un entraînement à l'écriture en temps réel

Gérer les groupes, les devoirs et la préparation des cours

Utilisez notre portail de gestion scolaire pour organiser et accompagner vos élèves :

- Surveiller la progression des élèves, les difficultés et les résultats des corrections
- Envoyer les devoirs et les supports de préparation de cours (avec traductions) aux groupes

Plus d'informations sur les outils numériques <https://www.colanguage.com/fr/enseigner-avec-nous>

Évaluation et appréciation - niveau B1

- **Compétence de compréhension orale:** Dispose d'un vocabulaire suffisant pour communiquer de manière basique sur des sujets familiers, avec quelques hésitations
- **Précision:** Utilise des schémas courants avec précision dans des situations prévisibles
- **Fluidité:** Peut maintenir un discours compréhensible malgré des pauses évidentes
- **Interaction:** Peut tenir des conversations simples sur des sujets familiers
- **Cohérence:** Relie des éléments simples en séquences connectées

Objectifs du programme

#	Situation	Focalisation sur la grammaire	Verbes clés
B1.1 Prendre des appels téléphoniques formels et informels Date cible: __/__/__		Le subjonctif présent : verbes réguliers	<i>planifier, convoquer</i>
B1.2 Rédaction d'e-mails et de lettres Date cible: __/__/__		Le subjonctif présent : verbes irréguliers	<i>aller, mettre</i>
B1.3 Exprimer ses émotions au travail Date cible: __/__/__		Indicatif ou subjonctif ?	<i>exprimer, s'excuser</i>
B1.4 Envoi et retour des colis Date cible: __/__/__		Subjonctif présent : Volonté (espérer, vouloir, souhaiter)	<i>livrer, expédier</i>
B1.5 Envoyer une proposition de projet Date cible: __/__/__		Le subjonctif présent avec les sentiments (être content que, être triste que, avoir peur que).	<i>faire, proposer</i>
B1.6 Musique et podcasts Date cible: __/__/__		Le subjonctif présent avec le doute (douter que, ne pas être sûr que, ne pas croire que)	<i>écouter, télécharger</i>
B1.7 Forfaits data et internet Date cible: __/__/__		Le subjonctif présent avec la nécessité (Il faut que, Il est nécessaire que, Il est important que).	<i>se connecter, sauvegarder</i>
B1.8 Actualités et médias Date cible: __/__/__		Le subjonctif présent pour exprimer le but (Pour que, afin que, de crainte que, de peur que).	<i>commenter, s'informer</i>
B1.9 Événements et célébrations familiales Date cible: __/__/__		Le conditionnel passé: Formation	<i>être, avoir</i>
B1.10 Rencontres Date cible: __/__/__		Le conditionnel passé : Utilisation	<i>inviter, se rencontrer</i>
B1.11 Aller au cinéma Date cible: __/__/__		Donner des conseils (conseiller, Il faudrait, suggérer, etc...).	<i>regarder, conseiller</i>
B1.12 Aller au théâtre Date cible: __/__/__		La condition	<i>réserver, jouer</i>
B1.13 La galerie d'art Date cible: __/__/__		Le futur antérieur : formation	<i>peindre, visiter</i>
B1.14 Organiser un voyage longue distance Date cible: __/__/__		Le futur antérieur avec "quand", "dès que", "lorsque"	<i>louer, partir</i>
B1.15 Temps libre et passions Date cible: __/__/__		Les pronoms relatifs composés: laquelle, auxquels, duquel, etc...	<i>s'inscrire, adorer</i>

