

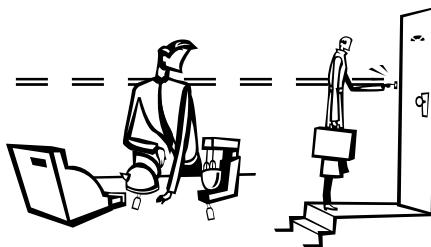
Ce portfolio appartient à

et concerne (la langue)

Portfolio des langues

dans l'enseignement qualifiant,
dans le cadre d'un métier.

Technicien commercial



Partie 1 *Le portfolio*

À MON USAGE

Ce portfolio va te permettre:

1. d'évaluer tes compétences en langues dans le cadre de ta profession future,
2. de montrer à un maître de stage ou un employeur ce dont tu es capable en langues.

Ton professeur t'indiquera comment l'utiliser. Il s'agit d'un document personnel où tu pourras noter tes progrès au fur et à mesure de ton apprentissage. Tu pourras également y ajouter des compétences et /ou exemples supplémentaires que tu auras rencontré(e)s en situation réelle.

1. Qu'est-ce qu'un portfolio des langues?

Il s'agit d'un document qui va te permettre:

- d'évaluer tes propres compétences en langues;
- de montrer à un tiers (par exemple un maître de stage, un employeur potentiel,...) ce que tu es capable de faire en langue.

2. Pourquoi un portfolio des langues spécifique à l'enseignement qualifiant?

➤ Il existe en Communauté française trois portfolios.

1. "*Mon premier portfolio*" s'adresse aux enfants des deux dernières années de l'enseignement fondamental et du premier degré de l'enseignement secondaire.
2. "*Le portfolio de l'enseignement secondaire*" s'adresse aux jeunes des deuxième et troisième degrés de l'enseignement secondaire, humanités générales et technologiques.
Ce portfolio rencontre les objectifs communs formulés dans les compétences terminales.
3. "*Le portfolio pour la vie*" s'adresse aux adultes qui ne sont plus soumis à l'obligation scolaire.

➤ Les élèves du qualifiant doivent répondre à des exigences légales, formulées dans un profil de formation spécifique à leur option. Aucun portfolio officiel ne rencontre ces situations spécifiques. Il fallait donc un portfolio relatif à chaque option. Il te permet de comprendre très concrètement ce que les professionnels attendent de toi en termes de maîtrise linguistique, dans l'exercice de l'activité en question et d'auto-évaluer la progression de ton apprentissage.

3. Quels sont les grands principes qui sous-tendent le portfolio du qualifiant?

➤ Le portfolio est avant tout *un outil d'auto-évaluation*.

Au fil de ton apprentissage d'un métier, le portfolio te permet de faire régulièrement une mise au point, de te positionner par rapport aux objectifs très pratiques du cours de langues en lien avec cette profession.

L'orientation volontairement très concrète de ce document devrait te stimuler et te mettre en confiance, notamment avant d'aller en stage par exemple.

➤ Le portfolio doit être **un document personnel**.

Au fur et à mesure de ton apprentissage, tu t'approprieras le document en le personnalisant. En effet, le document contient des espaces libres te permettant d'y ajouter des démarches que tu auras faites et/ou des exemples rencontrés en dehors du milieu purement scolaire, en stage ou lors d'un job de vacances, par exemple.

➤ Le Cadre Européen commun de référence définit des niveaux de maîtrise des langues.

Ces niveaux envisagent l'usage de la langue essentiellement au quotidien. Dans ce portfolio destiné au qualifiant, les niveaux de compétence sont redéfinis en envisageant l'usage professionnel usuel.

Le niveau de maîtrise visé en fin de parcours d'une option du qualifiant est généralement, globalement estimé à A2. Pour l'option Agent en Accueil et Tourisme on peut cependant envisager le niveau B1.

Descriptif des niveaux A1, A2 et B1

Voici un bref descriptif des niveaux A1, A2 et B1 mis en concordance avec les compétences communicatives spécifiques définies dans les profils de formation:

COMPRENDRE

Écouter

- A 1 Je comprends globalement en repérant quelques mots clefs lorsque les gens parlent lentement, clairement et avec une prononciation standard (*consignes qui me sont directement adressées*).
- A 2 Je comprends de façon plus détaillée, précise lorsque les gens parlent lentement, clairement et avec une prononciation standard (*consignes et/ou messages qui me sont directement adressés*).
- B 1 Je comprends globalement en repérant les mots clefs d'un message plus complexe lorsque les gens ne parlent pas trop vite, clairement et avec une prononciation standard. (*Informations diluées dans un message plus conséquent*).

Lire

- A 1 Je comprends globalement en repérant quelques mots clefs lorsque je lis un document simple et court tel qu'une invitation, une notice téléphonique,
- A 2 Je comprends de façon plus détaillée, précise lorsque je lis un document simple et court tel qu'une invitation, une notice téléphonique, voire un texte composé de deux ou trois paragraphes (lettre courte, mémo, ...).
- B 1 Je comprends globalement en repérant les mots clefs d'un message plus complexe et plus long tel qu'un texte plus spécialisé dans mon domaine, un prospectus, ...

S'EXPRIMER

Parler

- A 1 Je m'exprime en quelques mots et/ou avec une expression / phrase simple, le plus souvent en réponse à une question.
- A 2 Je m'exprime en une ou plusieurs phrases et/ou avec quelques expressions spécifiques à ma profession, le plus souvent en réponse à une question et/ou dans une conversation simple et courte.
- B 1 Je m'exprime en plusieurs phrases et/ou avec les expressions spécifiques à ma profession, dans une conversation plus soutenue.

Ecrire

- A 1 Je complète un formulaire (un bon de commande, une notice téléphonique sans message).
- A 2 Je complète des documents type (lettres simples et courtes) et je rédige un message simple et court (un mémo, une notice téléphonique avec message).
- B 1 Je rédige un texte simple et cohérent (en utilisant des connecteurs simples tels que: "et", "parce que", "ensuite", ...) sur base de modèles.

