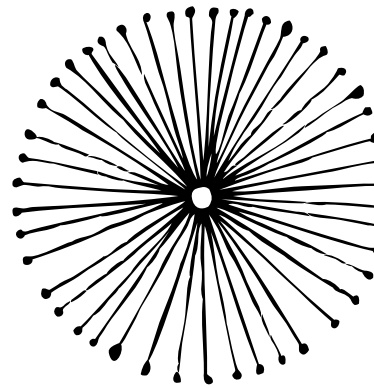
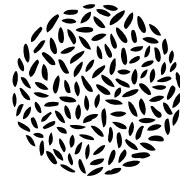


# En tête

## Secrétariat



GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-683

CORRIGÉ  
À PART  
gratuit

# INTERACTION EN ANGLAIS

2<sup>e</sup> édition

19

SOFAD



# En tête *Secrétariat*

GUIDE D'APPRENTISSAGE

460-683

**CORRIGÉ**  
À PART  
*gratuit*

## **INTERACTION EN ANGLAIS**

2<sup>e</sup> édition

19

**SOFAD**

## **INTERACTION EN ANGLAIS**

### **2<sup>e</sup> édition**

Ce guide a été réalisé par la SOFAD.

1<sup>re</sup> édition 2018

### **Équipe de production**

#### **Gestion de projets**

Stéphanie Roy (2<sup>e</sup> édition)

Éliane Bélanger (2<sup>e</sup> édition)

Mélanie D'Amours (1<sup>re</sup> édition)

#### **Soutien éditorial**

Laëtitia Gagnon

#### **Rédaction**

Esmé Vlahos, spécialiste en communication bilingue

#### **Révision pédagogique**

Helen Elsworth

Gail Gagnon, conseillère pédagogique FGA,

Lester B. Pearson School Board

Nancy Lachance, enseignante FGA, CS Beauce-Etchemin

#### **Révision linguistique**

Nathalie Larose

#### **Correction d'épreuves**

Isabelle Rolland

#### **Page couverture et conception graphique**

Mylène Choquette

#### **Montage infographique**

Karine Chevrier (2<sup>e</sup> édition)

Marquis Interscript (1<sup>re</sup> édition)

© SOFAD, 2022

Tous droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, réservés pour tous pays.

Toute reproduction par procédé mécanique ou électronique, y compris la microreproduction, est interdite sans l'autorisation écrite d'un représentant dûment autorisé de la SOFAD.

Tout usage en location ou prêt est interdit sans autorisation écrite et licence correspondante octroyée par la SOFAD.

Nonobstant l'énoncé précédent, la reproduction des activités notées est autorisée uniquement pour les besoins des utilisateurs du guide de la SOFAD correspondant.

Le métier de secrétaire est traditionnellement exercé par un personnel féminin. C'est pourquoi on a donné la priorité à l'emploi du féminin dans ce guide. Ce choix en facilite la lecture et ne se veut aucunement préjudiciable au lecteur.

Dépôt légal – 3<sup>e</sup> trimestre

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-89798-098-6 (imprimé)

ISBN : 978-2-89798-107-5 (numérique)

JUILLET 2023

## **Production audio**

### **Conception et scénarisation**

Mélanie D'Amours

### **Contenus pédagogiques**

Nancy Lachance

Esmé Vlahos

### **Réalisation et production**

Le Studio Harmonie

### **Voix**

Martinez Creative Management

### **Fichiers audio supplémentaires**

Situations 1 à 8 :

SOFAD, *Communication bilingue – Guide d'apprentissage*, 2013.