B1.16 Masterchef : cuisine avancée Date cible: __/__/__	Les pronoms démonstratif neutres ceci, cela, ça	<i>couper, mettre</i>
B1.17 gastronomie de luxe Date cible: __/__/__	Les pronoms et déterminants indéfinis : "aucun, quelque chose, personne, plusieurs, n'importe quoi,..."	<i>savourer, cuire</i>
B1.18 Anatomie Date cible: __/__/__	Le participe présent	<i>prendre, examiner</i>
B1.19 Assurance santé Date cible: __/__/__	L'accord du participe passé avec des verbes pronominaux	<i>s'habiller, s'assurer</i>
B1.20 À la pharmacie Date cible: __/__/__	L'infinitif : emplois	<i>se sentir, prescrire</i>
B1.21 Faire un régime Date cible: __/__/__	L'infinitif passé	<i>manger, maigrir</i>
B1.22 Aller aux urgences Date cible: __/__/__	Les verbes avec prépositions penser à, téléphoner à, s'occuper de, ...	<i>se blesser, appeler</i>
B1.23 Accoucher Date cible: __/__/__	L'impératif : verbes irréguliers	<i>attendre, pousser</i>
B1.24 Rendez-vous beauté Date cible: __/__/__	L'impératif des verbes pronominaux : "Lavez vous", Rase-toi",...	<i>se coiffer, se doucher</i>
B1.25 Quelle école choisir ? Date cible: __/__/__	Plus-que-parfait : formation	<i>venir, réussir</i>
B1.26 Passer un examen Date cible: __/__/__	Le plus-que-parfait : utilisation	<i>apprendre, passer</i>
B1.27 Rédigez votre CV Date cible: __/__/__	Nuances d'utilisation de l'imparfait, du passé composé et du plus-que-parfait	<i>travailler, étudier</i>
B1.28 Offre d'emploi et entretien Date cible: __/__/__	Le subjonctif passé : utilisation Le subjonctif passé : formation	<i>postuler, s'entretenir</i>
B1.29 Votre contrat de travail Date cible: __/__/__	La mise en relief : C'est moi qui	<i>signer, commencer</i>
B1.30 Congés et jours fériés Date cible: __/__/__	Le français oral	<i>demander, se reposer</i>
B1.31 Visite de maison et déménagement Date cible: __/__/__	La condition	<i>déménager, vivre</i>
B1.32 Décoration d'intérieur Date cible: __/__/__	La double négation : "ne...ni...ni", "ne...pas...ni"	<i>vouloir, décorer</i>
B1.33 services de ménage Date cible: __/__/__	L'hypothèse : Si j'avais ; Si j'avais eu....	<i>nettoyer, savoir</i>
B1.34 Cambriolage Date cible: __/__/__	Les connecteur logiques : "en conclusion, bref, par exemple, pour finir,..."	<i>voir, signaler</i>
B1.35 Soins contractuels à domicile Date cible: __/__/__	Les connecteurs d'opposition et de concession : "au contraire de, pourtant, bien que,..."	<i>aider, s'occuper</i>

B1.36 Finances quotidiennes et impôts Date cible: __/__/__	L'impératif avec en, y et le/la/les : vas-y, prends-en, prends-le...	<i>donner, payer</i>
B1.37 état civil Date cible: __/__/__	Combiner en et y avec un pronom	<i>se marier, s'embrasser</i>
B1.38 Leadership dans l'équipe Date cible: __/__/__	Exprimer un sentiment : "Je suis content", "Ça me fatigue"...	<i>suivre, gérer</i>
B1.39 Titres de poste et structure de l'entreprise Date cible: __/__/__	Les pronoms interrogatifs ("que, qui, quoi...")	<i>respecter, exercer</i>
B1.40 Trajet domicile-travail Date cible: __/__/__	Les conjonctions de temps ("quand, après que, dès que...")	<i>conduire, se déplacer</i>
B1.41 Au laboratoire Date cible: __/__/__	La concordance des temps	<i>chercher, analyser</i>
B1.42 Autorisations et subventions Date cible: __/__/__	Le discours indirect Le discours indirect : mots interrogatifs	<i>dire, répondre</i>
B1.43 Négociations et ventes Date cible: __/__/__	Le discours indirect : Impératif	<i>acheter, vendre</i>
B1.44 Durabilité et environnement Date cible: __/__/__	Comparaison avec 'tellement...que' et 'tel(le)s...que'	<i>recycler, protéger</i>
B1.45 À la conférence Date cible: __/__/__	Les formules de courtoisie : "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

Le créneau horaire

Le rappel

Allô ?

Bonjour, Marie à l'appareil.

De la part de qui, s'il vous plaît ?

Puis-je parler à.. ?

Passer quelqu'un

Pourrais-je avoir vos coordonnées ?

Prendre un message

Un instant, je vous prie.

Est-ce que ça vous convient ?

Je vous entends mal

Je vous rappelle dès que possible

Composer un numéro

Raccrocher

Rappeler

Se mettre en attente

Clarifier

Se dépêcher

Tenir au courant

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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.



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

1-a 2-a

2. Grammaire: Le subjonctif présent : verbes réguliers

Le subjonctif présent est utilisé pour exprimer une action incertaine ou une nécessité : Exemple : Il faut que je ****parle****.