- En annexe tu trouveras une liste d'**exemples**. Ceux-ci ne sont que des pistes, des idées qui peuvent parfois expliciter l'intitulé d'une démarche. Ainsi, "Je situe quelqu'un dans l'organigramme" peut se résumer à dire par exemple: Mevrouw Vermeulen is de directrice.

4. Comment se présente le portfolio?

- Afin de faciliter l'auto-évaluation la conversation professionnelle est divisée en ses deux composantes: la compréhension à l'audition (quand j'écoute) et l'expression orale (quand je m'exprime).

Les **compétences** sont donc présentées comme ci-dessous.

- Lors des différentes étapes d'une **conversation professionnelle**, en face à face () ou au **téléphone** ():
 - quand j'écoute, je suis capable de comprendre les démarches suivantes,
 - quand je m'exprime, je suis capable de d'effectuer les démarches suivantes,
- quand je parle en continu / sans interaction pour enregistrer un message sur une boîte vocale, je suis capable de...
- quand j'écoute des messages (enregistrés sur boîte vocale) concernant par exemple ..., je suis capable de
- quand je lis des messages et/ou des documents concernant par exemple ..., je suis capable de
- quand j'écris, je suis capable de...

À L'USAGE DE MON INTERLOCUTEUR

(maître de stage, employeur éventuel, ...)

- Ce portfolio est un document qui permet à l'élève:
 - d'évaluer ses propres compétences en langues;
 - de vous montrer ce qu'il est capable de faire en langues.
- Les élèves du qualifiant doivent répondre aux exigences formulées dans un profil de formation spécifique à leur option. Ce portfolio est relatif à chaque option. Il permet à l'élève de comprendre très concrètement ce que les professionnels attendent de lui en termes de **maîtrise linguistique**, dans l'exercice de l'activité en question et d'auto-évaluer la progression de son apprentissage.
- Pour chaque option l'élève doit comprendre et utiliser le **lexique technique courant** spécifique au domaine où il travaille.
- Les **compétences** sont présentées comme ci-dessous.
 - Lors des différentes étapes d'une **conversation professionnelle**, en face à face () ou au téléphone ():
 - quand j'écoute, je suis capable de comprendre les démarches suivantes,
 - quand je m'exprime, je suis capable de d'effectuer les démarches suivantes,
 - quand je parle en continu / sans interaction pour enregistrer un message sur une boîte vocale, je suis capable de...
 - quand j'écoute des messages (enregistrés sur boîte vocale) concernant par exemple ..., je suis capable de
 - quand je lis des messages et/ou des documents concernant par exemple ..., je suis capable de
 - quand j'écris, je suis capable de...

Selon les différents profils de formation, les quatre compétences s'y retrouvent ou pas.

- Certaines **formules** témoignent du professionnalisme de l'élève. Ces formules sont rassemblées sous l'intitulé "**En bon professionnel**" et font suite aux compétences.
- En annexe on trouvera une liste d'**exemples**. Ceux-ci ne sont que des pistes, des idées qui peuvent parfois expliciter l'intitulé d'une démarche. Ainsi, "Je situe quelqu'un dans l'organigramme" peut se résumer à dire par exemple: Mevrouw Vermeulen is de directrice.

Partie 2

Moi et les langues

Ma biographie

Nom et prénom

Année de naissance

Pays et lieu de naissance

Pays et lieux de séjour

Formation suivie actuellement

Lieu de formation

Complété le

Formation suivie actuellement

Lieu de formation

Modifié le

Mon portrait langagier

Exemples		
Je parle	<i>espagnol</i>	avec ma famille.
Je parle	<i>français, wallon (montois, liégeois, ...)</i>	avec mes amis.
Je parle	<i>français, néerlandais</i>	à l'école, dans les magasins, ...

Je parle		avec ma famille.
Je parle		avec mes amis.
Je parle		à l'école, dans les magasins, ...
Je parle		à
Je parle		avec

Exemples		
Je comprends	<i>des programmes tv</i>	En <i>français et espagnol</i>
Je lis	<i>des magazines</i>	En <i>français et néerlandais</i>
J'écris	<i>des lettres</i>	En <i>français, néerlandais</i>

Je comprends		en
Je lis		en
J'écris		en
Je comprends		en
Je lis		en
J'écris		en

Enseignement dans une autre langue que la mienne

Branche	Langue	Où	Quand / A quel âge
<i>Exemple: Tous les cours en primaire</i>	<i>néerlandais</i>	<i>Kortrijk</i>	<i>De 6 à 12 ans</i>

Connaissances langagières acquises en dehors des cours

Langue	Lire? Ecouter? Parler? Ecrire?	Comment	Où	Quand / A quel âge
<i>Exemple: anglais</i>	<i>lire</i>	<i>mode d'emploi d'une machine</i>	<i>Job de vacances à Kortrijk, entreprise de jardinage</i>	<i>à 16 ans</i>

Contact avec d'autres pays et d'autres cultures

Qu'est-ce qui m'a semblé être important, quand j'ai découvert un autre pays, une autre culture, ... quand j'ai rencontré quelqu'un d'une autre culture, qui parle une autre langue?

Où	Quand	Quoi

Ma biographie langagière

Je m'aide du tableau intitulé "Descriptifs des niveaux A1, A2 et B1".

Voici où j'en suis quand je complète pour la première fois ce portfolio, le *(date)*

	Écouter	Parler en interaction	Parler en continu	Lire	Écrire
B1					
A2					
A1					
En dessous de A1					

Voici où j'en suis le *(date)*

	Écouter	Parler en interaction	Parler en continu	Lire	Écrire
B1					
A2					
A1					
En dessous de A1					

Voici où j'en suis le *(date)*

	Écouter	Parler en interaction	Parler en continu	Lire	Écrire
B1					
A2					
A1					
En dessous de A1					

Comment est-ce que j'apprends une langue?

