

À l'agence de voyages. Séance 2.



Caso práctico

Juan continúa trabajando en la agencia y está contento. Ayer por la noche estuvo celebrando el cumpleaños de uno de sus amigos. En la fiesta había mucha gente, así que amplió el círculo de conocidos.

Hubo comida francesa y española, también llevaron platos ingleses y alemanes, sobre todo postres, porque su amigo trabaja en una multinacional cuya sede en Lyon acoge a quienes hacen prácticas de gestión en ella.

Se acostó un poco tarde, pero como no tomó apenas alcohol hoy está en plena forma. Ha llegado puntual, como siempre, sabe que la puntualidad es una de las virtudes que más se aprecian en Francia y no quiere que un detalle empañe su labor.

Al entrar en la oficina se ha encontrado con algunos de sus compañeros, otros han llegado enseguida. En su mesa tiene las ofertas de tres tour-operadores que tiene que comparar para elaborar un informe. Ahora se da cuenta de que lo que había estado haciendo por curiosidad le va a venir bien, pues tiene otras referencias con respecto a productos similares, tanto de variedad y calidad de servicios, como de precios. Es una tarea que le gusta y que le encomendó el director de la agencia hace dos días. Le recomendó que la hiciera con tranquilidad. También le dijo que en cualquier momento podría pedirle que se ocupase de un asunto más urgente y entonces debería interrumpirla por lo que las notas que tomase para elaborarlo debían ser muy precisas. De pronto, suena el teléfono. Es su jefe, le pide que vaya a su despacho.

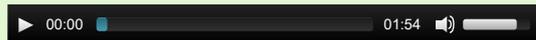


1.- Situation: une affaire importante.



Caso práctico

El señor Lefèvre, director de la agencia, le ha pedido a Juan que vaya a su despacho. Juan se preocupa un poco. Mientras va hacia el despacho de su jefe, se pregunta si ha podido hacer algo mal, pero no lo cree, ha tenido mucho cuidado para seguir todos los protocolos en cada una de las gestiones que ha realizado. Se tranquiliza y piensa entonces que sin duda lo llama para encomendarle algún trabajo. Llama a la puerta y el director le dice que entre.



[Transcription](#)



Autoévaluation

Écoute le dialogue à nouveau et marque les affirmations correctes.

M. Lefèvre tutoie Juan.

Verdadero Falso

Falso

Faux. Il dit "comment allez-vous".

M. Lefèvre appelle Juan à son bureau parce qu'il n'est pas content avec son travail.

Verdadero Falso

Falso

Faux. Il lui fait venir à son bureau parce qu'il veut lui confier un travail.

TECNOMIR S.A. est une entreprise italienne.

Verdadero Falso

Falso

Faux. Elle est espagnole.

TECNOMIR S.A. va ouvrir une filiale en France.

Verdadero Falso

Verdadero

Vrai. Dans quelques mois elle va ouvrir une filiale ici, à Lyon.

Cette entreprise veut envoyer un groupe de professionnels à Lyon pour faire un stage de français.

Verdadero Falso

Verdadero

Vrai. Dans quelques mois elle va ouvrir une filiale ici, à Lyon.

Azurvoyages va s'occuper d' accueillir les employés de l'entreprise espagnole.

Verdadero Falso

Verdadero

Vrai. L'entreprise leur a demandé de préparer l'arrivée de ses employés.

Les Espagnols vont arriver dans un mois.

Verdadero Falso

Falso

Faux. Ils vont arriver dans 15 jours.

Juan doit s'occuper de faire les réservations des chambres d'hôtel et du restaurant.

Verdadero Falso

Verdadero

Vrai. Il doit choisir un hôtel et un restaurant.

M. Lefèvre donne un dossier à Juan.

Verdadero Falso

Verdadero

Vrai. Le directeur prend le dossier qui est sur sa table et le rend à Juan.

Le directeur lui dit de faire une visite au restaurant avant de se décider.

Verdadero Falso

Verdadero

Vrai. Il lui conseille de faire une visite au restaurant sélectionné avant de prendre une décision.

2.- Comment le dire.



Conseils pour les élèves

Por la naturaleza de sus actividades, las empresas relacionadas con la industria turística dependen en buena medida de la exactitud con la que expresan el tiempo. Los medios de transporte tienen horarios estrictos, la llegada y la salida de los hoteles debe hacerse en unas horas determinadas, las comidas también, se debe informar a los clientes de las actividades previstas, de los periodos de oferta, etc. También se utilizan las estaciones para proponer destinos o describirlos, los meses del año y las fechas. Por ello es muy importante que sepas utilizar las expresiones que tienen que ver con el tiempo como:

- ✓ La expresión de la hora.
- ✓ Las estaciones del año.
- ✓ Los meses.
- ✓ Las fechas.
- ✓ Dentro de cuánto tiempo.
- ✓ De qué hora a qué hora.
- ✓ Desde hace cuánto tiempo.



En una agencia, es también fundamental acoger a los clientes en la debida forma, escucharlos, proponerles productos y servicios que puedan interesarles. Así pues, en este apartado también vamos a ver cómo debes actuar en un ambiente francófono:

- ✓ La acogida al cliente en una agencia de viajes.

2.1.- L'expression du temps.

Il est très important que tu apprennes à dire l'heure, à préciser une date, à parler des saisons.