1. Formation : Radical + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent.**

2. Le subjonctif s'utilise pour exprimer une volonté, un sentiment, un doute, un but ou une possibilité. Exemple : Il est possible que nous **planifions** une réunion.

B1.1 Prendre des appels téléphoniques formels et informels

Module 1 Communication

Parler (1er groupe)	Finir (2ème groupe)	Rendre (3ème groupe)
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

Il faut utiliser le subjonctif après des conjonctions comme 'bien que', 'pour que'.

On n'utilise pas le subjonctif après le verbe "espérer". Exemple : J'espère que vous vous **occupez** des clients.

- Il faut que vous _____ le compte rendu avant de rappeler le client.
a. finissiez-vous b. finissiez c. finissez d. finissezsiez
- Bien que je _____ mal, je prends un message.
a. vous entends b. vous entend c. vous entendez d. vous entende

1. finissez 2. vous entende

2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

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

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

3. Corrigez l'erreur

- Bien que je finis, je te rappelle après.

Bien que je finisse, je te rappelle après.

- Il faut que vous parlez au nouveau client.

Il faut que vous parliez au nouveau client.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



- 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. Standard téléphonique : rappel et prise de message (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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.

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

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux



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.

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐

4. Choisissez la bonne solution

- Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi.
a. planifiés b. planifions c. planifions d. planifierons
- Je voudrais que vous _____ l'équipe en visioconférence, car je vous entends mal au téléphone.
a. convoquiez b. convoquerez c. convoqueriez d. convoquez
- Bien que je sois sur le haut-parleur, il faut que tu _____ ton nom avant que je prenne un message.
a. clarifies b. clarifie c. clarifiais d. clarifieras

1. planifions 2. convoquiez 3. clarifies

5. Jeu de rôle - 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 ?

M. Laurent (client): Oui, bonjour... Je vous entends mal, vous êtes en haut-parleur ?

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.

M. Laurent (client): C'est nettement mieux, merci. Par contre je dois me dépêcher, j'ai une réunion dans cinq 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 ?

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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



- 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 ?
- 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. Écriture: E-mail (QR: IA+)

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



Rédigez une réponse appropriée: *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 : ...*

Verbes importants Planifier (*planifier*)

	Subjonctif présent
je	planifie
j'	
tu	planifies
il	planifie
elle	
on	
nous	planifions
vous	planifiez
ils	planifient
elles	

Convoquer (*convoquer*)

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

L'objet

Le courrier électronique

La pièce jointe

Cher Thomas Leroy

Chère madame

Cher monsieur

Chère Marie Dupont

Mon cher

Ma chère

Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments distingués

Avec mes cordiales salutations

Bien à vous

Amicalement

Bises

Je t'embrasse

Coucou

Eh salut, ça fait longtemps !

Proposer un créneau

Confirmer un rendez-vous

Joindre un document

Mettre en copie

Faire suivre

Relancer

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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.



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. Grammaire: Le subjonctif présent : verbes irréguliers

Le subjonctif présent est utilisé pour exprimer une action incertaine ou une nécessité.



1. La conjugaison du subjonctif au présent varie selon les verbes irréguliers.

Être	Avoir	Faire	Pouvoir
Que je sois	Que j'aie	Que je fasse	Que je puisse
Que tu sois	Que tu aies	Que tu fasses	Que tu puisses
Qu'il/elle/on soit	Qu'il/elle/on ait	Qu'il/elle/on fasse	Qu'il/elle/on puisse
Que nous soyons	Que nous ayons	Que nous fassions	Que nous puissions
Que vous soyez	Que vous ayez	Que vous fassiez	Que vous puissiez
Qu'ils/elle soient	Qu'ils/elles aient	Qu'ils/elles fassent	Qu'ils/elles puissent

Il ne faut pas confondre le verbe avoir et aller.

Exemple : Je veux que tu **aies** mon adresse mail/ Il faut que tu **ailles** à ton rendez-vous.

1. Je souhaite que vous _____ disponible demain matin pour confirmer le rendez-vous.

- a. seriez b. êtes c. soyez d. soyez

2. Il faut que tu _____ ma nouvelle adresse mail pour m'envoyer la pièce jointe.

- a. ais b. aieses c. ailles d. aies

1. soyez 2. aies



2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)

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

2. (Il faut que) Il faut. Nous (avoir) toutes les informations avant la réunion.

3. (Je souhaite que) Je souhaite. Vous (faire) attention aux consignes de sécurité.

3. Corrigez l'erreur

1. Il faut que vous pouvez répondre avant vendredi.

Il faut que vous puissiez répondre avant vendredi.

