

FICHE-ACTIVITÉS 7A

CONSEILS À LA CLIENTÈLE

TÂCHE

S'informer sur des produits et conseiller les clients

SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication :

- **Compréhension orale** : Comprendre la présentation d'un projet, d'une évaluation sommaire ou d'un problème (CO7)
- **Production orale** : Informer et conseiller les utilisateurs à propos du matériel (PO7-8)

SUPPORT AUDIOVISUEL

Type de support : Capsule vidéo



Titre : « Choisir une liseuse ou une tablette ? » (2 min 21 s)

Source : [Protégez-vous](https://www.protegez-vous.ca)



ANTICIPATION

ACTIVITÉ 1 : INDICES VISUELS

Regardez la page de présentation pour cette fiche pédagogique.

a) D'après le titre, pouvez-vous dire de quoi il sera question dans cette vidéo ? Un indice : la vidéo a été produite par un organisme qui s'appelle *Protégez-vous*.

b) Expliquez à quoi servent ces deux appareils.

COMPRÉHENSION GLOBALE

ACTIVITÉ 2 : SUJETS ABORDÉS



2.1 Visionnez les vingt premières secondes de la capsule avec le son.

- a) Quels sont les deux appareils donnés en exemple ? Donnez-en le nom précis.
- b) Pourquoi la personne présente dans la capsule se retrouve-t-elle dans une bibliothèque ?



2.2 Visionnez la capsule avec le son au complet et sans interruption.

Répondez aux questions :

- a) Quels sont les buts de la capsule ?

Informer	Critiquer	Analyser	Comparer	Vendre
☐	☐	☐	☐	☐

- b) Qui sont les deux animateurs ?

- c) Quels sont les points abordés lors de leur présentation ? Nommez-en au moins 4.



Écoutez la capsule au complet, à votre rythme et en faisant des arrêts au besoin.

ACTIVITÉ 3 : VOCABULAIRE

3.1 Donnez la signification des mots et des expressions. Utilisez un dictionnaire ou un site Web au besoin.

	Mot ou expression	Définition
1.	Une liseuse	
2.	Une tablette	
3.	Un affichage à cristaux liquides	
4.	Une encre électronique	
5.	Naviguer	
6.	Un livre électronique	

3.2 Repérez, dans la capsule, le vocabulaire utilisé pour comparer les produits et notez les mots et expressions dans le tableau.

Mots et expressions pour comparer		
<i>comme</i>		

ACTIVITÉ 4 : GRAMMAIRE

4.1 Les deux types d'appareils sont comparés sous plusieurs angles. Remplissez le tableau ci-dessous pour mieux comprendre les caractéristiques de chacun d'eux.

Caractéristiques des deux produits		
	La liseuse	La tablette
Affichage		
Utilité		
Taille		
Cout		
Autonomie		
Contraste		
Confort de lecture		

4.2 Écrivez une phrase pour chacune des caractéristiques mentionnées dans le tableau précédent pour comparer les deux produits. Utilisez des comparatifs relevés dans la capsule. Il ne s'agit pas de transcrire des phrases de la capsule vidéo.

Des comparaisons	
Affichage	
Utilité	
Taille	
Cout	
Autonomie	
Contraste	
Confort de lecture	

4.3 Des questions à la clientèle. Imaginez que vous travaillez dans un magasin informatique et que des clients veulent acheter un appareil pour lire. Quelles questions leur poseriez-vous afin de mieux identifier leurs besoins ?

Questions à poser à la clientèle	
1.	<i>Est-ce que je peux vous aider ?</i>
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	

ACTIVITÉ 5 : PHONÉTIQUE

- a) Écoutez les phrases ci-dessous extraites de l'entrevue et lisez-les en reproduisant les intonations des animateurs :

Phrases à répéter	
1. 	Vous hésitez entre ces deux catégories de produits ? Voici ce qui les différencie.
2. 	La plupart des liseuses utilisent l'encre électronique dont l'apparence ressemble beaucoup à celle d'un livre imprimé en noir et blanc.
3. 	À titre de comparaison, les meilleures tablettes ont une autonomie de 8 ou 9 heures.
4. 	Les tablettes sont beaucoup plus polyvalentes que les liseuses.
5. 	La plupart des liseuses coutent entre 100 et 200\$ alors que la majorité des tablettes coutent 400\$ ou plus.
6. 	Bref, les liseuses sont des appareils dédiés à la lecture.
7. 	Pour connaître les modèles de liseuses et de tablettes recommandés par <i>Protégez-vous</i> , visitez notre site Web.

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

ACTIVITÉ 6 : DE QUOI PARLE-T-ON ?