# Table des matières

|  |     |
|--|-----|
| <b>INTRODUCTION</b> .....  | VI  |
| Présentation.....  | VII |
| Aperçu du guide.....   | X   |
| <br>   |     |
| <b>SITUATION DE TRAVAIL 1 Comment communiquons-nous?</b> .....                     | 1   |
| <b>Tâche 1.1 Connaître votre style de communication</b> .....                      | 4   |
| <b>Tâche 1.2 Reconnaître la communication non verbale</b> .....                    | 10  |
| La communication verbale, paraverbale et non verbale.....                          | 13  |
| <b>Tâche 1.3 Planifier une interaction réussie</b> .....                           | 15  |
| Faire bonne impression.....  | 15  |
| Grammaire: <i>The verb Be</i> .....  | 17  |
| <b>Tâche 1.4 Maîtriser les formules d'accueil et de politesse en anglais</b> ..... | 19  |
| Un peu de vocabulaire.....   | 19  |
| Grammaire: <i>Could and Would</i> .....  | 20  |
| <br>   |     |
| <b>SITUATION DE TRAVAIL 2 Accueillir un client en personne</b> .....               | 23  |
| <b>Tâche 2.1 Les règles de base d'un bon accueil</b> .....                         | 26  |
| <b>Tâche 2.2 Les formules d'usage</b> .....  | 31  |
| <b>Tâche 2.3 Les demandes d'information</b> .....                                  | 35  |
| Grammaire: <i>Contractions</i> .....   | 36  |
| Grammaire: <i>Information Questions</i> .....                                      | 38  |
| Consulter les personnes-ressources et respecter la confidentialité.....            | 39  |
| Répondre à une demande d'information.....  | 39  |
| Grammaire: <i>Discourse Markers</i> .....  | 41  |
| <br>   |     |
| <b>SITUATION DE TRAVAIL 3 Le protocole téléphonique</b> .....                      | 43  |
| <b>Tâche 3.1 Les règles de l'étiquette</b> .....                                   | 46  |
| L'accueil téléphonique professionnel.....  | 47  |
| <b>Tâche 3.2 Le niveau de formalité</b> .....                                      | 50  |
| Grammaire: <i>Questions with Modals</i> .....                                      | 50  |
| <b>Tâche 3.3 Les transferts d'appels</b> .....                                     | 54  |
| Grammaire: <i>Comparative and Superlative Forms - Exception</i> .....              | 54  |
| <b>Tâche 3.4 La prise de rendez-vous</b> .....                                     | 56  |
| <b>ACTIVITÉ NOTÉE 1</b> .....  | 62  |

|  |     |
|--|-----|
| <b>SITUATION DE TRAVAIL 4 Recevoir des appels et les acheminer</b> .....                 | 63  |
| <b>Tâche 4.1 Maîtriser le fonctionnement des consoles téléphoniques</b> .....            | 66  |
| L'évolution de la téléphonie .....   | 66  |
| <b>Tâche 4.2 Filtrer des appels</b> .....  | 69  |
| Les compétences téléphoniques .....  | 69  |
| Les appels multiples .....   | 71  |
| Filtrer les appels de votre supérieur .....  | 72  |
| <b>Tâche 4.3 Prendre des messages</b> .....  | 74  |
| Noter les détails importants .....   | 74  |
| Savoir épeler .....  | 75  |
| Prendre un message par écrit .....   | 77  |
| Grammaire: <i>Subject/Object Pronouns and Reported (Indirect) Speech</i> ..              | 78  |
| <b>Tâche 4.4 Enregistrer un message d'accueil</b> .....                                  | 80  |
| <br>   |     |
| <b>SITUATION DE TRAVAIL 5 Établir des communications téléphoniques</b> .....             | 83  |
| <b>Tâche 5.1 Préparer votre voix et votre élocution</b> .....                            | 86  |
| Préparer sa voix .....   | 86  |
| <b>Tâche 5.2 Planifier un appel</b> .....  | 90  |
| Grammaire: <i>Informal Speech and Slang</i> .....  | 93  |
| <b>Tâche 5.3 Faire un appel</b> .....  | 96  |
| <br>   |     |
| <b>SITUATION DE TRAVAIL 6 Demander et fournir des renseignements par téléphone</b> ..... | 111 |
| <b>Tâche 6.1 Faire des appels à froid</b> .....  | 114 |
| Grammaire: <i>Synonyms</i> .....   | 115 |
| Grammaire: <i>Many, Much, All, A lot of</i> .....  | 118 |
| <b>Tâche 6.2 Obtenir des renseignements par téléphone</b> .....                          | 122 |
| Grammaire: <i>Forming Yes/No Questions</i> .....   | 126 |
| <b>Tâche 6.3 Planifier des réunions</b> .....  | 132 |
| <b>Tâche 6.4 Laisser des messages vocaux</b> .....                                       | 137 |
| <b>ACTIVITÉ NOTÉE 2</b> .....  | 140 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>SITUATION DE TRAVAIL 7 Maîtriser l'art de la communication</b> .....                   | 141 |
| <b>Tâche 7.1 Développer une écoute active</b> .....                                       | 144 |
| Grammaire: <i>The Imperative Form</i> .....   | 145 |
| <b>Tâche 7.2 Planifier une vidéoconférence</b> .....                                      | 153 |
| Grammaire: <i>Prepositions</i> .....  | 159 |
| La téléconférence et la vidéoconférence .....   | 163 |
| <b>Tâche 7.3 Gérer les priorités</b> .....  | 164 |
| <b>Tâche 7.4 Composer avec les situations particulières</b> .....                         | 170 |
| Grammaire: <i>L'accent tonique</i> .....  | 170 |
| <br>  |     |
| <b>SITUATION DE TRAVAIL 8 Entretenir une conversation de nature professionnelle</b> ..... | 175 |
| <b>Tâche 8.1 Préparer une entrevue d'embauche</b> .....                                   | 178 |
| Grammaire: <i>Colloquial Expressions / Tag Questions / Vocabulary</i> .....               | 179 |
| <b>Tâche 8.2 Maîtriser l'art de la conversation</b> .....                                 | 188 |
| Grammaire: <i>Sentence Formation</i> .....  | 191 |
| Grammaire: <i>Possessive Adjectives and Possessive Pronouns</i> .....                     | 192 |
| Grammaire: <i>Articles</i> .....  | 193 |
| Grammaire: <i>The Future Tense</i> .....  | 194 |
| Grammaire: <i>Pronunciation of -ed and -s/es Endings</i> .....                            | 195 |
| <b>Tâche 8.3 Planifier l'amélioration continue</b> .....                                  | 197 |
| <b>ACTIVITÉ NOTÉE 3</b> .....   | 200 |
| <br>  |     |
| <b>SOURCES ICONOGRAPHIQUES</b> .....  | 201 |

