

Französisch B1

Ein kompletter Kurs für die alltägliche und berufliche Kommunikation.



www.colanguage.com/de

Copyright © 2026 coLanguage

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

Redaktionsteam: coLanguage akademisches und pädagogisches Team

Wissenschaftliche Rezension: Partneruniversitäten und kooperierende Lehrkräfte

ISBN: 979-13-88253-84-3

Titel: Französisch B1 lernen Mittelstufe. Kompletter Kurs mit Audio und Video

Untertitel: Französisch auf B1-Niveau lernen mit Dialogen, Grammatik, Übungen & Audio. Ideal für Selbststudium und DELF-Vorbereitung

Dieses Buch wird von Edutalent S.L. veröffentlicht.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spanien

NIF. B40622912

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verlags in irgendeiner Form oder mit irgendwelchen Mitteln vervielfältigt, in einem Abrufsystem gespeichert oder übertragen werden, mit Ausnahme der Nutzung zu Bildungszwecken durch Schulen und Lehrkräfte auf Anfrage.

Audio-, Video- und Aussprachetraining sowie interaktive Übungen sind in der coLanguage-App verfügbar.

<https://app.colanguage.com/de/franzoesisch>

Schulen und Lehrkräfte können uns für Broschürendruck in größeren Mengen und Übersetzungen in mehrere Sprachen kontaktieren.

Kontakt: support@colanguage.com

Danksagungen

Dieser Kurs wurde in echten Unterrichtsräumen mit über 300 Studierenden getestet.

Wir danken den Organisationen und Institutionen, die Unterstützung, Fachwissen und Austauschprogramme bereitgestellt haben.

Strategische Partner:

- [ES] Marina de Empresas (verbunden mit der University of Valencia und UPV): Logistische und strategische Unterstützung
- [DE] Universität Siegen: Didaktik und pädagogische Prüfung

Akademische Austauschprogramme (Pädagogik):

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

Akademische Austausche (IT und App-Entwicklung):

- [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

Dieses Buch entspricht den Sprachrichtlinien wie festgelegt von: Institut Français.

Diese Kooperationsprogramme wurden dank finanzieller Unterstützung der Europäischen Union ermöglicht.

Wir möchten allen Lehrkräften danken, die an der Erstellung dieses Buches mitgewirkt haben, für ihr Engagement und ihre Zusammenarbeit.

Was werden Sie mit diesem Kurs erreichen?

Sie werden sprechen, verstehen, lesen und schreiben lernen — in alltäglichen, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen.

Dieses Buch eignet sich zum Selbststudium (mit der App) oder zur Verwendung mit einem Lehrer.

- Verwende praktischen Wortschatz für Alltag und Arbeit
- Gesprochene und geschriebene Sprache verstehen
- E-Mails, Nachrichten und kurze professionelle Texte verfassen
- Bereite dich auf offizielle Prüfungen wie Delf/Dalf vor

Für wen ist dieses Buch gedacht?

Dieses Buch richtet sich an berufstätige Erwachsene, die Struktur und schnelle Fortschritte wünschen.

Jede Lektion folgt einer klaren Struktur:

1. Wortschatz und nützliche Redewendungen
2. Dialoge und Alltagssituationen
3. Klare Grammatikerklärungen
4. Geführte Übungen mit schrittweiser Praxis
5. Lesen, Hören, Sprechen und Schreiben

Am Ende des Buches befindet sich ein vollständiges Vokabular- und Verbkonjugationsverzeichnis als Nachschlagewerk.

Selbsteinschätzung - B1-Niveau

- **Hörverstehen:** Ich kann die Hauptpunkte in klarem Sprachgebrauch zu vertrauten Themen verstehen und Fernsehsendungen/Radiosendungen verfolgen, wenn deutlich gesprochen wird.
- **Lesen:** Ich kann Alltagstexte und persönliche Briefe über Ereignisse und Gefühle verstehen.
- **Sprechfertigkeit:** Ich kann typische Situationen beim Reisen bewältigen und vertraute Themen spontan besprechen.
- **Sprachproduktion:** Ich kann Erfahrungen, Träume und Pläne beschreiben, Gründe angeben und Geschichten erzählen.
- **Writing:** Ich kann zusammenhängende Texte zu vertrauten Themen und persönliche Briefe über Erlebnisse schreiben.

Wie benutzt man die coLanguage-App (Audio + Selbsttests)?

Scannen Sie den QR-Code in jeder Lektion, um auf Audio, Video, Tests, Aussprachetraining und interaktive Übungen zuzugreifen.

App:

<https://app.colanguage.com/de/franzoesisch/lehrplan/b1>



Wie kann man diesen Kurs als Lehrkraft nutzen?

Dieser Kurs bietet ein vollständiges, am GER ausgerichtetes Programm von etwa 60–80 Unterrichtsstunden. Für vielbeschäftigte Lehrkräfte konzipiert sind die Lektionen sofort einsatzbereit und erfordern nur minimalen Vorbereitungsaufwand.

Jedes Kapitel enthält:

- Strukturierte Entwicklung des Wortschatzes
- Situationsbezogenes kommunikatives Training für den Alltag und den Berufsalltag
- Geführte Grammatikübungen
- Integrierte Lese-, Hör-, Sprech- und Schreibaufgaben

Visuelle Unterrichtsunterstützung für Online- und Präsenzunterricht

Scannen Sie den QR-Code in jeder Lektion, um digitale Materialien aufzurufen, die den Präsenzunterricht unterstützen.

