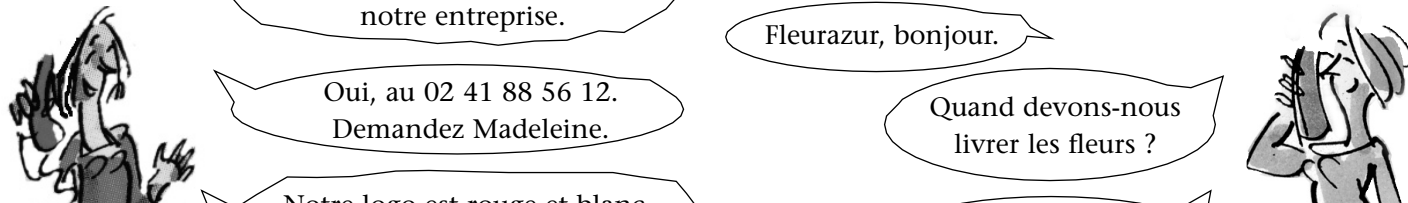


Passer une commande, faire une réclamation

1 Une secrétaire téléphone à un atelier de décoration florale pour commander des fleurs. Reconstituez le dialogue.



2, rue des Mimosas. Merci, Madame, au revoir.

Avez-vous un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre ?

Le 16 septembre, avant 10 heures.

Avez-vous des couleurs préférées ?

Bonjour, Madame, je voudrais commander des bouquets de fleurs pour le trentième anniversaire de notre entreprise.

Comment s'appelle l'entreprise ?

Oui, au 02 41 88 56 12. Demandez Madeleine.

Fleurazur, bonjour.

Quand devons-nous livrer les fleurs ?

Notre logo est rouge et blanc, peut-être pouvez-vous faire des arrangements dans ces couleurs...

Quelle est l'adresse ?

Entreprise Bardoux et fils.

De quoi avez-vous besoin ?

Nous avons besoin de six décorations de table et de trois gros bouquets.

C'est noté. Nous vous livrons les bouquets le 16. Au revoir, Madame.

2 A vous ! Vous êtes acheteur pour un grand magasin allemand. Choisissez des articles dans le catalogue de chaussures de l'entreprise française Philippe Chaussures et passez votre commande par téléphone. Faites le dialogue avec votre voisin.

| Chaussures pour hommes | | | | | |
|------------------------|-----------|-----------------------|-------------|-----------------|-----------|
| Modèle | Référence | Pointures disponibles | Couleur | Matériel | Prix |
| ville | V110 | du 39 au 46 | noir | cuir | 116,- TTC |
| ville | V111 | du 39 au 46 | marron | daim | 125,- TTC |
| sandaes | S220 | du 39 au 46 | bleu marine | cuir | 95,- TTC |
| sandaes | S221 | du 39 au 46 | noir | cuir | 73,- TTC |
| bottes | B330 | du 39 au 46 | beige | caoutchouc | 80,- TTC |
| mocassins | M440 | du 39 au 46 | beige | cuir/caoutchouc | 45,- TTC |
| mocassins | M441 | du 39 au 46 | marron | cuir/caoutchouc | 45,- TTC |
| fête | F550 | du 39 au 46 | noir | cuir verni | 220,- TTC |

- 3 Vous travaillez dans le service clients d'une entreprise qui fournit du matériel de bureau. Vous avez reçu la lettre suivante. Lisez cette lettre.

Paget Sarl
23, rue Félix Faure
93100 Montreuil

Brunot Bureautique SA
Service clients
95, rue Damrémont
75 018 Paris

Objet : Réclamation - Facture 000369

Montreuil, le 12 septembre 2003

Messieurs,

Nous accusons réception des 10 ordinateurs que nous avons commandés le mois dernier. Malheureusement, nous avons constaté que l'un d'entre eux ne fonctionne pas. Nous vous prions de l'échanger. Merci de nous confirmer les modalités de cet échange et les délais de livraison de la marchandise par retour de courrier. Nous avons besoin de cet ordinateur le plus tôt possible.

De plus, nous sommes surpris du montant (22 000 €) de la facture, qui est trop élevé. Nous étions d'accord pour un rabais de 10% sur le total de la commande. S'agit-il d'un oubli de votre part ? Nous vous demandons de nous envoyer une nouvelle facture dont nous allons effectuer le règlement à réception.

Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Frédéric Lejeune
Direction administrative



Retrouvez dans cette lettre les mots qui correspondent aux définitions ci-dessous :

- Le temps nécessaire pour recevoir une commande : _____
- Document indiquant le prix à payer : _____
- Une lettre qui informe que le client n'est pas satisfait : _____
- Les objets commandés : _____
- Un synonyme de *paiement de la facture* : _____
- Un synonyme de *total de la facture* : _____

- 4 A vous ! Vous avez commandé trois lampes de bureau (modèle Xantas de couleur grise) à une entreprise française (Lamy SA, 23 rue Carnot, 78513 Rambouillet). La livraison arrive et vous constatez que l'une d'entre elles ne fonctionne pas. Ecrivez un fax (00 33 1 34 56 78 20) au service clients pour réclamer.

Leçon 6

① ◆ Employée ● Secrétaire

- ◆ Fleurazur, bonjour.
- Bonjour, Madame, je voudrais commander des bouquets de fleurs pour le trentième anniversaire de notre entreprise.
- ◆ De quoi avez-vous besoin ?
- Nous avons besoin de six décorations de table et de trois gros bouquets.
- ◆ Avez-vous des couleurs préférées ?
- Notre logo est rouge et blanc, peut-être pouvez-vous faire des arrangements dans ces couleurs...
- ◆ Quand devons-nous livrer les fleurs ?
- Le 16 septembre, avant 10 heures.
- ◆ Comment s'appelle l'entreprise ?
- Entreprise Bardoux et fils.
- ◆ Quelle est l'adresse ?
- 2, rue des Mimosas.
- ◆ Avez-vous un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre ?
- Oui, au 02 41 88 56 12. Demandez Madeleine.
- ◆ C'est noté. Nous vous livrons les bouquets le 16. Au revoir, Madame.
- Merci, Madame, au revoir.

② réponse libre

- ### ③
- a. les délais de livraison
 - b. la facture
 - c. une réclamation
 - d. la marchandise
 - e. le règlement de la facture
 - f. le montant de la facture

④ réponse libre»

Wortschatz:

caoutchouc *m* : Gummi
condition *f*: Bedingung
constater : feststellen
cuir verni *m* : Lackleder
daim *m* : Wildleder
délai de livraison *m* : Liefertermin
facture *f* : Rechnung
livraison *f* : Lieferung

marchandise *f* : Ware
montant *m* : Betrag
oubli *m* : *hier* : Versehen
rabais *m* : Rabatt
réception *f* : *hier* : Erhalt
réclamation *f* : Beschwerde
règlement *m* : Zahlung