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

Je souhaite que tu aies mon CV en pièce jointe.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



- 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. Mail de relance après un entretien (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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

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

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

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.

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐



4. Choisissez la bonne solution

- Il faut que vous _____ vérifier l'objet du courrier électronique avant de l'envoyer au destinataire.
a. allez b. iriez c. alliez-vous d. alliez
- Je préfère que tu _____ la pièce jointe en PDF et que tu la nommes clairement.
a. mets b. mettes c. mettais d. mettrais
- Le responsable souhaite que nous _____ Marie Dupont en copie pour suivre le dossier.
a. metterons b. mettons c. mettions d. mettrons

1. alliez 2. mettes 3. mettions

5. Jeu de rôle - 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.*

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.*

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.*

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.*

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.*

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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



- 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 ?
- 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. Écriture: Email (QR: IA+)

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



Rédigez une réponse appropriée: *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...*

Verbes importants Aller (*aller*)

	Subjonctif présent
je	aille
j'	
tu	ailles
il	aille
elle	
on	
nous	allions
vous	alliez
ils	aillent
elles	

Mettre (*mettre*)

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	S'entendre bien avec quelqu'un
L'irritabilité	S'entendre mal avec quelqu'un
La mauvaise humeur	Se mettre en colère
Ça fait de la peine	Se sentir débordé
Ça fait pitié	Se sentir reconnu
Ça fait peur	Se ressourcer
Être nostalgique	Exprimer
Être de mauvaise humeur	Exprimer son mécontentement
Être surpris	S'excuser
Être enchanté	Avoir de l'ambition
Être déçu	Être motivé
Être content	Je n'en peux plus
Être à l'aise	

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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.



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. Grammaire: Indicatif ou subjonctif ?

On utilise l'indicatif pour exprimer un fait : une déclaration, une constatation ou une réalité certaine. Le subjonctif s'emploie pour exprimer une possibilité : un sentiment, une appréciation, une négation, un doute ou toute action incertaine.

1. À la forme affirmative, les verbes d'opinion (croire que, penser que, trouver que...) sont toujours suivis de l'indicatif.
2. À la forme négative, les verbes d'opinion peuvent être à l'indicatif et au subjonctif.
3. "C'est possible que", "C'est probable que" -> toujours subjonctif.

Expressions	Modes	Exemples
Sûr que	Indicatif	C'est sûr qu'il se sent débordé avec tout ce travail.
Penser/croire/trouver que (certitude)	Indicatif	Je crois qu'il s'entend bien avec leurs collègues.
Peut-être que	Indicatif	Peut-être que tu n' as pas assez confiance en toi.
Douter que	Subjonctif	Je doute qu'ils soient à l'aise dans l'entreprise.
Il se peut que	Subjonctif	Il se peut que vous soyez déçus car vous n'avez pas été augmentés.
Il est possible que / Il est probable que	Subjonctif	Il est probable que j' aie besoin de prendre une pause cette semaine.

1. Je crois qu'il _____ débordé en ce moment, il a trop de dossiers.
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.
a. sera b. soit c. est d. sois

1. se sent 2. soit

2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

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

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

3. Corrigez l'erreur

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

Il est probable que la discussion ait amélioré l'ambiance.

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

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

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

3. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



- | | |
|----------------------------------|--|
| 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. Note interne - Prévenir les tensions et le stress au bureau (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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.

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

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux



- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. | ☐ | ☐ |

4. Choisissez la bonne solution

1. Il est possible que vous _____ votre mécontentement, mais restez professionnel pendant la réunion.
a. exprimiez b. exprimer c. exprimerez d. exprimez
2. Le responsable doute que l'équipe _____ après cet échange tendu.
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 ».
a. exprime b. exprimes c. exprimez d. exprimeras

1. exprimiez 2. s'excuse 3. exprime

5. Jeu de rôle - 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 (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.

Sofia (manager): Je comprends le stress, mais le ton peut vite envenimer la situation. Tu peux exprimer ton mécontentement sans te mettre en colère.

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.

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.

