

TÂCHE | Prendre une commande téléphonique

Situation	En emploi
Intentions	<p>Production orale :</p> <ul style="list-style-type: none">• S’informer sur les besoins, les goûts ou les préférences de la clientèle (N3-N4)• Renseigner la clientèle sur des produits, des services ou des activités (N3-N4-N5)• Prendre des commandes de la clientèle, en personne et par téléphone (N3-N4-N5) <p>Compréhension orale :</p> <ul style="list-style-type: none">• S’informer sur les besoins, les goûts ou les préférences de la clientèle (N3-N4)• Prendre des commandes de la clientèle, en personne et par téléphone (N3-N4-N5) <p>Production écrite :</p> <ul style="list-style-type: none">• Prendre en note une commande (N3) <p>Compréhension écrite :</p> <ul style="list-style-type: none">• Lire un menu (N3-N4-N5)
Supports	<ul style="list-style-type: none">• Annexe 1 : Enregistrement audio – « Au Royaume du poulet »• Annexe 2 : Texte – « Menu »• Annexe 4 : Fiche de lecture• Annexe 5 : Modèle de fiche de prise de commande• Annexe 6 : Fiche de prise de commande• Annexe 7 : Autoapprentissage – « Le futur »

AMORCE



Regardez les illustrations et répondez aux questions.



Réflexion

1. Qui sont ces personnes ?
2. Qu'est-ce qu'elles font ?
3. Dans quels domaines travaillent-elles ?
4. Dans votre expérience professionnelle, avez-vous déjà pris des commandes de clients ? Si oui, comment ?

ENTRÉE EN MATIÈRE

Préparation à l'écoute



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation

Vous travaillez dans une pâtisserie. Une personne appelle pour passer une commande. Vous écoutez votre collègue répondre.



b) Regardez ces deux photos qui illustrent une commande téléphonique. Répondez aux questions.



Questions

1. De quel endroit le client appelle-t-il ?
2. Où se trouve l'employé ?
3. Qu'est-ce que le client commande, à votre avis ?
4. Que disent-ils ?

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension orale globale



Écoutez l'enregistrement « Au Royaume du poulet » (Annexe 1) au complet. Remplissez la fiche d'écoute avec l'information demandée. Comparez vos réponses avec celles de vos collègues.

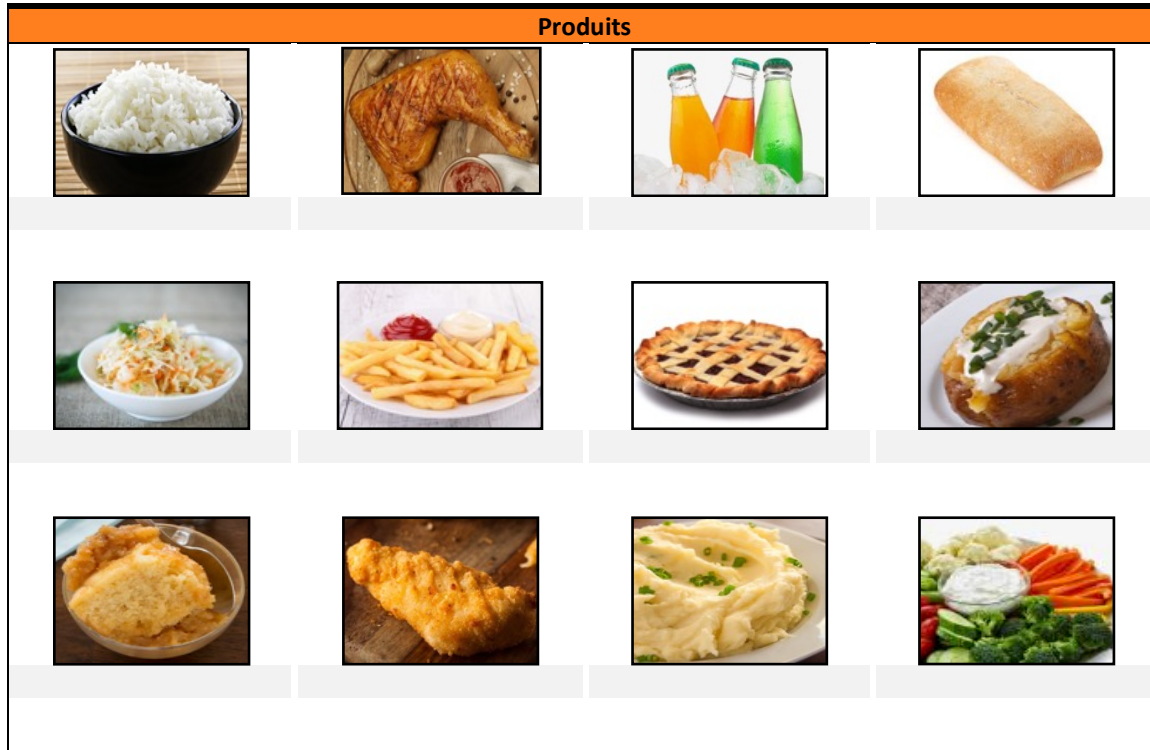
Fiche d'écoute	
Questions	Réponse
1. Quel est le nom du restaurant ?	
2. Est-ce une livraison ou le client doit venir chercher la commande au comptoir ?	C'est pour une livraison. Le client doit venir chercher la commande au comptoir.
3. À quel moment de la journée se déroule l'appel ? Pourquoi ?	