- Audio, Aussprache und Video Materialien
- Zusätzliche Grammatikübungen und Sprechaktivitäten
- Bilder und visuelle Unterstützung für kontextbezogene Sprechübungen
- Arbeitsblätter in Google Docs oder ähnliche Tools kopieren, um in Echtzeit Schreibübungen durchzuführen

Gruppen, Hausaufgaben und Unterrichtsvorbereitung verwalten

Nutzen Sie unser Schulverwaltungsportal, um Ihre Schülerinnen und Schüler zu organisieren und zu unterstützen:

- Überwachen Sie den Fortschritt der Studierenden, Probleme sowie Korrekturergebnisse
- Sende Hausaufgaben und Unterrichtsvorbereitungen (mit Übersetzungen) an Gruppen

Mehr Informationen über digitale Werkzeuge: <https://www.colanguage.com/de/unterrichte-mit-uns>

Bewertung und Evaluierung - B1-Niveau

- **Reichweite:** Hat genug Wortschatz für grundlegende Kommunikation zu vertrauten Themen mit etwas Zögern
- **Genauigkeit:** Verwendet in vorhersehbaren Situationen gebräuchliche Muster korrekt
- **Flüssigkeit:** Kann trotz deutlicher Pausen verständlich sprechen
- **Interaktion:** Kann einfache Gespräche zu vertrauten Themen führen.
- **Kohärenz:** Verbindet einfache Elemente zu zusammenhängenden Sequenzen

Curriculumziele

#	Situation	Grammatikfokus	Schlüsselverben
B1.1	Prendre des appels téléphoniques formels et informels Zieltermin: __/__/__	Der Subjonctif présent: regelmäßige Verben	<i>planifier, convoquer</i>
B1.2	Rédaction d'e-mails et de lettres Zieltermin: __/__/__	Der Subjonctif présent: unregelmäßige Verben	<i>aller, mettre</i>
B1.3	Exprimer ses émotions au travail Zieltermin: __/__/__	Indikativ oder Subjonktiv ?	<i>exprimer, s'excuser</i>
B1.4	Envoi et retour des colis Zieltermin: __/__/__	Subjonctif présent: Wille (espérer, vouloir, souhaiter)	<i>livrer, expédier</i>
B1.5	Envoyer une proposition de projet Zieltermin: __/__/__	Der Subjonctif présent bei Gefühlen (être content que, être triste que, avoir peur que)	<i>faire, proposer</i>
B1.6	Musique et podcasts Zieltermin: __/__/__	Der Subjonctif présent bei Zweifel (douter que, ne pas être sûr que, ne pas croire que)	<i>écouter, télécharger</i>
B1.7	Forfaits data et internet Zieltermin: __/__/__	Der Présent du subjonctif mit der Notwendigkeit (Il faut que, Il est nécessaire que, Il est important que)	<i>se connecter, sauvegarder</i>
B1.8	Actualités et médias Zieltermin: __/__/__	Der Subjonctif présent zur Ausdruck des Zwecks (Pour que, afin que, de crainte que, de peur que)	<i>commenter, s'informer</i>
B1.9	Événements et célébrations familiales Zieltermin: __/__/__	Das Conditionnel passé: Bildung	<i>être, avoir</i>
B1.10	Rencontres Zieltermin: __/__/__	Der Plus-que-parfait du conditionnel : Verwendung	<i>inviter, se rencontrer</i>
B1.11	Aller au cinéma Zieltermin: __/__/__	Ratschläge geben (beraten, Man sollte, vorschlagen, usw...)	<i>regarder, conseiller</i>
B1.12	Aller au théâtre Zieltermin: __/__/__	Die Bedingung	<i>réserver, jouer</i>
B1.13	La galerie d'art Zieltermin: __/__/__	Das Futur II: Bildung	<i>peindre, visiter</i>
B1.14	Organiser un voyage longue distance Zieltermin: __/__/__	Le futur antérieur mit "quand", "dès que", "lorsque"	<i>louer, partir</i>
B1.15	Temps libre et passions Zieltermin: __/__/__	Die zusammengesetzten Relativpronomen: laquelle, auxquels, duquel, etc...	<i>s'inscrire, adorer</i>

B1.16 Masterchef : cuisine avancée Zieltermin: __/__/__	Die neutralen Demonstrativpronomen ceci, cela, ça	<i>couper, mettre</i>
B1.17 gastronomie de luxe Zieltermin: __/__/__	Die unbestimmten Fürwörter und Determinanten: "aucun, quelque chose, personne, plusieurs, n'importe quoi,..."	<i>savourer, cuire</i>
B1.18 Anatomie Zieltermin: __/__/__	Das Partizip Präsens	<i>prendre, examiner</i>
B1.19 Assurance santé Zieltermin: __/__/__	Die Übereinstimmung des Partizips Perfekt bei reflexiven Verben	<i>s'habiller, s'assurer</i>
B1.20 À la pharmacie Zieltermin: __/__/__	Der Infinitiv: Verwendungen	<i>se sentir, prescrire</i>
B1.21 Faire un régime Zieltermin: __/__/__	Der Infinitiv Perfekt	<i>manger, maigrir</i>
B1.22 Aller aux urgences Zieltermin: __/__/__	Die Verben mit Präpositionen penser à, téléphoner à, s'occuper de, ...	<i>se blesser, appeler</i>
B1.23 Accoucher Zieltermin: __/__/__	Der Imperativ: unregelmäßige Verben	<i>attendre, pousser</i>
B1.24 Rendez-vous beauté Zieltermin: __/__/__	Der Imperativ der reflexiven Verben: "Lavez vous", "Rase-toi",...	<i>se coiffer, se doucher</i>
B1.25 Quelle école choisir ? Zieltermin: __/__/__	Plus-que-parfait: Bildung	<i>venir, réussir</i>
B1.26 Passer un examen Zieltermin: __/__/__	Das Plusquamperfekt: Gebrauch	<i>apprendre, passer</i>
B1.27 Rédigez votre CV Zieltermin: __/__/__	Nuancen der Verwendung von Imparfait, Passé composé und Plus-que-parfait	<i>travailler, étudier</i>
B1.28 Offre d'emploi et entretien Zieltermin: __/__/__	Der passé du subjonctif: Gebrauch Der passé du subjonctif : Bildung	<i>postuler, s'entretenir</i>
B1.29 Votre contrat de travail Zieltermin: __/__/__	Die Hervorhebung: C'est moi qui	<i>signer, commencer</i>
B1.30 Congés et jours fériés Zieltermin: __/__/__	Gesprochenes Französisch	<i>demander, se reposer</i>
B1.31 Visite de maison et déménagement Zieltermin: __/__/__	Die Bedingung	<i>déménager, vivre</i>
B1.32 Décoration d'intérieur Zieltermin: __/__/__	Die doppelte Negation: "ne...ni...ni", "ne...pas...ni"	<i>vouloir, décorer</i>
B1.33 services de ménage Zieltermin: __/__/__	Die Hypothese: Si j'avais ; Si j'avais eu...	<i>nettoyer, savoir</i>
B1.34 Cambriolage Zieltermin: __/__/__	Die logischen Verbindungswörter: "en conclusion, bref, par exemple, pour finir,..."	<i>voir, signaler</i>