Je suis souvent en contact avec une autre langue en dehors des cours:

Je prends conscience que je suis en contact régulier avec d'autres langues, de façon passive et parfois active: en rue, à la TV, à la radio, au club sportif, au café, chez des voisins, en famille, lors d'un stage, en vacances, dans les magasins.

Langue	Où	Fréquence	Quoi
<u>Exemples</u>			
Néerlandais	Au cinéma et en rue	1 x par mois quand je vais au cinéma à Gent	Panneaux publicitaires, menu, carte de boissons, explication brève du contenu d'un film
Espagnol	Chez ma grand-mère	Le dimanche	Je l'entends parler avec ma mère à propos du quotidien
Néerlandais	Dans boîte aux lettres	Chaque semaine	Publicités (nouvelle pizzeria du quartier, réouverture du Brico, ...)

J'acquiers la langue ...

- par essai-erreur: j'essaie de communiquer même si je n'ai pas tous les mots, toutes les structures pour le faire → j'ose me lancer;
- en demandant à mon interlocuteur de me corriger, de me donner les informations (mot, expression, prononciation) dont j'ai besoin pour être plus efficace;
- en lisant les étiquettes bilingues;
- en regardant un film en version originale, sous-titrée;
- en écoutant, d'une oreille attentive, les conversations, les chansons, ...

J'apprends la langue.

POUR M'EXPRIMER: **1 JE CONNAIS LE VOCABULAIRE**

Je m'y prends bien	Je ne maîtrise pas le vocabulaire	Comme solution ...
<input type="checkbox"/> Je connais mon vocabulaire.	<input type="checkbox"/> Je ne connais pas assez mon vocabulaire 	Je fais l'effort d'étudier davantage ou de façon plus appropriée: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> je me donne les moyens d'étudier davantage (je me mets au calme, j'utilise un cahier de brouillon, je prévois un espace-temps dans mon horaire, ...); <input type="checkbox"/> je me fixe des objectifs raisonnables au début et plus ambitieux par la suite; <input type="checkbox"/> je m'y prends à temps. <input type="checkbox"/> je revois les mots de différentes façons: je les lis, je les écris, je les lis à haute voix, je les mime; <input type="checkbox"/> je refais les exercices réalisés en classe; <input type="checkbox"/> je me teste et je corrige honnêtement <input type="checkbox"/> je demande à quelqu'un de me faire répéter; <input type="checkbox"/> j'économise mon temps en me concentrant sur ce que je connais moins bien; <input type="checkbox"/> je regroupe les mots par nature (verbes, adjectif, noms, préposition, ...);
<input type="checkbox"/> Je l'utilise de manière adéquate.	<input type="checkbox"/> Je ne fais pas le lien entre le contexte et les mots. 	<input type="checkbox"/> Je relis le contexte dans lequel les mots nouveaux ont été rencontrés;

Je m'y prends bien	Je ne maîtrise pas le vocabulaire	Comme solution ...
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> J'en varie l'utilisation. <input type="checkbox"/> J'enrichis, éventuellement mes productions (grâce à des synonymes, ...). 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je répète trop souvent les mêmes mots. → 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je crée des liens entre les mots; <input type="checkbox"/> J'utilise les illustrations souvent mises à ma disposition;
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> J'orthographie correctement les mots. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je n'orthographie pas bien les mots. → 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> J'étudie les mots en les lisant tout haut et en les épelant; <input type="checkbox"/> J'écris les mots en soulignant la difficulté orthographique, en l'écrivant plus grand, en la mettant en couleur,... <input type="checkbox"/> Je retiens visuellement la "photo" du mot.

POUR M'EXPRIMER: **2 JE CONNAIS LA GRAMMAIRE**

Je m'y prends bien	Je n'arrive pas à appliquer les règles de grammaire, parce que...	Comme solution...
<input type="checkbox"/> J'utilise les règles de manière adéquate.	<input type="checkbox"/> Je ne les comprends pas. →	<input type="checkbox"/> Je peux me faire réexpliquer. <input type="checkbox"/> Je consulte des documents expliquant ces règles autrement.
	<input type="checkbox"/> Je les comprends mais j'oublie de les appliquer. →	<input type="checkbox"/> Je peux apprendre à reconnaître dans un texte l'endroit où ces règles sont appliquées.
<input type="checkbox"/> Je varie l'utilisation des temps, des structures.	<input type="checkbox"/> J'oublie de les appliquer ou j'utilise toujours la même. →	<input type="checkbox"/> Je peux réaliser des exercices de structure simples et puis qui proposent l'utilisation mélangée de différentes règles.
<input type="checkbox"/> Je relis ma production en ciblant certaines règles (accord sujet-verbe, ordre des mots, ...).		

POUR M'EXPRIMER:

**3 JE COMPRENDS LA MISE EN SITUATION;
JE PRENDS CONSCIENCE DE LA SITUATION DANS LAQUELLE
JE SUIS ET J'Y REPONDS DE MANIERE ADEQUATE ET
COMPLETE (EN STAGE PAR EXEMPLE).**

Je m'exprime par écrit:

Je m'y prends bien	Je n'arrive pas à rédiger un message cohérent et/ou à compléter un document, donc:
<input type="checkbox"/> J'adapte les modèles de message mis à ma disposition; →	<input type="checkbox"/> Je dois mieux comprendre les modèles.
<input type="checkbox"/> Je structure ma production (introduction, développement, fin). →	<input type="checkbox"/> Je prépare ma production au brouillon d'abord.
<input type="checkbox"/> J'utilise des mots-liens. →	<input type="checkbox"/> Je repère le lien entre les différentes phrases/idées.
<input type="checkbox"/> Je veille à appliquer les règles de grammaire et à utiliser le vocabulaire adéquat. →	<input type="checkbox"/> Je relis ma production en ciblant certaines règles (accord sujet-verbe, ordre des mots,...).
<input type="checkbox"/> Je complète correctement un document dans le respect de la consigne. →	<input type="checkbox"/> Je prends le temps de comprendre le document et ensuite je fais le lien avec la tâche que j'ai reçue et avec son contexte.
<input type="checkbox"/> Je soigne la présentation. →	