ENTRÉE EN MATIÈRE

Compréhension orale détaillée



a) Regardez les illustrations ci-dessous. Nommez les produits que vous voyez. Réécoutez l'enregistrement (Annexe 1) au complet. Cochez les illustrations des produits commandés. Comparez vos réponses avec un collègue.



b) Réécoutez l'enregistrement (Annexe 1). Répondez aux questions et notez vos réponses. Faites des arrêts et des retours au besoin.

Questions	Réponses
Quel est le numéro de téléphone du client ?	
Quelle est l'adresse du client ?	
Quels sont les produits commandés ?	
Le client a-t-il besoin d'ustensiles ?	
Quel est le montant total ?	
Quel mode de paiement est-il utilisé ?	
Combien de temps faut-il attendre pour recevoir la commande ?	

ENTRÉE EN MATIÈRE

Préparation à la lecture



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation (suite)

Vous avez un nouvel emploi. Vous étudiez les produits vendus par l'établissement.



b) Répondez aux questions.

Réflexion

1. Quels renseignements peut-on trouver dans un menu ?
2. Quelles sections trouve-t-on dans un menu ?
3. Quels renseignements trouve-t-on dans un catalogue ?
4. Quelles sections trouve-t-on dans un catalogue ?

Compréhension écrite



Lisez votre menu (Annexe 2).

- Remplissez la fiche de lecture (Annexe 4).
- Partagez vos réponses avec un collègue qui a lu un document différent.

MISE EN PRATIQUE

Préparation à la production orale



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation (suite)

Vous travaillez au service des commandes téléphoniques d'un commerce. Vous préparez une procédure de prise de commandes téléphoniques pour les nouveaux employés.



b) Lisez la liste des étapes. Mettez-les en ordre. Inscrivez le numéro de l'étape dans la colonne de droite.

Étapes d'une commande	Ordre
Préciser la quantité	
Proposer des services et des produits complémentaires	
Demander le mode de paiement	
Informé le client du prix total	
S'informer de la commande du client	
Saluer et donner le nom du commerce	
Demander le nom et les coordonnées du client	
S'informer des demandes spécifiques du client	
Récapituler et faire confirmer la commande	
Saluer et remercier le client	
Informé le client du délai de livraison	

MISE EN PRATIQUE



c) Trouvez différentes façons de poser des questions et de renseigner la clientèle.

Phrases modèles

1. Qu'est-ce qu'on dit pour saluer le client et donner le nom du commerce ?
2. Comment demande-t-on les coordonnées du client ?
3. Quelles questions peut-on poser pour s'informer de la commande du client ?
4. Quelles questions peut-on poser pour s'informer des demandes spécifiques du client ?
5. Qu'est-ce qu'on dit pour proposer des services et des produits complémentaires ?
6. Quelles questions peut-on poser pour préciser la quantité du produit commandé ?
7. Qu'est-ce qu'on dit pour récapituler et faire confirmer la commande ?
8. Qu'est-ce qu'on dit pour informer le client du prix total ?
9. Quelles questions peut-on poser pour demander le mode de paiement ?
10. Qu'est-ce qu'on dit à la fin de la conversation ?

MISE EN PRATIQUE

Production orale



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

Mise en situation (suite)

Vous prenez des commandes téléphoniques.



b) En dyade, à partir d'un menu ou d'un catalogue, simulez une commande par téléphone. À tour de rôle, interprétez l'employé et le client.

- **Client**
Passez une commande à partir du menu ou du catalogue.
- **Employé**
Prenez la commande. Suivez la procédure. Prenez la commande en note sur la fiche de prise de commande ([Annexe 6](#)).

AUTOÉVALUATION



Remplissez la grille d'autoévaluation. Cochez vos réponses.

Autoévaluation		
Énoncés	Oui	Non
Je suis capable de m'informer des besoins, des goûts et des préférences des clients.		
Je suis capable de renseigner la clientèle sur des produits, des services ou des activités.		
Je suis capable de comprendre les commandes de la clientèle.		
Je suis capable de prendre en note une commande téléphonique.		
Je suis capable de lire un menu ou un catalogue.		