B1.35 Soins contractuels à domicile Zieltermin: __/__/____	Gegensatz- und Konzessivverbindungen: au contraire de, pourtant, bien que, ...	<i>aider, s'occuper</i>
B1.36 Finances quotidiennes et impôts Zieltermin: __/__/____	Der Imperativ mit en, y und le/la/les : vas-y, prends-en, prends-le...	<i>donner, payer</i>
B1.37 État civil Zieltermin: __/__/____	Kombinieren en und y mit einem Pronomen	<i>se marier, s'embrasser</i>
B1.38 Leadership dans l'équipe Zieltermin: __/__/____	Einen Gefühlsausdruck: "Je suis content", "Ça me fatigue"...	<i>suivre, gérer</i>
B1.39 Titres de poste et structure de l'entreprise Zieltermin: __/__/____	Die Interrogativpronomen que, qui, quoi...	<i>respecter, exercer</i>
B1.40 Trajet domicile-travail Zieltermin: __/__/____	Die Tempuskonjunktionen "quand, après que, dès que..."	<i>conduire, se déplacer</i>
B1.41 Au laboratoire Zieltermin: __/__/____	Die Zeitenfolge	<i>chercher, analyser</i>
B1.42 Autorisations et subventions Zieltermin: __/__/____	Die indirekte Rede Die indirekte Rede: Fragewörter	<i>dire, répondre</i>
B1.43 Négociations et ventes Zieltermin: __/__/____	Die indirekte Rede: Imperativ	<i>acheter, vendre</i>
B1.44 Durabilité et environnement Zieltermin: __/__/____	Vergleich mit 'tellement...que' und 'tel(le)s...que'	<i>recycler, protéger</i>
B1.45 À la conférence Zieltermin: __/__/____	Höflichkeitsformeln: „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	(Der Lautsprecher)	Allô ?	(Hallo?)
Le rappel	(Die Erinnerung)	Bonjour, Marie à l'appareil.	(Guten Tag, hier ist Marie am Apparat.)
Le créneau horaire	(Der Zeitslot)	Puis-je parler à.. ?	(Kann ich mit ... sprechen?)
Composer un numéro	(Eine Nummer wählen)	De la part de qui, s'il vous plaît ?	(Von wem bitte?)
Rappeler	(Zurückrufen)	Est-ce que ça vous convient ?	(Passt Ihnen das?)
Raccrocher	(Auflegen)	Pourrais-je avoir vos coordonnées ?	(Könnte ich Ihre Kontaktdaten haben?)
Passer quelqu'un	(Jemanden durchstellen)	Je vous entends mal	(Ich höre Sie schlecht)
Prendre un message	(Eine Nachricht aufnehmen)	Je vous rappelle dès que possible	(Ich rufe Sie so bald wie möglich zurück)
Tenir au courant	(Auf dem Laufenden halten)	Un instant, je vous prie.	(Einen Augenblick, bitte.)
Clarifier	(Klären)	Se dépêcher	(Sich beeilen)
Se mettre en attente	(Warten lassen)		

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den 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 ruft Justine von der Straße aus an und Bénédicte ruft auch Isabelle an. Eine andere Person spricht mit Jean-Marc mit einem sehr kleinen **Handy** und findet es praktisch, draußen zu **telefonieren**. Sie sagt, dass sie bald **ankommt** und schickt **Küsschen**. Bevor sie auflegt, sagt sie, dass sie **dich küsst** und bestätigt ein Treffen für Samstag.

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

1-c 2-b

2. Grammatik: Der Konjunktiv Präsens: regelmäßige Verben

Das Subjonctif Présent wird verwendet, um eine ungewisse Handlung oder eine Notwendigkeit auszudrücken: Beispiel: Il faut que je ****parle****.



1. Bildung: Stamm + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.
2. Das Subjonctif wird verwendet, um einen Willen, ein Gefühl, einen Zweifel, ein Ziel oder eine Möglichkeit auszudrücken. Beispiel: Il est possible que nous **planifions** une réunion.

Parler (1er groupe) (Sprechen (1. Gruppe)) Finir (2ème groupe) (Beenden (2. Gruppe)) Rendre (3ème groupe) (Zurückgeben (3. Gruppe))

Parler (1er groupe) (Sprechen (1. Gruppe))	Finir (2ème groupe) (Beenden (2. Gruppe))	Rendre (3ème groupe) (Zurückgeben (3. Gruppe))
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

Man muss das Subjonctif nach Konjunktionen wie „bien que“, „pour que“ verwenden.

Nach dem Verb „espérer“ verwendet man das Subjonctif nicht. Beispiel: J'espère que vous vous **occupez** des clients.

1. Il faut que vous _____ le compte rendu avant de rappeler le client. (*Es ist notwendig, dass Sie den Bericht fertigstellen, bevor Sie den Kunden zurückrufen.*)
 a. finissiez-vous b. finissiez c. finissez d. finissezsiez
2. Bien que je _____ mal, je prends un message. (*Obwohl ich Sie schlecht höre, nehme ich eine Nachricht entgegen.*)
 a. vous entend b. vous entend c. vous entendez d. vous entende

1. finissiez 2. vous entende

2. Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)



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

(Il faut que je parle plus lentement pendant la présentation.)