Je m'exprime oralement:

Je m'y prends bien	Je n'arrive pas à transmettre un message clair, donc:
<input type="checkbox"/> J'adapte les modèles de dialogues rencontrés. →	<input type="checkbox"/> Je dois mieux comprendre les modèles.
<input type="checkbox"/> J'utilise le vocabulaire, les expressions spécifiques à la situation. →	<input type="checkbox"/> Je prépare mon intervention orale et j'utilise le pense-bête que j'ai préparé.
<input type="checkbox"/> Mes interventions sont une réaction adéquate à celles de mon interlocuteur. →	<input type="checkbox"/> J'écoute attentivement mon interlocuteur.
<input type="checkbox"/> J'utilise des mots-liens. →	<input type="checkbox"/> Je repère le lien entre les différentes phrases/idées.
<input type="checkbox"/> Je soigne ma prononciation, mon intonation, mon débit, ... →	<input type="checkbox"/> Je m'entraîne à parler à haute voix.

POUR COMPRENDRE UN MESSAGE ORAL OU ECRIT

Je m'y prends bien	Je ne comprends pas suffisamment car:	Comme solution ...
J'identifie: <input type="checkbox"/> l'objet principal; <input type="checkbox"/> le destinataire; <input type="checkbox"/> les éléments essentiels (qui, quoi, quand, où, comment).	<input type="checkbox"/> Je ne (re)connais pas les mots utilisés; → <input type="checkbox"/> Je ne repère pas les mots-clefs; → <input type="checkbox"/> Les structures de phrases sont trop longues ou trop compliquées;	<input type="checkbox"/> J'améliore l'étude du vocabulaire. <input type="checkbox"/> Je repère le thème du message et je trouve les mots en rapport avec le sujet. <input type="checkbox"/> Je m'entraîne à reconnaître des structures dans des messages écrits / oraux.
Je gère correctement les différents éléments de la consigne: <input type="checkbox"/> je tiens compte de la tâche qui m'est donnée; <input type="checkbox"/> je tiens compte du contexte (illustration, titre,...; ton, bruits environnants, ...); <input type="checkbox"/> je m'assure de la compréhension du document à compléter.	Je n'arrive pas à accomplir la tâche bien que j'ai l'impression de comprendre le message.	<input type="checkbox"/> Je prends le temps d'analyser, en fonction de ce que j'ai compris, ce qu'on attend de moi. <input type="checkbox"/> Je fais preuve d'esprit logique. <input type="checkbox"/> Je fais un lien avec ce que je connais déjà.
	Je ne comprends pas suffisamment un message oral	
	<input type="checkbox"/> Je ne reconnaiss pas la prononciation de certains mots. →	<input type="checkbox"/> Je travaille le vocabulaire avec l'aide du support oral (cd).
	<input type="checkbox"/> Je n'arrive pas à reconnaître le découpage de phrases. →	<input type="checkbox"/> Je fais attention à l'intonation qui peut m'aider.

Mon portfolio

Je comprends et j'utilise le lexique technique courant du domaine où je travaille.

(Secteurs de la vente en magasin, "en représentation chez le client" / Situations commerciales et de vente)

STRUCTURE

	<p>► En tant que TECHNICIEN(NE) COMMERCIAL(E),</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle, en face à face () ou au téléphone (): <ul style="list-style-type: none"> – quand j'écoute, je suis capable de comprendre les démarches suivantes, – quand je m'exprime, je suis capable de d'effectuer les démarches suivantes,
	<ul style="list-style-type: none"> • quand je parle en continu / sans interaction pour enregistrer un message sur une boîte vocale, je suis capable de;
	<ul style="list-style-type: none"> • quand j'écoute des messages enregistrés, je suis capable de
	<ul style="list-style-type: none"> • quand je lis des documents commerciaux, je suis capable de,
	<ul style="list-style-type: none"> • quand j'écris du, je suis capable de.
	<p>► En bon professionnel ...</p>
	<p>► Annexe: exemples</p>



Lors des différentes étapes d'une conversation professionnelle, en face à face (ou au téléphone (),

quand j'écoute, je suis capable de comprendre les démarches suivantes.

		Comprendre	
		A1	A2
LA PRÉSENTATION			
	Je comprends quelqu'un qui donne:		
	• son nom,		
	• sa fonction sur le lieu de travail,		
	• le nom de son lieu de travail.		
	Je comprends quelqu'un qui présente le magasin / l'entreprise.		
	• Les jours / heures d'ouverture / de fermeture		
	• L'activité de l'entreprise		
	• Le type d'articles ou de produits vendus dans le magasin		
	• L'organigramme		
	• La localisation des services, des départements		
	• La localisation du magasin / de l'entreprise		
	Les formules-types.		
	• <i>Quand je reçois un appel, je comprends:</i>		
	– le nom de la personne,		
	– le nom de la personne,		
	– le nom de son lieu de travail,		
	– la raison de son appel,		
	– la demande d'être en contact avec un interlocuteur,		
	– la demande d'être en contact avec un service.		

		Comprendre
		A1 A2
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Quand j'émet un appel, je comprends quelqu'un qui:</i> <ul style="list-style-type: none"> – se présente (et qui donne le nom du lieu de travail), – demande à être en contact avec un interlocuteur, – demande à être en contact avec un service, – transfère une communication. 	
	L'ACCUEIL	
	Gérer l'accueil.	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Je comprends les informations permettant d'identifier un interlocuteur (pour compléter une fiche):</i> <ul style="list-style-type: none"> – son identité, – sa fonction, – son adresse, – son numéro de téléphone, – son adresse courriel, – son entreprise. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Je comprends l'objet et les détails de la visite / de l'appel.</i> <ul style="list-style-type: none"> – La raison de son appel / de sa visite – Des précisions: <ul style="list-style-type: none"> ○ le nom de la personne concernée ○ le service concerné ○ l'heure du rendez-vous – La raison de l'absence 	
	<ul style="list-style-type: none"> – La raison du retard. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Je comprends les sujets abordés pour faire patienter.</i> <ul style="list-style-type: none"> – la boisson désirée, 	