L'heure.



Les Français, comme nous, peuvent exprimer l'heure de deux façons. Il faut donc distinguer entre l'heure officielle et l'heure courante. **L'heure officielle** est réservée pour des situations où la précision horaire est importante, par exemple au moment de réserver un titre de transport, pour ne pas manquer une séance de cinéma,...

Exemples :

- ✓ *Il est sept heures du soir.*
- ✓ *Il est dix-neuf heures.*



Tu dois connaître

Si tu veux apprendre à dire l'heure, aussi bien courante qu'officielle, regarde cette présentation.

L'HEURE



L'HEURE

Quelle heure est-il ?

Vous avez l'heure ?

L'HEURE (I)

Le jour		
OFFICIELLE	12 : 00	Douze heures
COURANTE		Midi

- ✓ Il est douze heures.
- ✓ Il est midi.

L'HEURE (II)

La nuit		
OFFICIELLE	00 : 00	Zéro heure
COURANTE		Minuit

- ✓ Il est zéro heure.
- ✓ Il est minuit.

L'HEURE (III)

Le jour		
OFFICIELLE	13 : 00	Treize heures
COURANTE		Une heure

- ✓ Il est treize heures.
- ✓ Il est une heure (de l'après-midi).

L'HEURE (IV)

La nuit		
OFFICIELLE	01 : 00	Une heure
COURANTE		Une heure

- ✓ Il est trois heures.
- ✓ Il est trois heures (du matin).

L'HEURE (V)

Le jour		
OFFICIELLE	15 : 00	Quinze heures

COURANTE

Trois heures

- ✓ Il est quinze heures.
- ✓ Il est trois heures (de l'après-midi).

L'HEURE (VI)

La nuit		
OFFICIELLE	03 : 00	Trois heures
COURANTE		Trois heures

- ✓ Il est trois heures.
- ✓ Il est trois heures (du matin).

L'HEURE (VII)

Le jour		
OFFICIELLE	17 : 15	Dix-sept heures quinze (minutes)
COURANTE		Cinq heures et quart

- ✓ Il est dix-sept heures quinze (minutes).
- ✓ Il est cinq heures et quart (de l'après-midi).

L'HEURE (VIII)

La nuit		
OFFICIELLE	6 : 30	Six heures trente (minutes)
COURANTE		Six heures et demie

- ✓ Il est six heures trente (minutes).
- ✓ Il est six heures et demie (du matin).

L'HEURE (IX)

Le soir		
OFFICIELLE	18 : 45	Dix-huit heures quarante-cinq (minutes)
COURANTE		Sept heures moins le quart

- ✓ Il est dix-huit heures quarante-cinq (minutes).

- ✓ Il est sept heures moins le quart (du soir).

L'HEURE (X)

Le soir		
OFFICIELLE	22 : 50	Vingt-deux heures cinquante (minutes)
COURANTE		Onze heures moins dix

- ✓ Il est vingt-deux heures cinquante (minutes).
- ✓ Il est onze heures moins dix (du soir).

L'HEURE (XI)

Le jour		
OFFICIELLE	10 : 10	Dix heures dix (minutes)
COURANTE		Dix heures dix

- ✓ Il est dix heures dix (minutes).
- ✓ Il est dix heures dix (du matin).

L'HEURE (XII)

Le jour		
OFFICIELLE	12 : 20	Douze heures vingt (minutes)
COURANTE		Midi vingt

- ✓ Il est douze heures vingt (minutes).
- ✓ Il est midi vingt.

L'HEURE (XIII)

Les fractions horaires		
OFFICIELLE	15 m	Quinze minutes
COURANTE		Un quart d'heure

- ✓ Il arrive en retard, il sera là dans quinze minutes.
- ✓ Il arrive en retard, il sera là dans un quart d'heure.

L'HEURE (XIV)

Les fractions horaires

OFFICIELLE	30 m	Trente minutes
COURANTE		Une demi-d'heure

- ✓ Il est arrivé il y a trente minutes.
- ✓ Il est arrivé il y a une demi-heure.

L'HEURE (XV)

Les fractions horaires

OFFICIELLE	45 m	Quarante-cinq minutes
COURANTE		Trois quarts d'heure

- ✓ Il y passe tous les quarante-cinq minutes.
- ✓ Il y passe tous les trois quarts d'heure.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16

[Résumé](#)

Les jours de la semaine.

Les noms des jours de la semaine ne sont pas accompagnés de l'article sauf lorsqu'on exprime l'habitude ou lorsqu'on donne la date après.

Exemples :

- ✓ *Je vais au cinéma lundi* (lundi prochain).
- ✓ *Je vais au cinéma le lundi* (tous les lundis).
- ✓ *Nous avons signé le contrat le mercredi 27 juillet 2011.*

Les saisons et les mois.

L'article contracté «**AU**» précède le mot «**printemps**» (nom masculin qui commence par consonne). La préposition «**EN**» précède les mots : «**été**», «**automne**» et «**hiver**» (noms masculins commençant par voyelle).



Tu dois connaître

Si tu veux apprendre le nom des saisons et des mois, regarde cette présentation.

Les saisons et les mois



Le printemps

Au printemps, du 21 mars au 20 juin...

- ✓ Il pleut.
- ✓ Il y a du vent. Il vente.
- ✓ Il fait parfois beau.