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

(Je veux que tu finisses le rapport avant 17 h.)

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

(Il est nécessaire que nous rendions les clés à l'agence demain matin.)

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.

3. Korrigiere den Fehler

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

Obwohl ich fertig werde, rufe ich dich danach zurück.

2. Il faut que vous parlez au nouveau client.

Es ist nötig, dass Sie mit dem neuen Kunden sprechen.

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

3. Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- 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. Telefonzentrale: Rückruf und Nachrichtennotiz (QR: Audio)

Fülle die Lücken aus: 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.

Um den Empfang zu verbessern, wendet unsere Beratungsfirma eine einfache Regel an: Wenn Sie einen Kunden zurückrufen müssen, tun Sie dies innerhalb des halben Tages. Bei Nichtverfügbarkeit schlagen Sie ein klares Zeitfenster vor und bestätigen Sie die Kontaktdaten. Wenn die Leitung abbricht oder Sie schlecht hören, vermeiden Sie es, zu schnell abzuschließen: Klären Sie den Anlass des Anrufs und vereinbaren Sie einen Rückruf.

Intern muss die Voicemail nützlich bleiben: Notieren Sie den Namen, das Unternehmen, den Grund und den Dringlichkeitsgrad. Wenn die Person darum bittet, mit einer Führungskraft zu sprechen, versuchen Sie, den Anruf durchzustellen; andernfalls nehmen Sie eine genaue Nachricht auf. Wenn Sie jemanden in die Warteschleife legen müssen, kündigen Sie es an und bedanken Sie sich. Ziel ist, dass sich der Kunde informiert fühlt, auch wenn das Team überlastet ist.

(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. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

Wahr Falsch



- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Wählen Sie die richtige Lösung

- | | |
|---|---|
| 1. Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi. | (Es ist nötig, dass wir heute Nachmittag ein Zeitfenster für den Rückruf beim Kunden einplanen.) |
| a. planifiés b. planifiions c. planifions d. planifierons | |
| 2. Je voudrais que vous _____ l'équipe en visioconférence, car je vous entends mal au téléphone. | (Ich möchte, dass Sie das Team zu einer Videokonferenz einberufen, denn ich höre Sie am Telefon schlecht.) |
| a. convoquiez 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. | (Obwohl ich auf Lautsprecher bin, ist es nötig, dass du deinen Namen klarstellst, bevor ich eine Nachricht aufnehme.) |
| a. clarifies b. clarifie c. clarifiais d. clarifieras | |

1. planifiions 2. convoquiez 3. clarifies

5. Rollenspiel - Dialoge (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 ?
(Hallo? Guten Tag, hier ist Marie, von der Firma Novalys. Kann ich bitte mit Herrn Laurent sprechen?)
- M. Laurent (client):** Oui, bonjour... Je vous entends mal, vous êtes en haut-parleur ?
(Ja, guten Tag... Ich verstehe Sie schlecht, sind Sie auf Lautsprecher?)
- 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.
(Entschuldigung, ja. Ich nehme den Lautsprecher raus. Ist es so besser? Wenn es nicht klar ist, kann ich Sie so bald wie möglich zurückrufen.)
- M. Laurent (client):** C'est nettement mieux, merci. Par contre je dois me dépêcher, j'ai une réunion dans cinq minutes.
(Das ist deutlich besser, danke. Allerdings muss ich mich beeilen, ich habe in fünf Minuten eine Besprechung.)

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 ?*
(In Ordnung. Wir klären nur kurz den wichtigsten Punkt, und ich schlage Ihnen einen Rückruf heute Abend um 17 Uhr vor, passt Ihnen dieses Zeitfenster?)

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

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

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. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

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



Schreibe eine passende Antwort: *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 : ...*

B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen
Module 1 Kommunikation

Wichtige Verben	Planifier (<i>planen</i>)	Convoquer (<i>einberufen</i>)
	Subjonctif présent	Subjonctif présent
je	planifie	convoque
j'		
tu	planifies	convoques
il	planifie	convoque
elle		
on		
nous	planifions	convoquions
vous	planifiez	convoquiez
ils	planifient	convoquent
elles		



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>(Der Empfänger)</i>	Je t'embrasse	<i>(Ich umarme dich / Liebe Grüße)</i>
La pièce jointe	<i>(Der Anhang)</i>	Bises	<i>(Küsse / Viele Grüße)</i>
L'objet	<i>(Der Betreff)</i>	Bien à vous	<i>(Mit freundlichen Grüßen)</i>
Le courrier électronique	<i>(Die E-Mail)</i>	Amicalement	<i>(Freundliche Grüße)</i>
Cher Thomas Leroy	<i>(Lieber Thomas Leroy)</i>	Avec mes cordiales salutations	<i>(Mit herzlichen Grüßen)</i>
Chère Marie Dupont	<i>(Liebe Marie Dupont)</i>	Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments distingués	<i>(Mit vorzüglicher Hochachtung)</i>
Mon cher	<i>(Mein Lieber)</i>	Confirmer un rendez-vous	<i>(Einen Termin bestätigen)</i>
Ma chère	<i>(Meine Liebe)</i>	Proposer un créneau	<i>(Einen Termin vorschlagen)</i>
Chère madame	<i>(Sehr geehrte Frau)</i>	Joindre un document	<i>(Ein Dokument anhängen)</i>
Cher monsieur	<i>(Sehr geehrter Herr)</i>	Faire suivre	<i>(Weiterleiten)</i>
Coucou	<i>(Hallo (familiär))</i>	Mettre en copie	<i>(In Kopie setzen)</i>
Eh salut, ça fait longtemps !	<i>(Hey, lange nicht gesehen!)</i>	Relancer	<i>(Erinnern / Nachfragen)</i>

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den 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.