		Comprendre	
		A1	A2
	<ul style="list-style-type: none"> – la météo, le trafic. 		
	Attendre une communication.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Je comprends les formules d'attente. • Je comprends qu'on me passe: <ul style="list-style-type: none"> – la personne demandée, – le service demandé, – une autre personne et pourquoi, – un autre service et pourquoi. 		
	Noter un bref message / une information pour transmettre à un tiers.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Je comprends les réponses à mes questions pour compléter un mémo ou une notice téléphonique <ul style="list-style-type: none"> – destinataire, – urgence, – message en lui-même. 		
	LE RENDEZ-VOUS		
	Gérer un rendez-vous (et compléter l'agenda).		
	<ul style="list-style-type: none"> • Je comprends les informations que l'on me donne à propos de: <ul style="list-style-type: none"> – la date et l'heure, – l'acceptation d'un rendez-vous, – le refus d'un rendez-vous (et la justification), – le report d'un rendez-vous (et la justification), – l'annulation d'un rendez-vous (et la justification). 		

		Comprendre	
		A1	A2
	<ul style="list-style-type: none"> • Je comprends les questions qu'on me pose à propos d'un rendez-vous. 		
	LA VENTE / LA COMMANDE		
	Gérer une vente.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Je comprends les besoins de l'interlocuteur. • Je comprends les questions du client à propos de: <ul style="list-style-type: none"> – modèle, – usage, – l'entretien, – la garantie, – le prix et réduction possible, – la disponibilité d'un article, – la procédure de commande. • Je comprends les questions du client quand il fait référence à un document écrit (notice d'emploi, promotion dans journal, catalogue, ...) 		
 	Gérer une commande.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Je comprends les besoins de l'interlocuteur. • Je comprends les réponses à mes questions pour compléter un bon de commande. • Je comprends les réponses à mes questions concernant une commande pour: <ul style="list-style-type: none"> – l'identifier, – l'annuler, – la postposer, – la modifier. 		

		Comprendre	
		A1	A2
LA GESTION DE DOCUMENTS			
	Je gère l'envoi d'un document.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Je comprends les renseignements nécessaires à l'envoi d'un document (nom, adresse, boîte postale, ...). 		
	Je gère les renseignements complémentaires à propos d'un document (<i>offre, commande, promotion, ...</i>). Je comprends donc:		
	<ul style="list-style-type: none"> • les réponses à mes questions pour le compléter, 		
	<ul style="list-style-type: none"> • les réponses à mes questions pour le modifier, 		
	<ul style="list-style-type: none"> • les réponses à mes questions pour l'ajuster. 		
LA FIN DE L'ENTRETIEN			
	Prendre congé, quand cela m'est adressé, je comprends:		
	<ul style="list-style-type: none"> • la salutation, 		
	<ul style="list-style-type: none"> • les remerciements. 		
	Conclure un appel, quand cela m'est adressé, je comprends:		
	<ul style="list-style-type: none"> • la demande de rappeler, 		
	<ul style="list-style-type: none"> • la disponibilité pour un rappel. 		

quand je m'exprime, je suis capable d'effectuer les démarches suivantes.

		Exprimer	
		A1	A2
LA PRÉSENTATION			
 Me présenter. <ul style="list-style-type: none"> • Je donne mon nom. • Je donne ma fonction dans l'entreprise / le magasin / dans le milieu de travail. • Je donne le nom du lieu de travail. • Je donne mon poste de travail. 			
 Présenter le magasin / l'entreprise. <ul style="list-style-type: none"> • Les jours / heures d'ouverture / de fermeture • L'activité de l'entreprise • Le type d'articles ou de produits vendus dans le magasin • L'organigramme • Situer des services, des départements • Situer le magasin / l'entreprise 			
 Utiliser les formules-types lorsque je décroche. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Quand je reçois un appel:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Je donne le nom du lieu de travail. • <i>Quand j'émetts un appel:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Je me présente (et je donne le nom de l'entreprise), – Je demande à être en contact avec un interlocuteur, – Je demande à être en contact avec un service. 			

		Exprimer
		A1 A2
	L'ACCUEIL	
	Gérer l'accueil.	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Utiliser les formules d'accueil.</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Je salue en adéquation avec le moment de la journée. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Identifier un interlocuteur.</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Je le salue en adéquation avec sa fonction, son âge, son sexe, ... ▪ Je l'identifie (pour compléter une fiche) en lui posant des questions à propos de: <ul style="list-style-type: none"> – son identité, – sa fonction, – son adresse, – son numéro de téléphone, – son adresse courriel, – son entreprise. ▪ Je demande à l'interlocuteur de se présenter. ▪ Je présente une tierce personne (nom, fonction). 	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Gérer l'objet et les détails d'une visite / d'un appel.</i> <ul style="list-style-type: none"> – Je lui demande la raison de sa visite / de son appel – Je lui demande des précisions: <ul style="list-style-type: none"> ○ le nom de la personne concernée, ○ le service concerné, ○ l'heure du rendez-vous. – Je lui communique la présence de la personne demandée. – Je lui communique l'absence de la personne demandée. 	

	Exprimer	
	A1	A2
	<ul style="list-style-type: none"> – Je lui communique le retard de la personne demandée. – Je lui communique l'indisponibilité de la personne demandée – Je présente des excuses. 	
	Passer la communication.	
	<ul style="list-style-type: none"> • J'utilise les formules d'attente. • Je signale que je passe la communication à: <ul style="list-style-type: none"> – à la personne demandée, – au service demandé, – à une autre personne et j'en explique la raison. – à un autre service et j'en explique la raison. • Je signale une erreur téléphonique. • Je pose les questions adéquates pour compléter une notice téléphonique. 	
	Noter un bref message / une information pour transmettre à un tiers.	
	<ul style="list-style-type: none"> • Je pose les questions adéquates pour compléter un mémo ou une notice téléphonique. – destinataire, – urgence, – message en lui-même. 	
	Introduire et faire patienter l'interlocuteur.	
	<ul style="list-style-type: none"> • Je présente un tiers. • Je lui propose d'entrer / de s'asseoir. • Je lui propose à boire. • Je parle de divers sujets (météo, trafic, ...). 	

