



NEU: Atelier français  
und Qualification vite faite

# écocom

français commercial profils B, E, M

Klett und Balmer Verlag

 Klett



# Français commercial – gezielt und mit Freude

## écocom

- führt die Lernenden Schritt für Schritt zu guten Ergebnissen in ihrem «français commercial»
- ermöglicht mit Themen aus dem beruflichen Alltag einen praxisnahen Unterricht
- unterstützt das selbstständige Lernen und das Selbstvertrauen im Umgang mit der Sprache
- bietet sechs Lerninseln mit Anleitungen
- besticht durch seine übersichtliche und ansprechende Gestaltung
- bietet Zugang zur Online-Übungsgrammatik «Atelier français»
- ermöglicht mit dem Prüfungsheft «Qualification vite faite» eine gezielte Vorbereitung auf das Qualifikationsverfahren (QV/LAP)

«écocom» eignet sich für den Französischunterricht an kaufmännischen Berufsfachschulen sowie an Wirtschafts- und Handelsschulen.

Das Lehrwerk führt hin zur zentralen Lehrabschlussprüfung (Qualifikationsverfahren QV), zu den französischen Zertifikaten «DFP B1» und «DFP secrétariat B2» und zum «DELFI A1–B2».

«écocom» erlaubt einen lehrplangerechten, abwechslungsreichen Unterricht, der sich nicht auf die reine Geschäftswelt beschränkt: Kommunikationstechnologien und der Umgang damit nehmen einen wichtigen Platz ein. Grundfertigkeiten des «français général» werden im Kontext der Arbeitswelt intensiv geübt.

«écocom» wurde von den erfahrenen Autoren Claude Beyeler und Sandro Forni entwickelt und von Praxislehrpersonen erprobt.

Damit bietet «écocom» eine hervorragende, interessante Grundlage für das Französischlernen im kaufmännischen Umfeld.

# Kompakt in sieben Kapiteln



Die Unités 1-7 bestehen jeweils aus den Teilen A, B und C. Parallel dazu wird der Nachschlage- und Vertiefungsteil D geführt. Abschnitt E bietet weitere Möglichkeiten zur Wiederholung und zur schriftlichen Festigung.

## **A Communication orale**

In diesem Teil werden hauptsächlich die für die Arbeitswelt relevanten Sprechsituationen aufgezeigt und geübt. \_\_\_\_\_

## **B Lecture et compréhension**

Der Fokus liegt hier auf dem Verständnis von Lesetexten aus dem beruflichen Umfeld. Die Texte sollen zum kritischen Denken anregen und das Argumentieren fördern. \_\_\_\_\_

## **C Communication écrite**

Dieser Teil behandelt einfache und geläufige Geschäftskorrespondenz. Die Lernenden werden zur eigenen Textproduktion auf Französisch hingeführt. \_\_\_\_\_

## **D Dictionnaire**

Hier werden die Redemittel und der entsprechende Wortschatz in klaren Übersichten nach Themenbereichen zusammengefasst. \_\_\_\_\_

## **E Exercices**

Dieser Teil knüpft an das in den Kapiteln Erlernte an. Es handelt sich um eine Reihe von schriftlichen Übungen mit unterschiedlichen Schwierigkeitsgraden, die eine Binnendifferenzierung erlauben. \_\_\_\_\_

**A Communication orale****B Lecture et compréhension****C Communication écrite****1**

Présenter

6

Apprentissage et école

10

Messages privés

14

- Première journée de travail
- Au secrétariat
- Recevoir, transmettre et terminer des appels téléphoniques

- Ma vie comme apprenti
- Après l'école obligatoire
- École et loisirs
- Atelier

- Modèle de communication
- Messages privés
- Invitations
- Petits messages: vœux, remerciements et excuses

**2**

Téléphoner et fixer un rendez-vous

20

Smartphones et réseaux sociaux

26

Correspondance courante

30

- Épeler des mots
- Les chiffres en français
- Appels téléphoniques
- Organiser un rendez-vous

- Utiliser un téléphone
- Les réseaux sociaux
- Atelier

- Communiquer par e-mail

**3**

Situer - se déplacer

36

Nos voisins francophones en Suisse et en France

40

Correspondance formelle

44

- Zoom sur la Suisse
- Fribourg, ville bilingue et siège social de Médiagri
- S'orienter dans une ville
- S'orienter devant et dans un bâtiment

- La Suisse et ses langues
- La Suisse romande, votre voisine inconnue?
- Regards sur la Suisse romande
- Zoom sur la France

- Message d'accompagnement
- La lettre commerciale

**4**

Travailler

50

Le monde du travail

54

Demande et confirmation

58

- Le bureau physique
- Le bureau virtuel
- L'organigramme d'une entreprise
- Le travail en entreprise

- Le téléphone et les réseaux sociaux dans le monde du travail
- Le chômage des jeunes en chiffres
- Télétravail: oui, mais ...