Um eine professionelle E-Mail zu schreiben, ist es hilfreich, einer einfachen Struktur zu folgen. Beginnen Sie mit einem kurzen und präzisen **Betreff**, und passen Sie dann die Anrede („Herr“ oder „Frau“) an. In der **Einleitung** stellen Sie sich vor und erläutern Ihre **Anfrage**. Entwickeln Sie anschließend die Nachricht mit klaren Sätzen und beenden Sie sie mit einer **Grußformel**. Sie können eine Frist angeben und eine Signatur mit Ihren Kontaktdaten hinzufügen, damit Ihr Ansprechpartner weiß, wie er Sie erreichen kann.

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

1-c 2-b

2. Grammatik: Der Präsenssubjunktiv: unregelmäßige Verben

Der Subjunktif Présent wird verwendet, um eine unsichere Handlung oder eine Notwendigkeit auszudrücken.



1. Die Konjugation des Subjunctif im Präsens variiert je nach unregelmäßigen Verben.

Être (Sein)	Avoir (Haben)	Faire (Machen)	Pouvoir
Que je sois (Dass ich sei)	Que j'aie (Dass ich habe)	Que je fasse (Dass ich mache)	Que je puisse (Dass ich kann)
Que tu sois (Dass du seist)	Que tu aies (Dass du hast)	Que tu fasses (Dass du machst)	Que tu puisses (Dass du kannst)
Qu'il/elle/on soit (Dass er/sie/man sei)	Qu'il/elle/on ait (Dass er/sie/man habe)	Qu'il/elle/on fasse (Dass er/sie/man mache)	Qu'il/elle/on puisse (Dass er/sie/man kann)
Que nous soyons (Dass wir seien)	Que nous ayons (Dass wir haben)	Que nous fassions (Dass wir machen)	Que nous puissions (Dass wir können)
Que vous soyez (Dass Sie seien)	Que vous ayez (Dass Sie haben)	Que vous fassiez (Dass Sie machen)	Que vous puissiez (Dass Sie können)
Qu'ils/elle soient (Dass sie seien)	Qu'ils/elles aient (Dass sie haben)	Qu'ils/elles fassent (Dass sie machen)	Qu'ils/elles puissent (Dass sie können)

Man darf die Verben avoir und aller nicht verwechseln.

Beispiel: 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. (Ich wünsche, dass Sie morgen früh verfügbar sind, um den Termin zu bestätigen.)
 - seriez
 - êtes
 - soyez
 - soyez
- Il faut que tu _____ ma nouvelle adresse mail pour m'envoyer la pièce jointe. (Es ist nötig, dass du meine neue E-Mail-Adresse hast, um mir den Anhang zu schicken.)
 - ais
 - aieses
 - ailles
 - aies

1. soyez 2. aies

2. Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)



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

(Ich möchte, dass du morgen früh pünktlich bist.)

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

(Man muss, dass wir alle Informationen vor der Besprechung haben.)

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

(Ich wünsche, dass Sie auf die Sicherheitsanweisungen achten.)

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.

3. Korrigiere den Fehler

1. Il faut que vous pouvez répondre avant vendredi.

Es ist nötig, dass Sie vor Freitag antworten können.

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

Ich wünsche, dass du meinen Lebenslauf im Anhang hast.

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

3. Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- 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. Erinnerungs-E-Mail nach einem Vorstellungsgespräch (QR: Audio)

Fülle die Lücken aus: 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

Betreff: Nach unserem Gespräch vom 14. Mai

Sehr geehrte Frau Dupont,

ich danke Ihnen für unser Gespräch in der vergangenen Woche bezüglich der Stelle als Projektleiter. Um meine Bewerbung abzuschließen, könnten Sie mir den Zeitplan des Auswahlverfahrens sowie den voraussichtlichen Termin für Ihre Entscheidung bestätigen? Ich erlaube mir außerdem, Ihnen meinen Lebenslauf erneut zu senden, da es scheint, dass der Anhang mit meiner vorherigen E-Mail nicht angekommen ist.

Ich stehe weiterhin für ein weiteres Gespräch zur Verfügung, falls Sie bestimmte Punkte vertiefen möchten. Ich kann einen Termin am Donnerstagvormittag oder Freitagnachmittag vorschlagen. Vielen Dank im Voraus für Ihre Rückmeldung. Mit freundlichen Grüßen

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. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

Wahr Falsch

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. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Il faut que vous _____ vérifier l'objet du courrier électronique avant de l'envoyer au destinataire. *(Sie müssen den Betreff der E-Mail überprüfen, bevor Sie sie an den Empfänger senden.)*
a. allez b. iriez c. allez-vous d. alliez
2. Je préfère que tu _____ la pièce jointe en PDF et que tu la nommes clairement. *(Ich ziehe es vor, dass du den Anhang als PDF speicherst und ihn eindeutig benennst.)*
a. mets b. mettes c. mettais d. mettrais
3. Le responsable souhaite que nous _____ Marie Dupont en copie pour suivre le dossier. *(Der Verantwortliche wünscht, dass wir Marie Dupont in Kopie setzen, um den Vorgang zu verfolgen.)*
a. metterons b. mettons c. mettions d. mettrons

1. alliez 2. mettes 3. mettions



5. Rollenspiel - Dialogue (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.*

(Guten Tag Nicolas, hier ist Camille Martin von Axion. Ich rufe Sie an, weil ich Ihnen am Dienstag eine E-Mail mit dem Anhang für das Angebot geschickt habe und keine Rückmeldung erhalten habe.)

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.*

(Guten Tag Frau Martin. Lassen Sie mich nachsehen ... Ja, ich sehe die E-Mail — Betreff: « Angebot - Besprechungsraum ». Entschuldigung, ich habe sie noch nicht bearbeitet.)