# INTRODUCTION

La compétence *Interaction en anglais* fait partie du programme d'études menant à l'obtention du diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Le programme est divisé en 25 compétences totalisant 1 485 heures de formation.

| Code           | Numéro    | Titre des compétences                   | Durée     | Unités   |
|----------------|-----------|---|-----------|----------|
| 460-501        | 01        | Métier et formation                     | 15        | 1        |
| 460-515        | 02        | Révision de textes en français          | 75        | 5        |
| 460-526        | 03        | Traitement des textes                   | 90        | 6        |
| 460-534        | 04        | Qualité du français écrit               | 60        | 4        |
| 460-544        | 05        | Service à la clientèle                  | 60        | 4        |
| 460-554        | 06        | Gestion documentaire                    | 60        | 4        |
| 460-562        | 07        | Production de feuilles de calcul        | 30        | 2        |
| 460-572        | 08        | Conception de présentations             | 30        | 2        |
| 460-584        | 09        | Rédaction de textes en français         | 60        | 4        |
| 460-596        | 10        | Opérations comptables                   | 90        | 6        |
| 460-605        | 11        | Production de lettres                   | 75        | 5        |
| 460-613        | 12        | Création de bases de données            | 45        | 3        |
| 460-623        | 13        | Gestion de l'encaisse                   | 45        | 3        |
| 460-635        | 14        | Traduction                              | 75        | 5        |
| 460-644        | 15        | Conception de tableaux et de graphiques | 60        | 4        |
| 460-656        | 16        | Conception visuelle de documents        | 90        | 6        |
| 460-666        | 17        | Rédaction de textes en anglais          | 90        | 6        |
| 460-672        | 18        | Médias numériques                       | 30        | 2        |
| <b>460-683</b> | <b>19</b> | <b>Interaction en anglais</b>           | <b>45</b> | <b>3</b> |
| 460-695        | 20        | Suivi de la correspondance              | 75        | 5        |
| 460-704        | 21        | Réunions et événements                  | 60        | 4        |
| 460-714        | 22        | Production de rapports                  | 60        | 4        |
| 460-722        | 23        | Soutien technique                       | 30        | 2        |
| 460-733        | 24        | Coordination de tâches multiples        | 45        | 3        |
| 460-746        | 25        | Intégration au milieu de travail        | 90        | 6        |

Une unité équivaut à 15 heures de formation.