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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. Écriture: E-mail (QR: IA+)

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



Rédigez une réponse appropriée: *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...*

Verbes importants Exprimer (*exprimer*)

	Subjonctif présent
je	exprime
j'	
tu	exprimes
il	exprime
elle	
on	
nous	exprimions
vous	exprimiez
ils	expriment
elles	

S'excuser (*s'excuser*)

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
La preuve d'achat
Le bordereau de retour
Le remboursement
Rembourser
L'avoir
L'échange
Le service client
La réclamation
Signaler un problème
Retourner un article
Annuler la commande
Le numéro de commande

La livraison
Le délai de livraison
Préavis de livraison
Le point de retrait
Le suivi du colis
Les frais de port
Port payé
Port à payer
Le transporteur
Expédier
Endommagé
Non conforme

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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.*



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. Grammaire: Subjonctif présent : Volonté (espérer, vouloir, souhaiter)

Le subjonctif est utilisé après des verbes exprimant des désirs ou des attentes, tels que, vouloir que, souhaiter que.

1. On utilise le subjonctif après "vouloir que" et "souhaiter que".
2. On utilise l'indicatif après "espérer que".

Expression	Mode	Exemples
Souhaiter que	Subjonctif	Je souhaite que vous expédiiez le colis dans la journée.
Vouloir que	Subjonctif	Tu veux que je fasse une réclamation ?
Espérer que	Indicatif	J'espère que la livraison est rapide.

1. Je souhaite que vous _____ le bordereau de retour par e-mail.
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.
a. remboursez b. rembourserez c. remboursé d. remboursiez

1. m'envoyiez 2. remboursez

2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

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

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

3. Corrigez l'erreur

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

J'espère que le remboursement arrivera vite.

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

Je souhaite que vous expédiiez le colis aujourd'hui.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



- | | |
|----------------------|---|
| 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. Retour et remboursement : procédure (site marchand) (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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.

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

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

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.

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |



4. Choisissez la bonne solution

1. Je souhaite que vous _____ le colis au point de retrait avant vendredi.
a. livrez b. livrer c. livrons d. livriez
2. Le service client veut que le transporteur _____ un nouveau colis dès aujourd'hui.
a. expédier b. expédiera c. expédiez d. expédie
3. Je veux que vous _____ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat.
a. livreriez b. livrez c. livrer d. livriez

1. livriez 2. expédie 3. livriez

5. Jeu de rôle - 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):**
- 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):**
- Client** *Oui, j'ai l'e-mail. La livraison était prévue pour hier, et en plus le colis est un peu endommagé.*
- (Thomas):**
- 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):**
- Client** *Très bien, je préfère le remboursement. Pouvez-vous aussi m'envoyer le numéro de suivi pour le retour, s'il vous plaît ?*
- (Thomas):**

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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. Écriture: Email (QR: IA+)

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



Rédigez une réponse appropriée: *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 ?*

Verbes importants Livrer (*livrer*)

	Subjonctif présent
je	livre
j'	
tu	livres
il	livre
elle	
on	
nous	livrions
vous	livriez
ils	livrent
elles	

Expédier (*expédier*)

Subjonctif présent
expédie
expédies
expédie
expédiions
expédiiez
expédient

B1.5 Envoyer une proposition de projet



- ☐ Assister un nouveau client ou prospect
- ☐ Faire un devis et une proposition de projet
- ☐ Organiser une réunion commerciale

Le commercial

La clause

La date limite

Le devis

Le plan de travail

Le préavis

Le rapport

Le suivi

Classer les documents

Confirmer le rendez-vous

Convoquer

Faire la présentation

Faire un exposé

Je passe maintenant à

Planifier

Préparer une offre

Proposer

S'occuper des clients

Tu as deux minutes ?

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (QR: Audio)

Pour réussir un **rendez vous commercial**, il est important de bien préparer l'échange. D'abord, la phase de **découverte** sert à comprendre les besoins du **prospect** et à se différencier des concurrents. Ensuite, la **reformulation** permet de valider les points clés et de créer de la confiance. *Je suis content que* le client fournisse des informations utiles avant la rencontre. Enfin, on l'implique en définissant des conditions claires pour **travailler ensemble**.



1. Quel est l'objectif principal de la phase de découverte pendant un rendez vous commercial ?
 - a. Signer le contrat avant la fin du rendez vous
 - b. Parler uniquement des produits de l'entreprise
 - c. Comprendre les besoins et les problèmes du prospect
 - d. Présenter tout de suite une offre avec un prix fixe
2. Pourquoi la reformulation est elle importante dans un échange commercial ?
 - a. Elle permet de vérifier la compréhension et de renforcer la confiance
 - b. Elle évite de parler de la problématique du prospect
 - c. Elle remplace la préparation du rendez vous
 - d. Elle sert à changer de sujet pour gagner du temps

1-c-2-a