- 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.*
(Kein Problem. Können Sie mir bis Freitag einen Termin bestätigen oder mir ein Zeitfenster am Montagvormittag vorschlagen? Falls nötig, kann ich das Dokument erneut anhängen.)
- 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.*
(Montag um 9 Uhr passt mir. Senden Sie es bitte noch einmal und setzen Sie bitte meinen Kollegen Paul Durand in Kopie; ich leite es ihm weiter.)
- 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.*
(Sehr gut, ich sende das Dokument sofort erneut an den Empfänger und setze Paul Durand in Kopie. Vielen Dank und freundliche Grüße.)

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

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

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. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

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



Schreibe eine passende Antwort: *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...*

Wichtige Verben	Aller (gehen)	Mettre (setzen)
	Subjonctif présent	Subjonctif présent
je	aille	mette
j'		
tu	ailles	mettes
il	aille	mette
elle		
on		
nous	allions	mettions
vous	alliez	mettiez
ils	aillent	mettent
elles		



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	(Stress)	Je n'en peux plus	(Ich kann nicht mehr)
L'irritabilité	(Reizbarkeit)	Ça fait de la peine	(Das tut weh)
La mauvaise humeur	(Schlechte Laune)	Ça fait pitié	(Das ist erbärmlich)
Avoir de l'ambition	(Ambitionen haben)	Ça fait peur	(Das macht Angst)
Se sentir reconnu	(Sich anerkannt fühlen)	Être à l'aise	(Sich wohlfühlen)
Exprimer son mécontentement	(Seinen Unmut äußern)	Être surpris	(Überrascht sein)
Exprimer	(Ausdrücken)	Être enchanté	(Begeistert sein)
S'excuser	(Sich entschuldigen)	Être déçu	(Enttäuscht sein)
Se mettre en colère	(Wütend werden)	Être nostalgique	(Nostalgisch sein)
Se sentir débordé	(Sich überfordert fühlen)	Être motivé	(Motiviert sein)
Se ressourcer	(Neue Kraft tanken)	Être content	(Zufrieden sein)
S'entendre bien avec quelqu'un	(Sich gut mit jemandem verstehen)	Être de mauvaise humeur	(Schlecht gelaunt sein)
S'entendre mal avec quelqu'un	(Sich schlecht mit jemandem verstehen)		

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den 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 einem **Unternehmen** muss die **psychische Gesundheit** der Teams ernst genommen werden. Wenn sie vernachlässigt wird, kann es zu einem Rückgang der **Produktivität**, mehr Fehlzeiten und sogar zu einem **Arbeitsunfall** kommen. Psychosoziale Risiken können von einem zu hohen Tempo oder einem Mangel an Mitteln ausgehen. Es ist möglich, dass einfache **Präventionsmaßnahmen** die Situation schnell verbessern, mit Hilfen und Unterstützungsmaßnahmen.

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. Grammatik: Indikativ oder Konjunktiv?

Man verwendet den Indikativ, um eine Tatsache auszudrücken: eine Aussage, eine Feststellung oder eine sichere Realität. Der Subjonctif wird verwendet, um eine Möglichkeit auszudrücken: ein Gefühl, eine Bewertung, eine Verneinung, einen Zweifel oder jede unsichere Handlung.



1. In der bejahten Form werden die Verben der Meinung (croire que, penser que, trouver que...) immer vom Indikativ gefolgt.
2. In der verneinten Form können die Verben der Meinung im Indikativ oder im Subjonctif stehen.
3. "C'est possible que", "C'est probable que" -> immer Subjonctif.

Expressions (Ausdrücke)	Modes (Modi)	Exemples (Beispiele)
Sûr que (Sicher, dass)	Indicatif (Indikativ)	C'est sûr qu'il se sente débordé avec tout ce travail. (Es ist sicher, dass er sich mit all dieser Arbeit überfordert fühlt.)
Penser/croire/trouver que (certitude) (denken/glauben/finden, dass (Sicherheit))	Indicatif (Indikativ)	Je crois qu'il s'entend bien avec leurs collègues. (Ich glaube, dass er sich mit ihren Kollegen gut versteht.)
Peut-être que (Vielleicht)	Indicatif (Indikativ)	Peut-être que tu n' as pas assez confiance en toi. (Vielleicht hast du nicht genug Selbstvertrauen.)
Douter que (bezweifeln, dass)	Subjonctif (Subjonctif)	Je doute qu'ils soient à l'aise dans l'entreprise. (Ich bezweifle, dass sie sich im Unternehmen wohlfühlen.)
Il se peut que (Es kann sein, dass)	Subjonctif (Subjonctif)	Il se peut que vous soyez déçus car vous n'avez pas été augmentés. (Es kann sein, dass Sie enttäuscht sind, weil Sie keine Gehaltserhöhung bekommen haben.)
Il est possible que / Il est probable que (Es ist möglich, dass / Es ist wahrscheinlich, dass)	Subjonctif (Subjonctif)	Il est probable que j' aie besoin de prendre une pause cette semaine. (Es ist wahrscheinlich, dass ich diese Woche eine Pause brauche.)

1. Je crois qu'il _____ débordé en ce moment, il a trop de dossiers. (Ich glaube, dass er sich im Moment überfordert fühlt, er hat zu viele Akten.)

- 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.
(Ich bezweifle, dass Julie sich in diesem Team wohlfühlt, sie spricht in Besprechungen fast gar nicht.)
a. sera b. soit c. est d. sois

1. se sent 2. soit



2. Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)

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

(Es ist sicher, dass mein Kollege pünktlich ankommt.)

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

(Ich glaube, dass sie genug Zeit haben, um den Bericht fertigzustellen.)

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

(Vielleicht hast du die Anweisung nicht verstanden.)

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.

3. Korrigiere den Fehler

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

Es ist wahrscheinlich, dass die Diskussion die Stimmung verbessert hat.

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

Ich glaube nicht, dass er die Bemerkung richtig verstanden hat.

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

3. Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.