# PRÉSENTATION

La compétence générale *Interaction en anglais* est offerte dans le cadre du Programme diplôme d'études professionnelles en secrétariat. Les intentions éducatives de ce programme sont de préserver et de promouvoir la qualité de la langue française, d'accroître la qualité du service à la clientèle, de développer l'intérêt envers l'approfondissement de ses connaissances des outils technologiques, de développer son sens de l'autonomie et de l'initiative.

Les secrétaires d'aujourd'hui sont autonomes et font partie intégrante de toute équipe de gestion. Agissant comme de véritables assistantes, elles secondent les gestionnaires et les professionnels, prennent en charge un ensemble de dossiers et assument de multiples responsabilités. Les compétences à développer pour répondre aux besoins des organisations actuelles sont nombreuses et de plus en plus variées. Dans le Québec d'aujourd'hui, la maîtrise de la langue anglaise est un atout considérable aux yeux des employeurs.

Ce guide favorisera le développement de vos compétences en anglais. Vous apprendrez à accueillir des visiteurs, à recevoir et à acheminer les appels téléphoniques, à établir des communications téléphoniques et à entretenir des conversations de nature professionnelle en anglais.

Le présent guide contient toutes les composantes indispensables à votre bon cheminement: des mises en situation de travail représentatives de l'exercice du métier de secrétaire ainsi que de nombreuses activités d'écoute, de prononciation et d'interaction en anglais. Vous agirez comme réceptionniste, secrétaire ou adjointe dans différentes organisations. Votre façon d'accueillir les visiteurs, de répondre aux appels, de gérer les diverses communications en anglais aura un impact sur l'image de l'entreprise.

## PRÉALABLES REQUIS

Pour vous inscrire à cette compétence, vous devriez avoir réussi la compétence *Service à la clientèle* afin d'être en mesure d'assimiler les notions présentées dans le guide d'apprentissage.

Les apprentissages attendus dans ce guide tiennent compte des compétences générales que vous avez précédemment acquises dans le cadre de votre formation en secrétariat, ainsi que d'un niveau de connaissance en anglais, langue seconde, équivalent à une quatrième année du secondaire.

## SITUATIONS DE TRAVAIL

Le présent guide est composé de huit situations de travail (ST) qui non seulement vous feront découvrir de nouveaux savoirs, mais vous enseigneront à les manier avec aisance et à les utiliser avec compétence. Chaque ST est construite sur un même modèle. Elle comporte d'abord une mise en contexte et le mandat qui vous est confié.



La ST est ensuite divisée en plusieurs tâches. Chaque tâche est présentée de façon dynamique et motivante. Vous serez guidée étape par étape dans sa réalisation. Les styles de communication, les caractéristiques d'un bon accueil, la façon de communiquer oralement en anglais de manière professionnelle, le protocole téléphonique, la construction des phrases en anglais, etc., vous seront expliqués en détail, et seront appuyés de nombreux exercices qui vous permettront d'acquérir ces nouveaux savoirs. Votre enseignant ou votre tuteur a pour sa part accès au corrigé de tous les exercices. Faites-lui-en la demande lorsque nécessaire.

Sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com), l'outil *Interaction en anglais – Mise à niveau* offre de nombreux exercices pratiques de prononciation, de notions de base, de phrases de base et d'expressions courantes.

## ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Le présent guide est accompagné de trois activités notées, présentées dans des cahiers séparés qui vous auront été fournis avec ce guide ou que vous pourrez télécharger sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com). Vous trouverez tous les renseignements nécessaires dans votre guide au moment opportun.

Les activités notées doivent être soumises à la correction. Vous les remettez à votre formateur si vous suivez le cours en établissement ou vous les transmettez à votre tuteur si vous étudiez à distance. Dans tous les cas, on vous retournera le document corrigé et annoté.