L'été

En été, du 21 juin au 20 septembre...

- ✓ Il fait beau, le soleil brille.
- ✓ Il fait chaud.
- ✓ Il y a parfois des orages d'été.
- ✓ En France il pleut souvent la nuit.

Juin, Juillet, Août, Septembre

L'automne

En automne, du 21 septembre au 20 décembre...

- ✓ Il fait froid.
- ✓ Il pleut.
- ✓ Il y a du vent. Il vente.

Septembre, Octobre, Novembre, Décembre

L'hiver

En hiver, du 21 décembre au 20 mars...

- ✓ Il fait très froid.
- ✓ Il pleut et il neige.
- ✓ Il y a des tempêtes.

Décembre, Janvier, Février, Mars

1 2 3 4

[Résumé](#)

La date.

Pour dire la date on n'emploie pas de préposition entre le jour et le mois, ni entre le mois et l'année.

- ✓ *Nous sommes le 12 février 1964.*

Quand le chiffre 1000 est inclus dans une date on écrit en toutes lettres « MIL » et pas « MILLE ».

- ✓ *Le 18 mars 1967. Le dix-huit mars mil neuf cent soixante-sept.*



Tu dois connaître

Si tu veux apprendre à dire la date, regarde cette présentation.

La date



La date (I)

Pour connaître la date, nous pouvons formuler deux questions :

Quelle est la date d'aujourd'hui ?

Quel jour du mois sommes-nous ?

La date (II)

On y répond :

Nous sommes le 1er avril 2005.

Nous sommes le premier avril deux mil cinq.

On est le 14 octobre 2010.

On est le quatorze octobre deux mil dix.

La date (III)

Dater une lettre

Lyon, le 30 septembre 2003

Paris, le 18 mai 2000

Madrid, le 26 octobre 2010

1 2 3

[Résumé](#)



Traduction

Pour lire la traduction, clique ici.

Mostrar retroalimentación

Hablar del tiempo.

Es muy importante que aprendas a dar la hora, a precisar una fecha o a hablar de las estaciones del año.

La hora.

Los franceses, como nosotros, pueden expresar la hora de dos maneras. Es necesario, pues, distinguir entre la hora oficial y la hora corriente. La hora oficial se reserva para situaciones en las que es importante la precisión horaria como es el caso de la reserva de un título de transporte, para no llegar tarde a una sesión de cine...

Ejemplos:

- ✓ *Il est sept heures du soir.* → *Son las siete de la tarde.*
- ✓ *Il est dix-neuf heures.* → *Son las diecinueve horas.*

Los días de la semana.

No se pone artículo delante de los nombres de los días de la semana excepto cuando se expresa la costumbre o cuando se añade la fecha después.

Ejemplos:

- ✓ *Je vais au cinéma lundi* (*lundi prochain*). → *Voy al cine el lunes (el lunes próximo).*
- ✓ *Je vais au cinéma le lundi* (*tous les lundis*). → *Voy al cine los lunes (todos los lunes).*

✓ *Nous avons signé le contrat le mercredi 27 juillet 2011.* → *Firmamos el contrato el miércoles 27 de julio de 2011.*

Los meses y las estaciones.

El artículo contrato "au" va delante de la palabra "primavera" (sustantivo masculino que comienza por consonante).

La preposición "en" va de las palabras "verano", "otoño" e "invierno" (sustantivos masculinos que comienzan por vocal).

La fecha.

Para decir la fecha no hay preposición entre el día y el mes, ni entre el mes y el año.

✓ *Nous sommes le 12 février 1964* → *Hoy es 12 de febrero de 1964.*

Cuando la cifra 1000 se encuentra en una fecha se escribe "mil" y no "mille".

✓ *Le 18 mars 1967. Le dix-huit mars mil neuf cent soixante-sept.* → *El 18 de marzo de 1967. El dieciocho de marzo de mil novecientos sesenta y siete.*

2.1.1.- Exerce-toi.

Maintenant, vérifie que tu as bien compris.



Autoévaluation

Fais correspondre l'heure en chiffres et l'heure en toutes lettres. Il s'agit de l'heure courante.

Exercice de type «Faire correspondre»

Heure	Relación	Réponse
09:30	<input type="radio"/>	1. Il est trois heures vingt-cinq du matin.
15:25	<input type="radio"/>	2. Il est neuf heures et demie du soir.
00:15	<input type="radio"/>	3. Il est midi et quart.
03:25	<input type="radio"/>	4. Il est trois heures vingt-cinq de l'après midi.
21:30	<input type="radio"/>	5. Il est minuit et quart.
12:15	<input type="radio"/>	6. Il est neuf heures et demie du matin.

Envier



Autoévaluation

Réponds aux questions en remplissant les espaces vides avec l'heure officielle. Il faut l'écrire en toutes lettres. N'oublie pas le mot «heure(s)».

- ✓ Quelle heure est-il? (01:00) Il est .
- ✓ Quelle heure est-il? (08:32) Il est minutes.
- ✓ Quelle heure est-il? (22:45) Il est minutes.
- ✓ Quelle heure est-il? (14:03) Il est minutes.
- ✓ Quelle heure est-il? (12:20) Il est minutes.