- | | |
|----------------------------------|--|
| 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. Interne Notiz – Spannungen und Stress im Büro vorbeugen (QR: Audio)



Fülle die Lücken aus: 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 mehreren Teams wurden in den letzten Wochen Spannungen gemeldet. Wenn die Arbeitsbelastung steigt, ist es normal, sich gestresst oder gereizt zu fühlen, aber das kann schnell zu schlechter Stimmung und Konflikten führen. Führungskräfte werden gebeten, die Signale zu erkennen, zum Beispiel eine Person, die sich überfordert fühlt oder sagt: „Ich kann nicht mehr“, und eine Zeit für ein Gespräch anzubieten.

Das Unternehmen erinnert daran, dass es möglich ist, einen vertraulichen Termin mit der Personalabteilung oder dem arbeitsmedizinischen Dienst zu vereinbaren. Im Falle einer Meinungsverschiedenheit bevorzugen Sie eine sachliche Nachricht und entschuldigen Sie sich, wenn Ihre Worte jemanden verletzt haben. Ziel ist, dass sich jeder anerkannt fühlt und motiviert bleibt, während gleichzeitig ein professioneller Rahmen gewahrt wird.

(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. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

Wahr Falsch

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. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Il est possible que vous _____ votre mécontentement, mais restez professionnel pendant la réunion.
(Es ist möglich, dass Sie Ihre Unzufriedenheit äußern, aber bleiben Sie während der Besprechung professionell.)
 a. exprimiez b. exprimer c. exprimerez d. exprimez
2. Le responsable doute que l'équipe _____ après cet échange tendu.
(Der Verantwortliche bezweifelt, dass sich das Team nach diesem angespannten Austausch entschuldigt.)
 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 ».
(Ich glaube nicht, dass du deinen Stress gut ausdrückst, wenn du sagst: « Ich kann nicht mehr ».)
 a. exprime b. exprimes c. exprimesz d. exprimeras

1. exprimiez 2. s'excuse 3. exprime

5. Rollenspiel - Dialoge (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, hast du zwei Minuten? Ich habe in deiner E-Mail an Julie ziemlich viel Gereiztheit wahrgenommen, und ich möchte verstehen, was passiert ist.)
- 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.
(Ja ... entschuldige. Ich war wirklich schlecht gelaunt — ich fühle mich seit der letzten Deadline überfordert, und ihre Nachricht hat mich überrascht; ich hatte den Eindruck, dass man alles auf mich abwälzt.)

- Sofia (manager):** *Je comprends le stress, mais le ton peut vite envenimer la situation. Tu peux exprimer ton mécontentement sans te mettre en colère.*
(Ich verstehe den Stress, aber der Ton kann die Situation schnell verschärfen. Du kannst deine Unzufriedenheit ausdrücken, ohne wütend zu werden.)
- 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.*
(Ich kann es nicht mehr ertragen, ständig den Dringlichkeiten hinterherzurennen, und das macht Angst für die Zukunft. Ich habe Ambitionen und bin motiviert, aber gerade fühle ich mich nicht wertgeschätzt.)
- 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.*
(In Ordnung. Entschuldige dich bei Julie, und wir formulieren gemeinsam eine sachliche Antwort; anschließend bewerten wir deine Arbeitsbelastung neu, und du machst eine echte Pause, um neue Kraft zu schöpfen.)

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

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

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. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

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



Schreibe eine passende Antwort: *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...*

Wichtige Verben

Exprimer (*ausdrücken*)

Subjonctif présent

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

S'excuser (*sich entschuldigen*)

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>(Die Garantie)</i>	Rembourser	<i>(erstatten)</i>
La preuve d'achat	<i>(Der Kaufbeleg)</i>	L'avoir	<i>(Das Guthaben)</i>
La livraison	<i>(Die Lieferung)</i>	L'échange	<i>(Der Umtausch)</i>
Le délai de livraison	<i>(Die Lieferzeit)</i>	Retourner un article	<i>(Einen Artikel zurücksenden)</i>
Préavis de livraison	<i>(Die Lieferankündigung)</i>	Expédier	<i>(versenden)</i>
Le transporteur	<i>(Der Versanddienstleister)</i>	Annuler la commande	<i>(Die Bestellung stornieren)</i>
Le point de retrait	<i>(Die Abholstelle)</i>	Le numéro de commande	<i>(Die Bestellnummer)</i>
Le suivi du colis	<i>(Die Sendungsverfolgung)</i>	Le service client	<i>(Der Kundenservice)</i>
Les frais de port	<i>(Die Versandkosten)</i>	La réclamation	<i>(Die Reklamation)</i>
Port payé	<i>(Porto bezahlt)</i>	Signaler un problème	<i>(Ein Problem melden)</i>
Port à payer	<i>(Porto zahlbar)</i>	Endommagé	<i>(Beschädigt)</i>
Le bordereau de retour	<i>(Das Rücksendeformular)</i>	Non conforme	<i>(Nicht konform)</i>
Le remboursement	<i>(Die Rückerstattung)</i>		

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den 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.*



*Nach einer **Lieferung** erhält ein Kunde ein **Paket beschädigt** und fordert einen Ersatz oder eine Rückerstattung. Der Verkäufer behauptet, dass das Paket vor dem Versand in gutem Zustand war, und verweist den Kunden an den Transporteur. Dennoch erinnert der Kunde daran, dass der **Verkäufer** verantwortlich bleibt, wenn das Produkt kaputt ankommt. Es wird empfohlen, sofort **Vorbehalte** zu notieren und das Problem schriftlich zu melden, zum Beispiel mit einem **Einschreiben**. Ich wünsche, dass Sie schnell eine Lösung versenden.*

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 ?
- Demander au transporteur un remboursement en magasin.
 - Écrire des réserves tout de suite.
 - Attendre la prochaine livraison avant de réagir.
 - Jeter l'emballage et appeler la banque.