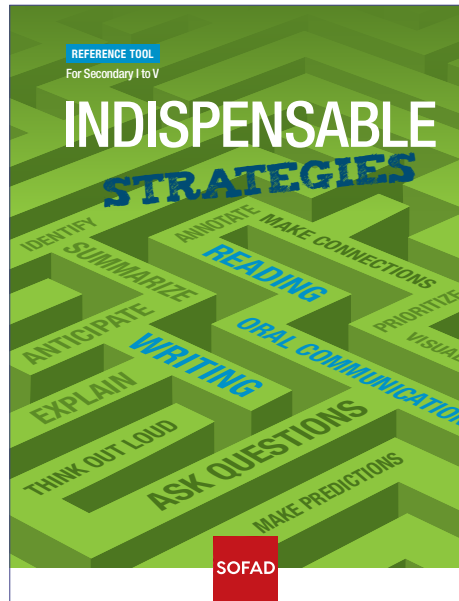
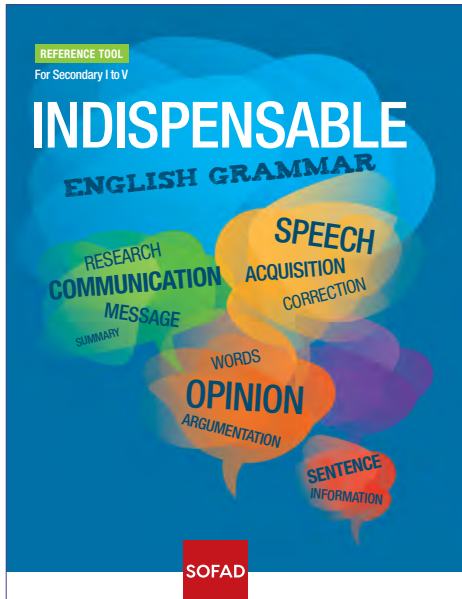
Les activités notées sont un excellent moyen pour vous aider à reconnaître et à surmonter vos difficultés. La dernière activité notée de ce guide a été élaborée à partir des mêmes critères que ceux de l'évaluation finale du cours. C'est donc un excellent moyen pour vous préparer à l'épreuve finale officielle qui aura lieu sous surveillance, dans un centre d'éducation des adultes.

## MATÉRIEL REQUIS

Le matériel de ce module comprend les éléments suivants :

- le guide d'apprentissage *Interaction en anglais* et son corrigé ;
- trois activités notées ;
- un accès au site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) ;
- les fichiers audio et vidéo (disponibles sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com)) ;
- de nombreux exercices d'écoute et de compréhension, de prononciation, ainsi que des scénarios supplémentaires pour vous exercer à interagir en anglais (disponibles dans la section *Extras* du site [portailsofad.com](http://portailsofad.com)).

- L'outil **Indispensable Strategies** présente de façon explicite les stratégies en lecture, en écriture et en communication orale en anglais.



- L'outil **Indispensable English Grammar** présente de façon succincte et schématisée tous les savoirs essentiels en grammaire anglaise.

## MATÉRIEL COMPLÉMENTAIRE

Découvrez le matériel complémentaire en anglais offert par la SOFAD.

## QUELQUES CONSEILS

Nous vous demandons de faire tous les exercices du guide d'apprentissage ainsi que les activités notées prévues. Vérifiez soigneusement vos réponses avec le corrigé et, au besoin, revoyez la matière pour vous assurer de l'avoir bien comprise avant de passer à une tâche suivante.

S'il vous reste des interrogations, n'hésitez pas à demander des explications à votre formateur ou à votre tuteur.

La durée de la formation est évaluée à 45 heures de travail approximativement. Établissez un horaire d'étude en tenant compte non seulement de vos besoins, mais aussi de vos obligations familiales, professionnelles ou autres. Respectez autant que possible l'horaire que vous avez choisi.



# Quelques pages de la situation de travail

Le numéro de la tâche à accomplir est clairement indiqué.

Ce pictogramme vous indique d'aller visionner une vidéo sur le site de la SOFAD à l'adresse [portailsofad.com](http://portailsofad.com).

## TÂCHE 1.1

# Connaître votre style de communication

Charlotte souhaite se familiariser avec les différents styles de communication. Son but est de connaître le sien pour être en mesure de mieux interagir avec les personnes dont le style de communication est différent. Elle a déjà eu des interactions qui se sont mal passées avec certaines personnes, mais sans vraiment comprendre pourquoi. À l'opposé, elle a constaté qu'avec d'autres personnes, la communication se passe très bien.