Envier

- ✓ Quelle heure est-il? (01:00) Il est **une heure**.
- ✓ Quelle heure est-il? (08:32) Il est **huit heures trente-deux** minutes.
- ✓ Quelle heure est-il? (22:45) Il est **vingt-deux heures quarante-cinq** minutes.
- ✓ Quelle heure est-il? (14:03) Il est **quatorze heures trois** minutes.
- ✓ Quelle heure est-il? (12:20) Il est **douze heures vingt** minutes.



Autoévaluation

Complète les phrases suivantes avec les éléments donnés :

matin → juillet → soir → en → trente → février → au

- ✓ Tu es libre ce [] ? Non, j'ai un rendez-vous à huit heures [] .
- ✓ J'ai téléphoné à ma mère ce [] , avant d'aller au bureau.
- ✓ Réservez vos vacances a la montagne [] été.
- ✓ On va se revoir [] printemps, quand les arbres fleurissent.
- ✓ Nous sommes le 17 [] 2011. Il fait chaud.
- ✓ J'irai te voir en [] , j'adore faire du ski.

Envier



Pour aller plus loin

Veux-tu apprendre à prononcer correctement les noms des mois et des saisons? Clique sur ce lien.

[Mois et saisons.](#) [Résumé](#)

Dire l'heure ce n'est pas compliqué, mais il faut tout de même s'entraîner. Vas-y, clique sur ce lien.

[L'heure.](#) [Résumé](#)

Savoir dire l'heure officielle est très important en situation de travail. Pour pratiquer encore un peu, clique sur ce lien.

[L'heure officielle.](#) [Résumé](#)

2.2.- Les expressions de temps.

Il est aussi très important de situer les faits et les actions dans le temps, d'établir un délai, ou de parler de la durée. Tu vas y arriver, ce n'est pas compliqué si tu as bien appris ce que tu viens d'étudier.



La situation dans le temps, le délai et la durée.

La forme impersonnelle du verbe avoir, «**IL Y A**», sert à indiquer un moment dans le passé.

Exemples :

- ✓ *J'ai acheté ce livre il y a 10 ans.*
- ✓ *Elle est arrivée il y a une semaine.*

Quelles sont les questions à poser, quelles réponses donner ?

Le temps

Valeurs	Questions	Réponses
---------	-----------	----------

Valeurs	Questions	Réponses
Situer dans le temps	Quand?	En été, en automne, en hiver Au printemps En janvier, en février ... Jeudi (jeudi prochain) Le samedi (= tous les samedis). Mercredi prochain. Dimanche dernier. Ce mardi-ci. Ce lundi-là. Le mardi 20 octobre. Le 14 juillet.
	À quelle heure?	Il y a trois heures (passé). Il y a deux ans (passé). À trois heures. À quinze heures trente minutes.
Un délai	Dans combien de temps? (futur)	Dans un mois. Dans quinze jours. Dans une semaine. Dans une heure. Dans vingt minutes. Dans un quart d'heure.
La durée	De quelle heure à quelle heure?	De deux heures à trois heures. De huit heures et demie à midi et demi.
	Depuis quand? (date ou moment précis)	Depuis hier. Depuis deux heures trente. Depuis 1944. Depuis lundi.
	Depuis combien de temps?(laps de temps)	Depuis trois jours. Depuis une demi-heure. Depuis cinq années.
	Pendant combien de temps?	Pendant une heure. Pendant deux heures.



Traduction

Pour lire la traduction, clique ici.

Mostrar retroalimentación

Las expresiones temporales.

Es muy importante también situar los hechos y las acciones en el tiempo, establecer un plazo, o hablar de la duración. Lo vas a lograr, no es difícil si has aprendido lo que acabas de estudiar.

La situación en el tiempo, el plazo, la duración.

La forma impersonal del verbo haber « hay o hace » sirve para indicar un momento en el pasado.

Ejemplos:

- ✔ Compré este libro hace diez años.
- ✔ Llegó hace una semana.

¿Qué preguntas hacer, que respuestas dar?

El tiempo

Valores	Preguntas	Respuestas
---------	-----------	------------

Valores	Preguntas	Respuestas
Situación en el tiempo	¿Cuándo?	En verano. En enero. El jueves. Los sábados (= todos los sábados). El miércoles próximo. El domingo pasado. Este martes. Ese lunes. El martes 20 de octubre. El 14 de julio.
	¿A qué hora?	Hace tres horas. Hace dos años. À trois heures. À quinze heures trente minutes.
Un plazo	¿Dentro de cuánto tiempo?	Dentro de un mes. Dentro de quince días. Dentro de una semana. Dentro de una hora. Dentro de veinte minutos. Dentro de un cuarto de hora.
La duración	¿De qué hora a qué hora?	De las dos a las tres. De las ocho y media a las doce y media.
	¿Desde cuándo? (fecha, momento preciso)	Desde ayer. Desde las dos y media. Desde 1944. Desde el lunes.
	¿Desde hace cuánto tiempo? (lapso de tiempo)	Desde hace tres días. Desde hace media hora. Desde hace cinco años.
	¿Durante cuánto tiempo?	Durante una hora. Durante dos horas.

2.2.1.- Exerce-toi.

Voici quelques exercices pour que tu évalues toi-même ton apprentissage.



Autoévaluation

Fais correspondre à chaque question la bonne réponse.