1-a 2-b

2. Grammatik: Subjonctif présent: Wille (espérer, vouloir, souhaiter)

Der Subjonctif wird nach Verben verwendet, die Wünsche oder Erwartungen ausdrücken, wie z. B. vouloir que, souhaiter que.



- Man verwendet den Subjonctif nach "vouloir que" und "souhaiter que".
- Man verwendet den Indikativ nach "espérer que".

Expression (Ausdruck)	Mode (Modus)	Exemples (Beispiele)
Souhaiter que (wünschen, dass)	Subjonctif (Subjonctif)	Je souhaite que vous expédiiez le colis dans la journée. (Ich wünsche, dass Sie das Paket noch am selben Tag versenden.)
Vouloir que (wollen, dass)	Subjonctif (Subjonctif)	Tu veux que je fasse une réclamation ? (Willst du, dass ich eine Reklamation einreiche?)
Espérer que (hoffen, dass)	Indicatif (Indikativ)	J'espère que la livraison est rapide. (Ich hoffe, dass die Lieferung schnell ist.)

- Je souhaite que vous _____ le bordereau de retour par e-mail. (Ich wünsche, dass Sie mir den Rücksendeschein per E-Mail schicken.)
 a. m'envoyiez b. m'envoyer c. m'envoyais d. m'envoyez
- Je veux que vous me _____ les frais de port, car l'article est arrivé endommagé. (Ich möchte, dass Sie mir die Versandkosten erstatten, da der Artikel beschädigt angekommen ist.)
 a. remboursez b. rembourserez c. remboursé d. remboursiez

1. m'envoyiez 2. remboursez

2. Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)



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

 (Ich wünsche, dass die Lieferung schneller ist.)
- (Vouloir que) Tu peux m'envoyer la facture aujourd'hui ?

 (Ich will, dass du mir die Rechnung heute schickst.)
- (Espérer que) Nous attendons un remboursement cette semaine.

 (Wir hoffen, dass die Rückerstattung diese Woche ankommen wird.)

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.

3. Korrigiere den Fehler

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

Ich hoffe, dass die Rückerstattung schnell ankommt.

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

Ich wünsche, dass Sie das Paket heute versenden.

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

3. Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|----------------------|---|
| 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. Rückgabe und Rückerstattung: Verfahren (Onlineshop) (QR: Audio)

Fülle die Lücken aus: 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.

Nach Ihrer Online-Bestellung bestätigen wir die Lieferung an den gewählten Abholpunkt. Die übliche Lieferzeit beträgt 2 bis 4 Werktage. Um den Versand zu verfolgen, halten Sie bitte die Bestellnummer bereit und rufen Sie die Sendungsverfolgung in Ihrem Kundenbereich auf.

Wenn der Artikel beschädigt ist oder nicht der Beschreibung entspricht, können Sie innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt eine Reklamation einreichen. Bitte melden Sie das Problem mit Fotos und dem Kaufnachweis. Nach Prüfung durch den Kundenservice wird Ihnen per E-Mail ein Rücksendeetikett zugesandt. Die Rückerstattung erfolgt auf das ursprüngliche Zahlungsmittel innerhalb von 7 bis 10 Werktagen nach Eingang des zurückgesendeten Pakets.

(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. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

Wahr Falsch

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. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Je souhaite que vous _____ le colis au point de retrait avant vendredi. *(Ich wünsche, dass Sie das Paket vor Freitag zur Abholstelle liefern.)*
 a. livrez b. livrer c. livrons d. livriez
2. Le service client veut que le transporteur _____ un nouveau colis dès aujourd'hui. *(Der Kundenservice möchte, dass der Spediteur ab heute ein neues Paket versendet.)*
 a. expédier b. expédiera c. expédiez d. expédie
3. Je veux que vous _____ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat. *(Ich möchte, dass Sie meine Bestellung an die auf dem Kaufbeleg angegebene Adresse liefern.)*
 a. livreriez b. livrez c. livrer d. livriez

1. livriez 2. expédie 3. livriez

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)



Réclamation pour colis non conforme

- Client (Thomas):** *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.*
(Guten Tag, ich rufe an, um ein Problem zu melden: Ich habe meine Bestellung Nummer 58421 heute Morgen erhalten, aber der Artikel ist nicht das richtige Modell.)
- Conseillère service client (Nadia):** *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.*
(Guten Tag, mein Herr, es tut mir leid. Haben Sie den Kaufnachweis oder die Bestätigungs-E-Mail? Ich kann eine Reklamation eröffnen und die Garantie überprüfen.)
- Client (Thomas):** *Oui, j'ai l'e-mail. La livraison était prévue pour hier, et en plus le colis est un peu endommagé.*
(Ja, ich habe die E-Mail. Die Lieferung war für gestern vorgesehen, und außerdem ist das Paket etwas beschädigt.)

**Conseillère
service client
(Nadia):**

*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.
(In Ordnung. Ich schlage Ihnen entweder einen Umtausch oder eine Rückerstattung vor. Ich werde Ihnen einen Rücksendeschein schicken: Sie geben den Artikel an der Abholstelle zurück, Porto bezahlt, und sobald er bei uns eingegangen ist, werden wir die Rückerstattung veranlassen.)*

**Client
(Thomas):**

*Très bien, je préfère le remboursement. Pouvez-vous aussi m'envoyer le numéro de suivi pour le retour, s'il vous plaît ?
(Sehr gut, ich bevorzuge die Rückerstattung. Können Sie mir bitte auch die Sendungsverfolgungsnummer für die Rücksendung schicken?)*

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

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

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. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

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



Schreibe eine passende Antwort: *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 ?*

Wichtige Verben

Livrer (*liefern*)

Subjonctif présent

je

livre

j'

tu

livres

il

livre

elle

on

nous

livrions

vous

livriez

ils

livrent

elles

Expédier (*versenden*)

Subjonctif présent

expédie

expédies

expédie

expédiions

expédieez

expédient