**V**ous lirez un article en anglais qui vous permettra de connaître votre style de communication et celui des autres. Ainsi, vous pourrez par la suite adapter votre comportement en fonction des situations.

- 1 Cherchez d'abord la signification des expressions suivantes et écrivez l'équivalent en français.
- Think along their lines. \_\_\_\_\_  
Put yourself in their shoes. \_\_\_\_\_

Commencez à bâtir un lexique personnel où vous inscrirez chaque nouveau mot ou nouvelle expression que vous apprendrez en anglais.



© SOFAD - Reproduction interdite.

- 12 Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) sur la communication non verbale. Notez six marqueurs de ré...

- 13 Répondez aux questions.

- a) Quel marqueur...  
b) Quelle expres...  
c) Trouvez au...  
marqueur...

| 4 INTERACTION EN ANGLAIS |  |
|--------------------------|--|
| Addition                 |  |
| Causation                |  |
| Contrast or comparison   |  |
| Time or place            |  |

- 14 Regardez la vidéo de nouveau si nécessaire avant de répondre aux prochaines questions sur le langage non verbal.
- a) Quels sont les avantages de se familiariser avec le langage non verbal? Donnez un exemple.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Astuce**  
Utilisez un dictionnaire ou faites une recherche en ligne pour vous aider.

**Astuce**  
N'oubliez pas d'ajouter les mots nouveaux à votre lexique personnel.

© SOFAD - Reproduction interdite.

La rubrique « Astuce » présente un petit truc pratique pour faciliter la réalisation d'un exercice.

Les contenus sont souvent présentés sous forme de tableaux pour faciliter la compréhension.

La rubrique « **Grammaire** » présente des notions de base utiles pour la communication orale en anglais.

De nombreux scénarios et exemples de dialogues sont proposés dans les tâches.

Voici quelques équivalents fort utiles lors des présentations :

|                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| Prénom                      | First name     |
| Initiale du deuxième prénom | Middle initial |
| Nom de famille              | Last name      |
| Nom complet                 | Full name      |

**Grammaire**

**Could and Would**

Could and would are often used in polite requests.

Ex. :

Could you please send an email to Mr. Waters?  
Would you please pay before the end of the month?

Could is also used to indicate possibility or past ability.

Would is also used to indicate...

**Un dialogue d'accueil**

21 Lisez le dialogue pour en comprendre le sens. Prêtez une attention particulière à l'emploi des modaux *would* et *could*.

**So, so pleased to meet you!**

Executive Secretary [with hand extended]: Mr. (pronounced "Mister") Smith, pleased to meet you. My name is [say your full name]. [handshake]

Mr. Smith: Pleased to meet you, [Mr. or Ms. (pronounced "Miz") + last name].

ES: I am the executive secretary of Mélanie Goyette, our director. She asked me to bring you to the construction site as quickly as possible.

Mr. Smith [speaking rapidly and nervously]: Oh, yes, please. I'm terribly late. My plane was delayed and I had a stopover. I thought I would never make it in time. I don't want to miss the visit of our new building site.

ES [with a calm voice and relaxed manner]: Don't worry, you'll be there in time. You can leave your luggage in the closet here if you'd like.

Smith [in a hurried fashion]: Wonderful, that's a great idea. I'll do that. Give me a minute. There we go.

ES [patiently]: Could you please wear this visitor's pass at all times so that others know who you are?

Smith: Of course, that's most thoughtful. And prudent!

ES [politely but firmly]: And here is a construction hat you are required by law to wear on the site at all times as well.

Smith [abruptly]: Yes, I'm quite used to them by now!

ES: Pardon me, could you repeat that, please?

Smith [impatiently]: Nothing of importance, please go on.

ES: Could you please follow me? I will show you the way.

Smith: Most kind of you. Without your help, I would never make it in time!

**So, so**

So, so veut dire « très » alors que so so veut dire « comme ci, comme ça ».

**Here**

Here veut dire « ici » alors que there veut dire « là-bas ».