		Exprimer
		A1 A2
	LE RENDEZ-VOUS	
	Gérer un rendez-vous (et compléter l'agenda).	
	<ul style="list-style-type: none"> • Je fixe le rendez-vous: je communique la date et l'heure. • Je demande si cela convient au visiteur. • Je refuse un rendez-vous (et je justifie en référence à un agenda). • Je postepose un rendez-vous (et je justifie). • J'annule un rendez-vous (et je justifie). • J'accepte un rendez-vous. 	
	Renseigner.	
	<ul style="list-style-type: none"> • Je signale la disponibilité (d'une personne, d'un article, ...). 	
	LA VENTE / LA COMMANDE	
	Gérer une vente.	
	<ul style="list-style-type: none"> • J'identifie les besoins de l'interlocuteur (qualité, quantité, ...). • Je donne un renseignement simple concernant un produit / un service: <ul style="list-style-type: none"> – modèle, – usage, – entretien, – garantie, – prix, – réduction possible. • Je compare les services / les produits entre eux. • Je vante un produit en fonction des besoins du client. • Je signale la (in)disponibilité de l'article demandé. 	

	Exprimer	
	A1	A2
	<ul style="list-style-type: none"> • Je clarifie la procédure de commande. • Je fais référence à un support écrit (catalogue, listing, promotion en cours, tarif, liste de prix...). 	
	Gérer une commande.	
	<ul style="list-style-type: none"> • J'identifie les besoins de l'interlocuteur. • Je prends note d'une commande. • Je passe une commande. • Je poste une commande. • Je modifie une commande. • J'annule une commande. • Je fais référence à un support écrit comme un catalogue, une liste de prix, ... 	
	Conclure une vente.	
	<ul style="list-style-type: none"> • Je reformule les éléments essentiels. • Je gère le paiement. • J'annonce le prix. • Je demande le mode de paiement. • Je demande la carte de fidélité. • J'encaisse et je rends la monnaie. • Je remercie le client. 	
	L'ECHANGE D'INFORMATIONS	
	Répondre à la demande d'un interlocuteur.	
	<ul style="list-style-type: none"> • Je renseigne sur: <ul style="list-style-type: none"> – les jours / heures d'ouverture / de fermeture, – l'activité de l'entreprise, – l'organigramme, – la disponibilité d'un article. 	

		Exprimer
	A1	A2
	<ul style="list-style-type: none"> • Je donne des informations chiffrées concernant: <ul style="list-style-type: none"> – les horaires (heures d'arrivée, de départ), – la durée, – l'heure, – les prix, – les poids, – les mesures, – les numéros de référence, – les quantités, – l'âge, – le numéro de téléphone/fax, – la date de naissance, – le code postal. 	
	LA GESTION DE DOCUMENTS	
	Gérer l'envoi d'un document.	
	<ul style="list-style-type: none"> • Je demande les renseignements nécessaires à l'envoi d'un document (nom, adresse, boîte postale, ...). 	
	Demander des renseignements complémentaires à propos d'un document (<i>offre, commande, promotion, ...</i>).	
	<ul style="list-style-type: none"> • Je pose les questions adéquates pour le compléter. • Je pose les questions adéquates pour le modifier. • Je pose les questions adéquates pour l'ajuster. 	

		Exprimer
		A1 A2
	LA FIN DE L'ENTRETIEN	
	Prendre congé.	
	• Je remercie.	
	• Je prends congé.	
	Conclure un appel.	
	• Je remercie.	
	• Je prends congé.	
	• Je demande de rappeler.	
	• Je signale que la personne demandée appellera.	
	• Je m'informe de la disponibilité de l'appelant afin de pouvoir le recontacter.	



Quand je parle en continu / sans interaction pour enregistrer un message sur une boîte vocale, je suis capable de:

		Exprimer
	A1	A2
	<ul style="list-style-type: none"> • rendre compte d'un contact. <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Je décline mon identité et ma fonction. <input type="radio"/> Je donne l'identité et la fonction du contact. <input type="radio"/> Je donne l'objet du contact. <input type="radio"/> Je signale la suite à donner. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • rendre compte d'une commande en référence à un support écrit (catalogue, listing, promotion en cours...) 	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Je décline mon identité et ma fonction. <input type="radio"/> Je donne les spécificités de la commande (numéro de référence, qualité, quantité, ...) 	



Quand j'écoute,

☒ des messages (**enregistrés sur boîte vocale**) concernant par exemple:

- une commande, une réservation,
- un problème lié à la livraison (retard, incomplète, ...),
- une demande de précision,
- un rendez-vous (confirmation, annulation, ...),
- un itinéraire,
- des informations chiffrées (heures d'ouverture, prix, références, poids ...),
- ...

je suis capable de:

	Comprendre	
	A1	A2
Relever suffisamment d'informations pertinentes pour pouvoir les transmettre à un tiers.		
• J'identifie l'auteur du message.		
• J'identifie la personne / le service à qui il est destiné.		
• J'identifie l'objet du message.		
• Je repère les points principaux.		
• Je repère les points auxquels donner suite.		



Quand je lis, des documents commerciaux courants comme:

- une demande de renseignements,
- une demande de documentation,
- une commande,
- une facture,
- un formulaire administratif,
- un catalogue,
- ...

je suis capable de:

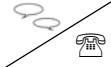
	Comprendre	
	A1	A2
Relever suffisamment d'informations pertinentes		
	• J'identifie l'expéditeur du document	
	• J'identifie l'objet du document	
	• J'identifie la personne / le service à qui il est destiné	
	• Je repère les points principaux	
	• Je donne suite éventuellement en français.	
	•	
	•	



Quand j'écris, je suis capable de:

		Exprimer
	A1	A2
Compléter un document commercial courant dans le respect des consignes comme:		
– un bon de commande,		
– une garantie,		
– une invitation,		
– une fiche d'identification (d'un produit ou d'une personne).		
Rédiger une lettre-type de demande de renseignement et/ou de documentation.		
Rédiger des lettres simples en:		
– adaptant des lettres-types à une situation concrète,		
– sélectionnant des paragraphes-types dans une banque de données,		
– imitant des modèles de lettres simples.		