Exercice de type «Faire correspondre»

Question	Relación	Réponse
Quand?	<input type="radio"/>	1. Depuis deux semaines.
Depuis quand?	<input type="radio"/>	2. À cinq heures de l'après-midi.
A quelle heure?	<input type="radio"/>	3. Pendant six jours.
Depuis combien de temps?	<input type="radio"/>	4. Depuis le mois de février.
Pendant combien de temps?	<input type="radio"/>	5. Il y a cinq ans.

Envier



Autoévaluation

Réponds aux questions en remplissant les espaces vides. N'oublie pas les prépositions et qu'il s'agit de situations où la précision horaire est importante.

- ✓ À quelle heure arrive le vol de Paris? (12:30) Il arrive [] .
- ✓ De quelle heure à quelle heure es-tu à l'agence le lundi? (08:00 - 12:00) Le lundi je suis à l'agence [] .
- ✓ Dans combien de temps ouvre le restaurant? (15 minutes) Il ouvre [] .
- ✓ De quelle heure à quelle heure ouvre la pharmacie? (10:00 - 22:00). La pharmacie ouvre [] .
- ✓ Depuis combien de temps attendez-vous le directeur? - Je l'attends [] (20 minutes).

Envier

- ✓ À quelle heure arrive le vol de Paris? (12:30) Il arrive à **douze heures trente**.
- ✓ De quelle heure à quelle heure es-tu à l'agence le lundi? (08:00 - 12:00) Le lundi je suis à l'agence **de huit heures à douze heures**.
- ✓ Dans combien de temps ouvre le restaurant? (15 minutes) Il ouvre **dans quinze minutes**.
- ✓ De quelle heure à quelle heure ouvre la pharmacie? (10:00 - 22:00). La pharmacie ouvre **de dix heures à vingt-deux heures**.
- ✓ Depuis combien de temps attendez-vous le directeur? - Je l'attends **depuis vingt minutes** (20 minutes).



Pour aller plus loin

Essaie de comprendre l'heure de départ des trains. Vas-y, clique sur ce lien.

[À la gare](#). Résumé

Écoute et remplis les espaces vides. Cet exercice va t'aider à fixer tes connaissances.

[A quelle heure part le train?](#)

Si tu veux être sûr / sûre d'avoir bien compris les expressions de temps, clique sur ce lien.

[Les expressions de temps en français: depuis, pendant, il y a.](#)

2.3.- Accueillir le client.

Nous allons te proposer quelques conseils et les formules les plus usuelles pour accueillir les clients.



Les salutations varient en fonction des individus auxquels on s'adresse et de la composition des groupes de clients.

Des conseils pour accueillir le client

Conseils

Formules

Conseils	Formules
✓ Lève-toi et, si tu n'es pas derrière un  guichet ou un  comptoir, va à sa / leur rencontre	
✓ Salue-le / les et serre-lui / leur la main	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Bonjour, Monsieur / Madame / Mademoiselle.</i> ✓ <i>Bonjour, Monsieur Dame.</i> ✓ <i>Bonjour, Messieurs.</i> ✓ <i>Bonjour, Mesdames.</i> ✓ <i>Bonjour, Mesdames et Messieurs.</i>
✓ Souris, le sourire  s'entend même au téléphone	
✓ Prie-le / les de s'asseoir. N'oublie pas de faire un geste vers le ou les sièges pour marquer l'invitation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Asseyez-vous, s'il vous plaît.</i> ✓ <i>Veillez vous asseoir.</i> ✓ <i>Prenez-place, je vous prie.</i>
✓ Ne fais pas de gestes brusques, garde en toute occasion ton calme	
✓ Demande-lui / leur des excuses s'il / elle / ils /elles ont  dû attendre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Excusez-moi de vous avoir fait attendre.</i> ✓ <i>Navré(e) de vous avoir fait attendre.</i> ✓ <i>Je suis désolé(e) de vous avoir fait attendre.</i> ✓ <i>Merci d'avoir patienté.</i>
✓ Il faut savoir écouter et s'adapter aux besoins du client	✓ <i>C'est bien ce que vous cherchiez?</i>



Traduction

Pour lire la traduction, clique ici.

Mostrar retroalimentación

Recibir a los clientes.

Vamos a darte algunos consejos y las fórmulas más usuales para recibir a los clientes. Tendrás que ponerlos en práctica y utilizarlas en las sesiones presenciales.

Los saludos varían en función de los individuos a los que nos dirigimos y de la composición de los grupos de clientes.

Consejos para la acogida de clientes

Consejos	Fórmulas
✓ Levántate y, si no estás detrás de una ventanilla o de un mostrador, ve a su encuentro	
✓ Salúdalo / salúdala / salúdalos / salúdalas y estréchale / estréchales la mano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Buenos días señor / señora / señorita.</i> ✓ <i>Buenos días señores.</i>
✓ Sonríe, la sonrisa se oye incluso por teléfono.	
✓ Ruégale / ruégales que se siente / se sienten. No olvides acompañar tus palabras con un gesto hacia el o los asientos para apoyar la invitación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Siéntese / siéntense, por favor.</i> ✓ <i>Siéntese / siéntense, por favor.</i> ✓ <i>Le / les ruego tome / tomen asiento.</i>
✓ No hagas gestos bruscos, mantén la tranquilidad en todo momento	

Consejos	Fórmulas
<p>✓ Pídele / pídeles disculpas si han tenido que esperar</p>	<p>✓ <i>Discúlpeme / discúlpeme por haberle / haberles hecho esperar.</i></p> <p>✓ <i>Siento mucho haberle / haberles hecho esperar.</i></p> <p>✓ <i>Siento mucho haberle / haberles hecho esperar.</i></p> <p>✓ <i>Gracias por su paciencia.</i></p>
<p>✓ Hay que saber escuchar y adaptarse a las necesidades del cliente</p>	<p>✓ <i>¿Es esto lo que buscaba?</i></p>

2.3.1.- Exerce-toi.