Les termes qui peuvent être plus difficiles à comprendre sont définis dans la marge de la page.



Ce pictogramme vous indique que vous devez vous exercer à communiquer oralement en anglais, la plupart du temps avec un partenaire.

Ce pictogramme vous indique d'aller écouter un fichier audio sur le site de la SOFAD à l'adresse [portailsofad.com](http://portailsofad.com).



22 Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) et écoutez le dialogue *So, so pleased to meet you*. Prêtez une attention particulière à la prononciation des mots.



23 Exercez-vous maintenant en répétant le scénario avec un partenaire. Suivez les indications théâtrales entre crochets. Observez le langage corporel de votre partenaire. Que vous indique-t-il? Afin de vérifier votre prononciation et votre intonation, enregistrez-vous. Écoutez l'enregistrement de votre voix et ensuite comparez-le avec le fichier audio sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com). Cette autoévaluation vous permettra de corriger vos erreurs et de vous améliorer.

## Les formules d'usage

En tant que réceptionniste de l'hôtel, vous êtes amenée à vivre diverses situations qui demandent que vous posiez des questions supplémentaires pour répondre aux demandes des visiteurs tout en respectant les règles de sécurité de l'établissement. Par exemple, il vous arrive d'avoir à vérifier l'identité de la personne qui se présente ou à faire en sorte de respecter la confidentialité de celles qui logent déjà à l'hôtel. La qualité de votre accueil réside dans votre habileté à exercer ces fonctions tout en restant courtoise et avenante.

Vous sentez-vous à l'aise de répondre à une demande d'information venant d'un client qui se présente à votre comptoir d'accueil? Il ne s'agit pas simplement de le saluer et de le diriger vers un autre service. Votre travail consiste à répondre à sa demande et à l'aider, tout en respectant les limites de vos responsabilités. Bien sûr, on ne peut pas tout savoir sur l'entreprise. L'important est de bien comprendre les questions qu'on vous pose et de clarifier la demande du client.

5 Lisez les dialogues de trois scénarios.

### Scenario 1: I lost my smartphone!

[Client approaches the reception desk.]

Receptionist: Good afternoon, sir.

Client: Good afternoon.

Receptionist: How may I help you?

Client: I'm afraid I left my phone in the boardroom yesterday evening.

Receptionist: I see. Which boardroom were you in?

Client: Mountainview.

Receptionist: Let me inquire if we found it.

Client: Much appreciated. I didn't notice it earlier because I didn't need to make a call.

Receptionist: I understand. Let me call my colleague. [starts to dial]

Client: Yes, of course.

Receptionist: Hello, Rita? Do you know if housekeeping picked up a phone in the Mountainview boardroom last night? [pause] They found more than one phone? One moment, I'll ask.

Excuse me, sir, could you please tell me your name and phone number? Perhaps you have a business card...

### N. B.

#### Sécurité et confidentialité

- Vérifier l'identité d'une personne inconnue qui vous fait une demande inhabituelle.
- Obtenir l'approbation de la personne responsable avant de prendre des décisions, pour des raisons de sécurité.
- Protéger la confidentialité de vos clients, de vos collègues et de l'entreprise - ne jamais divulguer des renseignements confidentiels sans autorisation préalable.

### Astuce

Si vous ne comprenez pas un mot, cherchez-le en ligne ou dans un dictionnaire. N'oubliez pas de l'ajouter à votre lexique personnel.

### Astuce

Vous trouverez d'autres scénarios sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) dans la section Extras. Exercez-vous!

La rubrique « N. B. » attire votre attention sur une observation importante.

À certains moments, on vous invite à vous rendre dans la section *Extras* sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com). Vous y trouverez une gamme complète d'exercices de prononciation, d'activités d'écoute et de compréhension, d'expressions courantes anglaises ainsi que des scénarios et dialogues pour vous exercer.

Les contenus sont illustrés par de nombreux exemples pertinents.

**17** Exercez-vous à transmettre des messages verbalement en anglais à un partenaire. Choisissez un scénario et un rôle. Pour vous aider, utilisez les phrases clés que vous avez vues dans cette situation de travail. Passez à un autre scénario et inversez les rôles.

**a)** Scénario 1: Votre collègue Denise appelle pour prévenir qu'elle est malade, et vous devez en aviser son superviseur, David.