En bon professionnel, je comprends quelqu'un qui...

		Comprendre	
		A1	A2
	<ul style="list-style-type: none"> • présente des excuses pour sa connaissance limitée de la langue; • signale qu'il va chercher un collègue; • présente des excuses pour interrompre; • présente des excuses quand il a fait une erreur; • répond à mes excuses; • remercie; • demande de l'aide; • signale qu'il est désolé; • demande d'épeler; • demande de répéter; • confirme: <ul style="list-style-type: none"> – en répétant, – en épelant, – en reformulant, – en utilisant une formule-type; • demande confirmation; 		
	<ul style="list-style-type: none"> • accompagne d'une formule le geste de présentation d'un objet; 		
	<ul style="list-style-type: none"> • soutient le sens de ce qu'il dit par un/des geste(s); 		
	<ul style="list-style-type: none"> • signale que la ligne est mauvaise; 		
	<ul style="list-style-type: none"> • signale une erreur téléphonique. 		

En bon professionnel...

		Exprimer	
		A1	A2
	<ul style="list-style-type: none"> • Je présente des excuses pour ma connaissance limitée de la langue. • Je signale que je vais chercher un collègue. • Je présente des excuses quand j'interromps. • Je présente des excuses quand je fais une erreur. • Je réponds à des excuses. • Je remercie. • Je demande de l'aide. • Je signale que je suis désolé(e). • Je demande d'épeler. • Je demande de répéter. • Je confirme: <ul style="list-style-type: none"> – en répétant, – en épelant, – en reformulant, – en utilisant une formule-type. • je demande confirmation. 		
	<ul style="list-style-type: none"> • J'accompagne d'une formule le geste de présentation d'un objet. 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Je soutiens le sens de ce que je dis par un/des geste(s). 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Je signale que la ligne est mauvaise. 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Je signale une erreur téléphonique. 		

Annexe: exemples

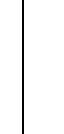
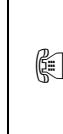
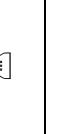
Les exemples choisis ici ne sont que des suggestions. Derrière un intitulé, qui semble complexe, se cache souvent une phrase / une expression toute simple.

	TYPE D'INTITULÉ	NEERLANDAIS	ANGLAIS
	Accueillir le client.	Wat kan ik voor u doen?	Can I help you?
	o Je propose mes services	Dit is mevrouw Daems, onze gids.	This is Mr Jones, our guide.
	o Je présente un tiers.	Bent u de vertegenwoordiger? Bent u mevrouw Vandooren [van de firma Donna]?	You are the sales representative, aren't you?
	o J'identifie le visiteur (pour compléter une fiche) en lui posant des questions à propos de sa fonction	De heer X is de kok en ik ben de kelner.	Mr Jones is the cook and I'm the waiter.
	o Je renseigne sur l'organigramme.	We organiseren bezoeken met een gids.	We organise visits with a guide.
	o Je détaille les types de services rendus.	Een kopje koffie?	Would you like a cup of coffee?
	o Je propose à boire.	Mooi weer, niet waar?	Nice weather, isn't it?
	o Je parle de divers sujets (météo, trafic, ...).	Hier is mevrouw Dierckx adjunct- directrice van firma H&B.	This is Mr Doyle, director of Doyle and Sons
	o Je présente une personne à une tiers personne (nom, fonction).	Hebt u gereserveerd? Op welke naam?	Have you got a reservation? Under which name?
	o Je l'identifie en lui posant des questions à propos de la réservation ou non réservation.		

TYPE D'INTITULE	NEERLANDAIS	ANGLAIS
o Je débarrasse un client/un visiteur.	Geeft u mij uw jas.	Give me your coat.
o Je complimente le client / la cliente sur sa forme	U ziet er goed uit.	You look great.
Orienter le visiteur. Je le dirige.	Het is daar rechts.	It's over there, on the right.
Gérer l'objet et les détails de la visite. Je lui demande la raison de sa visite.	Hebt u een afspraak?	Do you have an appointment?
Gérer la réservation faite préalablement. Je vérifie un détail de la réservation.	Wanneer hebt u gereserveerd?	When did you book?
o Je signale que je fais le nécessaire.	Dat is genoteerd. Het komt in orde. Ik zal het nodige doen	That's all right. I'll see to it. No problem.
Installer le client. Je m'informe de sa préférence quant à l'emplacement de la table.	Is het hier goed? Hebt u liever een andere tafel?	Would you like to sit over there, by the window?
Assurer le service à table. Je m'informe des besoins du client.	Alles goed?	Is everything all right?
o Je m'excuse pour une maladresse / une erreur.	Excuseert u mij. Ik breng meteen een andere vork.	I'm sorry. I'll bring you another fork.
S'excuser. Je signale que je suis désolé(e).	Het spijt me	I'm awfully sorry.
o Je m'excuse, quand je me trompe.	Sorry	Sorry.
o Je m'excuse, quand j'interromps.	Excuseer	Excuse me..