Encore un petit effort. Ce ne sera pas long.



Autoévaluation

Fais correspondre à chaque situation la formule correspondante: Qu'est-ce que tu dis dans les situations suivantes?

Exercice de type «Faire correspondre»

Situation	Relación	Réponse
Quand vous saluez une cliente.	<input type="radio"/>	1. Bonjour Monsieur.
Quand vous saluez un client.	<input type="radio"/>	2. Bonjour Madame / Mademoiselle.
Quand vous demandez le client de s'asseoir.	<input type="radio"/>	3. Je suis désolé / désolée de vous avoir fait attendre.
Le client a dû patienter.	<input type="radio"/>	4. Asseyez-vous, s'il vous plaît.

Envier

3.- Grammaire.



Conseils pour les élèves

En este apartado puedes observar la formación de algunos verbos muy útiles. Debes estudiarlos con atención pues los utilizarás habitualmente tanto en tu trabajo como en tu vida diaria.

- ✓ Verbos terminados en -ir tipo "choisir".
- ✓ Verbos terminados en -ir tipo "tenir".
- ✓ Verbos terminados en -ir tipo "ouvrir".

También vamos a ver ciertas estructuras que se construyen con infinitivo y que en español se construyen con subjuntivo.

- ✓ Los verbos de "dicción".



3.1.- Les verbes en "-ir" et en "-re".

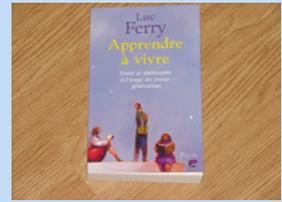
Tu dois être très attentif à leurs radicaux. Réfléchis à ce que tu dis en espagnol.

Les verbes dont l'infinitif finit en **-IR** peuvent appartenir à la deuxième ou à la troisième conjugaison. Leurs désinences sont différentes.

Les verbes du deuxième groupe  ajoutent pour les trois personnes du pluriel l'  affixe **-ISS-** devant les désinences qui indiquent la personne : **-iss-ons, -iss-ez, -iss-ent**.

Les désinences des verbes de la deuxième conjugaison pour les personnes du singulier sont : **-is, -is, -it**.

Les verbes de la **deuxième conjugaison** ont donc toujours **deux bases** (finir, grandir, grossir, maigrir, jaunir, blondir, etc.).



Dans la troisième conjugaison, le radical est rarement régulier, il est parfois même instable au cours d'un même temps.

Les désinences de la plupart des verbes de la troisième conjugaison pour les personnes du singulier sont : **-s, -s, -t**.

Certains verbes de la troisième conjugaison utilisent les désinences de la première conjugaison pour les personnes du singulier: **-e, -es, -e** (couvrir, découvrir, cueillir, offrir). Ce sont des verbes qui ont deux consonnes à la fin de la base ou bien une consonne qui nécessite d'une voyelle pour être prononcée, comme par exemple les verbes qui finissent en **-VRIR** ou **-FRIR**.

L'indicatif présent des verbes en -ir et en -re (I): choisir, tenir et ouvrir

Verbe	Première base	Deuxième base	Troisième base
Choisir	je choisis tu choisis il, elle, on choisit	nous choisissons vous choisissez ils, elles choissent	
Tenir	je tiens tu tiens il / elle/ on tient	nous tenons vous tenez	ils / elles tiennent
Ouvrir	j' ouvre tu ouvres il / elle/ on ouvre nous ouvrons vous ouvrez ils ouvrent		



Traduction

Si tu veux le lire en espagnol, clique ici.

Mostrar retroalimentación

Los verbos que terminan en «-ir» y en «-re» (I).

Debes estar muy atento a sus radicales. Piensa en lo que dices en español.

Los verbos cuyo infinitivo termina en -ir pueden pertenecer a la segunda o a la tercera conjugación. Sus desinencias son diferentes.

Los verbos de la segunda conjugación añaden para las tres personas del plural el afixo -iss- delante de las desinencias que indican la persona: **-iss-ons, -iss-ez, -iss-ent**.

Las desinencias de los verbos de la segunda conjugación para las tres personas del singular son: **-is, -is, -it**.

Los verbos de la segunda conjugación tienen pues siempre dos radicales (terminar, crecer, engordar, adelgazar, amarillear, volver rubio o rubia, etc.).

En la tercera conjugación, muy pocas veces el radical es regular, es incluso inestable en la conjugación del mismo tiempo.

Las desinencias de la mayor parte de los verbos de la tercera conjugación para las tres personas del singular son: **-s, -s, -t**.