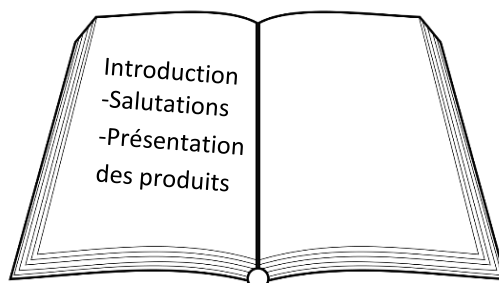
Répondez aux questions par vrai, faux ou on ne sait pas d'après ce que vous avez entendu dans la capsule vidéo.

	Énoncés	Vrai	Faux	On ne sait pas
1.	Au moment du reportage, le marché des tablettes et des liseuses est en plein essor.	☐	☐	☐
2.	Le reportage favorise l'achat d'une tablette	☐	☐	☐
3.	On peut lire plus longtemps sur une tablette que sur une liseuse.	☐	☐	☐
4.	Les tablettes, comme les liseuses, offrent un bon confort de lecture.	☐	☐	☐
5.	Le site Protégez-vous offre une évaluation de toutes les tablettes et liseuses sur le marché.	☐	☐	☐
6.	Toutes les liseuses sont plus petites que les tablettes.	☐	☐	☐
7.	On ne peut pas jouer à des jeux vidéo sur une liseuse.	☐	☐	☐

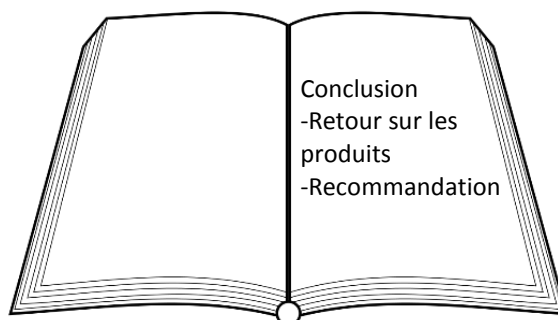
PRODUCTION ORALE

ACTIVITÉ 7 : RÉSUMÉ

Remplissez le tableau. Résumez oralement la capsule à partir des informations recueillies.



		
	Affichage	
	Utilité	
	Taille	
	Cout	
	Autonomie	
	Contraste	
	Confort de lecture	



ACTIVITÉ 8 : CONSEILS EN MAGASIN

Vous travaillez dans un magasin d'électronique et une cliente ou un client se présente dans l'intention d'acheter une liseuse. Vous croyez que la tablette présente un meilleur choix. Préparez un petit discours dans lequel vous conseillez la clientèle. Enregistrez vos conseils, écoutez-les et identifiez les améliorations que vous pourriez y apporter.

ACTIVITÉ 9 : COMPARAISON DE DEUX PRODUITS

Entraînez-vous à faire oralement une comparaison de deux produits disponibles sur le marché de l'informatique ou de l'électronique, sur le modèle de la capsule vidéo écoutée.

- Entraînez-vous à présenter les deux produits en suivant le modèle ci-dessous.
- Entraînez-vous à comparer vos deux produits sans regarder le support écrit.
- Enregistrez ou filmez votre présentation pour évaluer votre performance.
- Faites écouter votre présentation par une autre personne. Mettez votre présentation en ligne afin de faire partager votre expertise.

INTRODUCTION		
Bonjour. Au cours des dernières années, des produits comme _____.		Vous hésitez entre ces deux catégories de produits ? Voici ce qui les différencie.
ASPECT 1 :		
Première différence : _____	La plupart de _____.	De leur côté, _____.
ASPECT 2 :		
Grâce à _____,	À titre de comparaison, _____.	
ASPECT 3 :		
Si vous prévoyez _____,	On peut l'/les utiliser pour _____.	
ASPECT 4 :		
La plupart des modèles content _____.		
ASPECT 5 :		
Par ailleurs, _____.		
CONCLUSION :		
Bref, _____.		

Consultez la [Fiche-corrigé 7A](#) pour vérifier vos réponses. Vous y trouverez :

- des suggestions de réponses aux questions des activités ;
- la transcription complète de la vidéo.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la **Fiche-canevas 7A**. Utilisez-la pour exploiter d'autres capsules du même type sur le site Protegez-vous.ca dans la section techno, sur un site choisi dans la Webographie ou faites une recherche en ligne.

Mots clés suggérés : évaluation de produits technologiques, comparaison de produits informatiques, comparateur de logiciels, etc.

DE L'ORAL À L'ÉCRIT

Si vous ne l'avez pas déjà fait, téléchargez la **Fiche-activités 7B**. Elle vous permettra de comprendre des problèmes rencontrés par des clients utilisateurs et de répondre par écrit pour résoudre ces problèmes tant au niveau matériel que logiciel.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la **Fiche-activités** de votre choix.

- Fiche-activités A
- Fiche-activités B