**Phrase clé:** Denise called in sick.

**EXEMPLE**

**Tracy:** Hi, David.  
**David:** Hi, Tracy.  
**T:** How are you?  
**D:** I'm fine, thanks, and you?  
**T:** I'm well, thanks. I'm just calling to let you know Denise called in sick.

**D:** Okay. Thanks for letting me know.  
**T:** You're welcome. Have a good day.  
**D:** You too. Bye for now.  
**T:** Goodbye.

**Astuce**  
 Si vous ne comprenez pas ce que dit votre partenaire, demandez-lui de parler un peu plus lentement:  
 I'm sorry, I don't understand. Could you speak a bit slower?

**4** Recevoir des appels et les acheminer

**Statutory Holidays**  
 Good Friday / Easter Monday  
 Victoria Day  
 Saint-Jean-Baptiste Day  
 Canada Day  
 Labour Day  
 Thanksgiving  
 Christmas Day  
 New Year's Day

**Act** **Plan**  
**Check** **Do**

**a) PLAN :** Écrivez votre plan d'action pour continuer à améliorer votre anglais dans la boîte PLAN.

**b) DO:** Au fur et à mesure que vous accomplissez des tâches, complétez le plan avec ce que vous avez fait.

**c) CHECK:** Vérifiez si votre plan fonctionne et écrivez vos conclusions.

**d) ACT:** Prenez les moyens pour vous améliorer davantage en proposant de nouvelles idées.

Et la roue repart avec un nouveau plan d'action!

**» Comparez vos réponses avec celles du CORRIGÉ.**

**Activité notée 3**  
 Vous devez maintenant transmettre l'activité notée 3.

Rendez-vous sur le site [portailsofad.com](http://portailsofad.com) et téléchargez le document intitulé *Activité notée 3*. Remettez-le bien rempli à votre formateur, ou faites-le parvenir à votre tuteur selon les modalités prévues lors de votre inscription.

**Astuce**  
 Accordez-vous une petite récompense pour chaque objectif que vous atteignez!

**Astuce**  
 Il est bon de fixer un terme à vos objectifs, par exemple, à la fin du mois, du trimestre ou de l'année. Il est aussi conseillé de revoir votre plan d'action au moins une fois par année pour évaluer votre progrès.

© SOFAD - Reproduction interdite.

À la fin des situations 3, 6 et 8, ce pictogramme indique que vous devez effectuer une activité qui sera notée.

Une phrase vous indique toujours le meilleur moment pour comparer vos réponses avec celles du corrigé à la fin du guide.

**Voici quelques abréviations utilisées dans ce guide :**

- adj. adjective
- adv. adverb
- exp. expression
- n. noun
- v. verb
- v. exp. verbal expression



# INTERACTION EN ANGLAIS

2<sup>e</sup> édition

UN GUIDE D'APPRENTISSAGE  
DE LA COLLECTION

En  
tête  
*Secrétariat*

Les apprentissages des guides de la collection **En tête** sont effectués dans des situations réelles de travail et sauront répondre aux exigences et aux besoins du marché du travail.

Le guide d'apprentissage **Interaction en anglais** est en tout point conforme au programme d'études professionnelles en secrétariat (DEP 5357) du secteur de formation : administration, commerce et informatique.

Les tâches favorisent l'acquisition des éléments de la compétence *Interagir en anglais en contexte professionnel* :

- accueillir un client ou un collègue de travail en personne;
- recevoir et transférer des appels;
- établir des communications téléphoniques;
- entretenir une conversation de nature professionnelle.

Le guide **Interaction en anglais** est composé de huit situations de travail :

- 1** Comment communiquons-nous ?
- 2** Accueillir un client en personne
- 3** Le protocole téléphonique
- 4** Recevoir des appels et les acheminer
- 5** Établir des communications téléphoniques
- 6** Demander et fournir des renseignements par téléphone
- 7** Maîtriser l'art de la communication
- 8** Entretenir une conversation de nature professionnelle

Le guide et le corrigé (PDF) ainsi que des ressources complémentaires en format numérique sont disponibles en ligne sur [portailsofad.com](http://portailsofad.com).