Algunos verbos de la tercera conjugación utilizan las desinencias de la primera conjugación para las tres personas del singular: **-e, -es, -e** (cubrir, descubrir, coger, regalar). Son verbos que tienen dos consonantes al final de la raíz o bien una consonante que necesita una vocal para ser pronunciada, como por ejemplo los verbos que terminan en **-vrir** o en **-frir**.

El presente de indicativo de los verbos que terminan en - ir y en -re (I): escoger, sujetar, abrir

Verbo	Primer radical	Segundo radical	Tercer radical
-------	----------------	-----------------	----------------

Verbo	Primer radical	Segundo radical	Terçer radical
Choisir	je choisis tu choisis il, elle, on choisit	nous choisissons vous choisissez ils, elles choisissent	
Tenir	je tiens tu tiens il / elle/ on tient	nous tenons vous tenez	ils / elles tiennent
Ouvrir	j'ouvre tu ouvres il / elle/ on ouvre nous ouvrons vous ouvrez ils ouvrent		

3.1.1.- Exerce-toi.

As-tu bien compris les explications? Nous te proposons quelques exercices qui pourront t'aider à fixer tes connaissances. Fais très attention aux désinences.



Autoévaluation

Complète ces phrases avec les verbes proposés qui se conjuguent tous de la même façon.

- ✓ Je (choisir) [] l'hôtel.
- ✓ Anne et Marie (grossir) [] parce qu'elles mangent trop de chocolat.
- ✓ Il (grandir) [] vite.
- ✓ Nous (finir) [] les lettres.
- ✓ Vous (choisir) [] le restaurant.
- ✓ Tu (finir) [] ton déjeuner.
- ✓ Vous (ne pas obéir) [] à votre chef !
- ✓ Ils (réussir) [] toujours.

Envier



Autoévaluation

Complète ces phrases avec les verbes proposés de la troisième conjugaison.

- ✓ Je (tenir) [] mon chien en laisse.
- ✓ Elles (ouvrir) [] la grande porte.
- ✓ Il (revenir) [] dans le train.
- ✓ Ils (découvrir) [] un nouveau restaurant.
- ✓ Vous (offrir) [] un cadeau à votre fille.
- ✓ Tu (accueillir) [] les invités.

Envier

3.2.- Les verbes de "parole".

Lien vers la traduction de Cela ouvre une nouvelle fenêtre

Ces verbes sont très utiles. Il faut faire attention à la préposition « **DE** », mais tu vas y arriver.

Nous employons les verbes dits « **de parole** » pour introduire à l'infinitif des **ordres**, des **conseils** et des **demandes**. Ils apparaissent souvent dans les conversations courantes et dans les **échanges** qui se produisent dans des situations professionnelles.

L'infinitif doit être toujours précédé de la préposition «DE», qui s'élide comme d'habitude devant une voyelle : «D'».

En **espagnol** nous n'employons pas l'infinitif mais le mode **subjunctif**.

Verbe de parole + de + infinitif :

- ✓ **Demander:**
 - Exemple: *Demande-lui d'apporter ce livre.*
- ✓ **Dire:**
 - Exemple: *Dis-lui de venir.*
- ✓ **Conseiller:**
 - Exemple: *Je vous conseille de prendre ce forfait.*
- ✓ **Ordonner:**
 - Exemple: *Je t'ordonne de venir.*
- ✓ **Prier:**
 - Exemple: *Elle vous prie de ne rien dire.*



Traduction

Si tu veux le lire en espagnol, clique ici.

Mostrar retroalimentación

Los verbos "de dicción".

Estos verbos son muy útiles. Hay que tener cuidado con las preposiciones, pero seguro que consigues aprenderlos.

Utilizamos los verbos llamados "de dicción" para introducir en infinitivo órdenes, consejos y peticiones. Aparecen a menudo en las conversaciones corrientes y en las conversaciones que se producen en contextos profesionales.

Delante del infinitivo se pone siempre la preposición "de", cuya -e se elide como es habitual delante de una vocal: "d". En español no utilizamos el infinitivo sino el modo subjuntivo.

Verbos de "dicción" + de + Infinitivo (en francés), (subjuntivo en español).

- ✓ **Pedir:**
- ✓ Ejemplo: *Demande-lui d'apporter ce livre.* → *Pídele que me traiga este libro.*
- ✓ **Decir:**
- ✓ Ejemplo: *Dis-lui de venir.* → *Dile que venga.*
- ✓ **Aconsejar:**
- ✓ Ejemplo: *Je vous conseille de prendre ce forfait.* → *Le aconsejo que coja este paquete turístico.*
- ✓ **Ordenar:**
- ✓ Ejemplo: *Je t'ordonne de venir.* → *Te ordeno que vengas.*
- ✓ **Rogar:**
- ✓ Ejemplo: *Elle vous prie de ne rien dire.* → *(Ella) Le ruega que no diga nada.*



Autoévaluation

Transforme ces phrases en mettant le sujet au pluriel.

- ✓ Elle accueille les clients à l'agence. → _____ .
- ✓ Tu viens me chercher à l'agence. → _____ .
- ✓ Il appartient à _____ à _____ une société très importante. → _____ .
- ✓ Je prends les lettres du directeur. → _____ .
- ✓ Tu préviens ton chef. → _____ .
- ✓ J'attends Marie depuis trente minutes. → _____ .
- ✓ Elle reprend son travail. → _____ .
- ✓ Je vous offre cet emploi. → _____ .