	TYPE D'INTITULÉ	NEERLANDAIS	ANGLAIS
	Identifier les besoins / souhaits du client au point de vue		
o Taille	Welke maat hebt u?	What size do you take?	
o Couleur	Welke kleur wenst u?	Which colour would you like?	
o Matière	In katoen?	A woollen one?	
o Gamme de prix	Hoe duur mag het zijn? Wat is uw budget?	How much can it be?	
o Style	Iets klassieks?	Something classical?	
	Orienter le choix du client.	Wat denkt u hiervan?	What about this model?
o Je suggère une taille / un modèle.	Dit model past u beter.	This model suits you better.	
o Je conseille en fonction de la morphologie / personnalité	Het is nu de mode.	That's in.	
o Je conseille en fonction de la tendance, de la mode.	Dat past u uitstekend. / Ik denk dat maat 46 beter is.	I think this size fits perfectly.	
o Je commente le choix avec tact et courtoisie.	We kunnen het model aanpassen. We kunnen de mouwen inkorten	We could shorten the skirt.	
o Je suggère d'éventuelles corrections / retouches.	Past het? Wenst u een andere maat?	Is it all right? Would you like to try this size on?	
o Je me préoccupe du confort du client (au moment des essayages).	Smaakt het? Heeft het gesmaakt?	Is everything all right?	
	Assurer le service à table.		
o Je m'informe de l'appréciation du client (mets/boissons).			

	TYPE D'INTITULE	NEERLANDAIS	ANGLAIS
	Confirmer. Je confirme par une formule-type	<i>Inderdaad. / Zo is het.</i>	<i>Yes, that's it.</i>
	Je demande confirmation par une formule-type.	<i>Klopt dat? / Is het zo?</i>	<i>Is it so?</i>
	Échange d'informations. Je transmets un message très simple (retard, excuses, ...).	<i>De directeur zal later aankomen. Hij heeft autopêch.</i>	<i>The director's on his way. He's stuck in a traffic jam.</i>
	Gérer un rendez-vous. <ul style="list-style-type: none"> ○ Je demande si cela convient. ○ Je donne mes disponibilités. ○ Je refuse un rendez-vous (et je justifie en référence à un agenda). ○ Je postpone un rendez-vous (et je justifie). ○ J'annule un rendez-vous (et je justifie). 	<p><i>Past het u?</i></p> <p><i>Ik ben vrij op vrijdag.</i></p> <p><i>Het is onmogelijk op die datum. Ik ben niet vrij</i></p> <p><i>Kunt u in de namiddag komen, 's morgens is er te weinig personeel?</i></p> <p><i>Op donderdag is de agentschap uitzonderlijk toe.</i></p>	<p><i>Is that all right?</i></p> <p><i>I'm free on Friday.</i></p> <p><i>I'm afraid I'm not available on that day. I've got an appointment.</i></p> <p><i>Could you come in the afternoon? We have more staff than in the morning.</i></p> <p><i>Unfortunately the agency is exceptionally closed on that day.</i></p>
	Gérer une commande, une réservation. J'identifie la demande du client par rapport à sa commande.	<i>Wat is uw klantnummer?</i>	<i>What is your customer number?</i>
	Je prends note d'une commande. (voyage)	<i>Wat is uw bestemming?</i>	<i>What's your destination?</i>

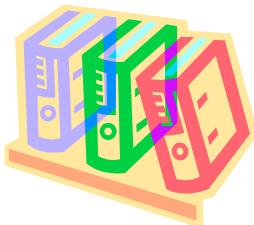
	TYPE D'INTITULE	NEERLANDAIS	ANGLAIS
	Exemples de " renseignements simples". <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour un voyage: conditions sanitaires ○ Pour une offre touristique: intérêt (historique, naturel, artistique, ...), description 	<i>Er is een douche in elke kamer.</i>	<i>There's a shower in each room.</i>
	En bon professionnel. Je signale que je vais chercher un collègue.	<i>We hebben een mooi kasteel. / Er zijn twee musea te bezoeken ...</i>	<i>There's a beautiful castle. You can visit two museums,...</i>
	Prendre congé. Je fais remarquer un oubli.	<i>Ik haal mijn collega. Excuseer. Dat is iets voor mijn collega.</i>	<i>I'll call a colleague. I'm afraid this is something for my colleague.</i>
	Utiliser les formules-types.	<i>Het spijt me maar mijn Nederlands is niet zo goed.</i>	<i>I'm afraid my English is not very good.</i>
	Is dat uw fototoestel niet?	<i>Is dat uw camera, isn't it?</i>	<i>That's your camera, isn't it?</i>
	je donne mon nom	<i>Met Johan, goedemiddag</i>	<i>Mary O'Connor speaking.</i>
	je donne le nom du lieu de travail.	<i>Met firma Vermeulen, goedemorgen De Lekkerbek, goedemiddag.</i>	<i>Supercars, good morning. Food paradise, good afternoon.</i>
	je demande à être en contact avec un interlocuteur,	<i>Kan ik met de heer Janssens spreken?</i>	<i>I'd like to speak to Mr Jones, please.</i>
	je demande à être en contact avec un service.	<i>De materniteit, graag.</i>	<i>After-sales service, please.</i>

TYPE D'INTITULE	NEERLANDAIS	ANGLAIS
 Je m'informe de la disponibilité de l'appelant.	Wanneer kan ik u terugbellen?	When can I call you back?
 Je fais patienter au téléphone. J'utilise les formules d'attente.	Blijf aan de lijn. Wacht even. / Een ogenblikje.	Hold the line, please. Hold on a moment, please
 Je signale une erreur téléphonique	U bent verkeerd verbonden.	You've got the wrong number.
 Je signale que je passe la communication à la personne demandée.	Ik verbind u door met	I'm putting you through.



Partie 3

Mon dossier



Mon dossier est une pochette, un classeur, ... :

1. j'y mets tous les documents et témoignages qui attestent des compétences que j'ai acquises en langues (attestation d'un stage, résultat d'une qualification, témoignages, ...);
2. ainsi que tous les documents significatifs illustrant ce que je peux faire dans les différentes langues (lettres, rapports rédigés, travail personnel ou de groupe, ...).

Je numérote les documents et j'actualise régulièrement ce dossier en complétant le tableau récapitulatif ci-dessous.

NUMÉRO DU DOCUMENT	NOM / DESCRIPTION	DATE

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1	2
LE PORTFOLIO	2
PARTIE 2	6
MOI ET LES LANGUES	6
MON PORTFOLIO	16
PARTIE 3	42
MON DOSSIER	42