Envier

- ✓ Elle accueille les clients à l'agence. → **Elles accueillent les clients à l'agence.**
- ✓ Tu viens me chercher à l'agence. → **Vous venez me chercher à l'agence.**
- ✓ Il appartient à une société très importante. → **Ils appartiennent à une société très importante.**
- ✓ Je prends les lettres du directeur. → **Nous prenons les lettres du directeur.**
- ✓ Tu préviens ton chef. → **Vous prévenez votre chef.**
- ✓ J'attends Marie depuis trente minutes. → **Nous attendons Marie depuis trente minutes.**

- ✓ Elle reprend son travail. → **Elles reprennent leur travail.**
- ✓ Je vous offre cet emploi. → **Nous vous offrons cet emploi.**

4.- Lexique.



Conseils pour les élèves

En este apartado vamos a repasar una parte del vocabulario que ya se ha visto en los anteriores y también introducimos algunos términos nuevos.

Estas palabras tienen que ver con el trabajo, con la agencia y con el tiempo cronológico. En algunos casos es posible que ya conocieses las palabras que te proponemos, pero no está de más que las revises para preparar los ejercicios que encontrarás a continuación y para recordarlas, pues son de uso cotidiano y probablemente las escuches o debas utilizarlas en cuanto tengas ocasión de hablar en francés. Anímate para estudiar:

- ✓ El léxico de la agencia.



4.1.- Le lexique de l'agence.

Révisé ces mots et ces expressions et fixe sa signification en espagnol, tu n'auras pas de problème parce qu'ils sont tous très faciles.

Le lexique de l'agence

Français	Espagnol
Arrivée (n.f.)	Llegada.
Attendre (v.)	Esperar.
À l'heure (adv.)	A tiempo, en punto.
Chambre (n.f.)	Habitación.
Demain (adv.)	Mañana (día siguiente).
Employé (n.m.)	Empleado.
Employée (n.f.)	Empleada.
Entreprise (n.m.)	Empresa.
Formation (n.f.)	Formación.
Heure (n.f.)	Hora.
Là-dedans (adv.)	Aquí dentro.
Matin (n.m.)	Mañana (parte del día), desde las 01:00 h. hasta las 11:55.
Minute (n.f.)	Minuto.
Nuitée (n.f.)	Noche de hotel.
Parmi (prep.)	Entre (en un grupo).
Renseignement (n.m.)	Información
Réservation (n.f.)	Reserva
Seconde (n.f.)	Segundo (unidad de tiempo).
Soir (n.m.)	Tarde o noche, a partir de las 18:00 h. y hasta las 23:55 h.



Français	Espagnol
Vers (adv.)	Hacia (espacio y tiempo).

4.1.1.- Exerce-toi.

Nous avons préparé des exercices qui t'aideront dans ta révision du vocabulaire. Fais-les avec beaucoup d'attention.



Autoévaluation

Remplis les espaces vides avec un mot.

- ✓ Il met trente [] à venir au bureau.
- ✓ C'est une [] modèle, elle finit toujours son travail.
- ✓ J'ai demandé des [] pour pouvoir arriver à l'heure.
- ✓ Elle va voyager le mois prochain, elle vient de faire les [] .
- ✓ [] nous il y a des Français et des Anglais.
- ✓ C'est une grande [] , elle a plus de cinq cents employés.
- ✓ Nous avons payé les trois [] avant de partir de l'hôtel.

Envier



Recomendación

[Accede a este enlace](#) para escuchar la pronunciación de las siguientes frases sobre vacaciones y viajes.

Annexe.- Licences des ressources.

Des licences des ressources utilisées dans l'unité

Ressources (1)	Ressource donnée (1)	Ressources (2)	
	Auteur: Adela Fernández. Licence: CC by nc sa. Source: Montaje a partir de imagen siguiente: Autoría: rg1024 Licencia: CC0 PD : http://www.openclipart.org/detail/95533/clock-with-wood-frame-by-rg1024		Auteur: Alpha du centaure. Licence: Cc by. Source: http://www.flickr.com/photos
	Auteur: Fredpanassac. Licence: Cc by. Source: http://www.flickr.com/photos/10699036@N08/2102536685/sizes/m/in/photostream/		Auteur: Adela Fernández. Licence: CC0 PD. Source: Obra derivada de e PD Source: http://www.oper
	Auteur: Maxime Valette. Licence: CC by. Source: http://www.flickr.com/photos/cyberdeeder/171138087/sizes/m/in/photostream/		Auteur: GuiGui Les Bons Sk Licence: CC by. Source: http://www.flickr.com/photos
	Auteur: Cliff1066. Licence: CC by. Source: http://www.flickr.com/photos/nostri-imago/4992110458/sizes/s/in/photostream/		

Condiciones y términos de uso de los materiales

Materiales desarrollados inicialmente por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y actualizados por el profesorado de la Junta de Andalucía bajo licencia Creative Commons BY-NC-SA.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



Junta de Andalucía



Antes de cualquier uso leer detenidamente el siguiente [Aviso legal](#)

Historial de actualizaciones

Versión: 01.00.12	Fecha de actualización: 10/12/20
Actualización de materiales y correcciones menores.	
Versión: 01.00.00	Fecha de actualización: 10/12/13
Versión inicial de los materiales.	