- La demande
- La confirmation

**5**

Organiser, vendre et négocier

64

Le bon choix - un excellent rapport qualité / prix

68

Offre et commande

72

- Un voyage d'affaires
- Négocier avec un vendeur

- Trouver l'hôtel idéal
- Organisation d'un voyage d'affaires
- La boutique Internet
- Faire le bon choix

- Une nouvelle cafétéria: de l'offre à la commande

**6**

Calculer et payer

78

Le monde de l'argent

82

Facturation et réclamations

86

- Moyens de paiement
- Calculer un prix
- Fractions et pourcentages: Médiagri en chiffres
- La Suisse - un pays international

- Salaire et apprentissage
- Les jeunes et l'argent
- Une médiation

- La facture
- La lettre de rappel
- La réclamation
- La réclamation - la situation du client

**7**

Poser sa candidature

92

Marché de l'emploi et postulation en ligne

96

Dossier de candidature

100

- Perspectives
- Les étapes d'une postulation
- Offres d'emploi

- Le marché du travail
- Le CV numérique
- Le CV vidéo

- Lettre de candidature
- Le CV

**D Dictionnaire** pages 105-140**E Exercices** pages 141-156**Anleitungen Lerninseln** pages 157-163**Karten Rollenspiele** pages 165-188

# Übersichtlicher und ansprechender Aufbau écocom, Livre de l'étudiant

Rund 38 **Audio-Tracks** bieten viele Hör- und Sprech-  
anlässe und wirken sich auf eine gute mündliche  
Sprachproduktion aus.

Die **Spots** geben den  
Lernenden wichtige Tipps  
und zeigen Regeln auf.

## 1 Présenter

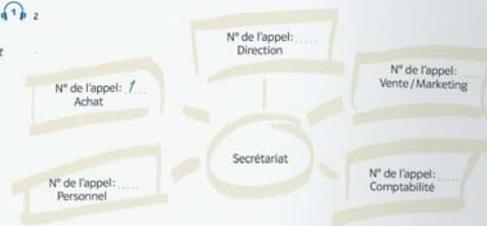
### Au secrétariat

Martin travaille au secrétariat de Médiagri. C'est l'occasion pour lui de faire la connaissance des différents départements et de leurs responsables.

#### 1 Transmettre des appels téléphoniques

##### Première écoute

a Indiquez, selon l'exemple, dans quel ordre on veut atteindre les cinq services et quelle est la fonction des cinq personnes.



Sandrine Deneuve



Pascale Auberson



Jean Calmy

responsable du service achat



Chantal Courrier



Pierre Lecompte

##### Deuxième écoute

b Quelle est la raison de l'appel? Inscrivez, selon l'exemple, le numéro de l'appel dans la case correspondante:

Nouveau produit *1* Information Organisation Réclamation Rencontre Réservation

#### 2 Au central téléphonique

Vous travaillez au central téléphonique. Vous répondez à différents appels. Vers quels services transférez-vous les appels?

1. Un client ne peut pas payer sa facture.
2. Une agence de publicité a besoin d'une information.
3. Quelqu'un cherche une place d'apprentissage.
4. Un représentant veut présenter un nouveau produit.
5. Une cliente veut passer une commande.
6. Un correspondant veut fixer un rendez-vous.

#### MOTS-CLÉS

Les services d'une entreprise et ses collaborateurs - Die Abteilungen einer Firma und ihre Mitarbeiter	
le département (le service)	die Abteilung
la direction	die Direktion
le secrétariat	das Sekretariat
l'achat (m)	der Einkauf
la vente	der Verkauf
le marketing	das Marketing
la comptabilité	die Buchhaltung
le personnel	das Personal
	la fonction
	die Funktion
	le directeur / la directrice
	der / die Direktor/in
	le / la secrétaire
	der / die Sekretär/in
	un acheteur / une acheteuse
	ein / eine Einkäufer/in
	le vendeur / la vendeuse
	der / die Verkäufer/in
	le / la représentant/e
	der / die Vertreter/in
	le / la comptable
	der / die Buchhalter/in
	le / la responsable du personnel
	der / die Personalverantwortliche

► VOIR PARTIE D | PAGES 118 ET 119

### Recevoir, transmettre et terminer des appels téléphoniques

Au secrétariat, Martin doit réagir à différentes situations téléphoniques. Voici les phrases les plus importantes pour téléphoner:

#### SPOT

Comment « survivre » au téléphone ► VOIR PARTIE D | PAGES 122 ET 123

Situations	Remarques
<b>Répondre à un appel</b> Médiagri Wyss, bonjour. Médiagri Müller, je vous écoute.	<b>Anruf entgegen nehmen</b> Nom de l'entreprise
<b>Se présenter au téléphone</b> Bonjour, ici Méylan de la société Leroy.	<b>Sich am Telefon vorstellen</b> Bonjour + ici + votre nom
<b>Parler à une personne</b> Je voudrais parler à (Madame Deneuve / à la responsable des apprentis)	<b>Jemandem sprechen</b> parler à (au, à l') ou sa fonction
<b>Raison d'un appel</b> C'est à quel sujet? Je vous appelle au sujet de (notre réservation). Je vous téléphone pour (réserver une chambre).	<b>Nach dem Grund fragen</b> C'est à quel sujet / au sujet de (+ nom) pour (+ verbe)
<b>Transmettre une communication</b> Un instant, je vous passe Monsieur Deschamps / la comptabilité. Ne quittez pas, je vous la / le passe.	<b>Verbindung herübergeben</b> passer → qn (mit jemandem v)
<b>Personne absente → rappel?</b> Je suis désolé/e, mais Madame Blanc est absente. Voulez-vous rappeler plus tard? Est-ce que Madame Blanc peut vous rappeler?	<b>Person abwesend sein</b> être absent / rappeler plus tard
<b>Terminer un appel</b> Au revoir Monsieur. Merci de votre appel. Je vous en prie. Au revoir Madame.	<b>Anruf beenden</b> Au revoir / Madame / Monsieur Merci de votre appel

#### 1 Entraînement

Avant de se lancer dans des situations réelles, Martin pratique les phrases les plus courantes au téléphone:

1. Je désire parler à ... (directrice / responsable des ventes / Madame Dupont / patron / chef de service / apprentie)
2. Je vous appelle au sujet de / pour ... (réservation d'un vol / réserver une chambre / confirmer un vol / facture / problème d'informatique / fixer un rendez-vous / notre rencontre / organisation du voyage)
3. Je vous passe ... (responsable des ventes / Madame Dumont / service des achats / directrice)

#### 3 Six situations standards au téléphone

► VOIR CARTE 2

#### 2 Différences

a Le téléphone

Martin

1. Er nimmt
2. Er stellt
3. Er erkun
4. Er verbi
5. Herr Mü
6. Er frag
7. Er frag
8. Er verab

b Martin

situatio

1. Er ruft j
2. Er möch
3. Er will n
4. Er ruft v
5. Er ruft v
6. Er beent
7. Er reag

► VOIR PAR

Die **Mots-clés** (Schlüsselwörter und -sätze) sind direkt im thematischen Kontext aufgeführt.

Die Redemittel und der Wortschatz werden im **Dictionnaire** nach Themenbereichen zusammengefasst.

Verweise führen direkt zu den **Übungskarten** für Rollenspiele und Partnerarbeiten im Anhang.



## Six situations standards au téléphone page 9, exercice 3

écocom, unité

N°	Entreprise	Personne qui appelle	Correspondant/e / service	Sujet de l'appel
1	Rivella SA	Jean Valmont OYA	Monsieur Ackermann Service après-vente	Problème technique
2	Paléo Festival	Jacqueline Maille Swatch Group	Daniel Rosselat Responsable du Festival	Campagne de marketing
3	Rolex SA	Charlotte Michaud Uniprix	Monsieur Benabid Responsable de marketing	Stand à la BaselWorld
4	Zengo	Vous (de votre entreprise)	Madame Vitouret Service des ventes	Commande de montres
5	Hôtel du Lac	Vous (de votre entreprise)	Madame Tharde Responsable des réservations	Réservation de chambres pour un séminaire
6	Restaurant La Truite	Vous (de votre entreprise)	Jean Dumoulin Chef de service	Menu pour la sortie annuelle

1 a Vous travaillez au central téléphonique et vous transmettez les trois premiers appels (situations 1 à 3):

A: Rivella SA, (votre nom). Bonjour, vous désirez?

B: Bonjour, ici Jean Valmont de l'entreprise OYA. Je désire parler à Monsieur Ackermann du service après-vente. / Pourriez-vous me passer Monsieur Ackermann du service après-vente?

A: C'est à quel sujet?

B: C'est au sujet d'un problème technique.

A: Un instant, ne quittez pas, je vous passe M. Ackermann / le

b Vous appelez trois entreprises (situations 4 à 6). Vous parlez à différents correspondants au sujet de différents problèmes. C'est le partenaire B qui commence la conversation.

B: Zengo, (nom de votre partenaire), bonjour, vous désirez?

A: Bonjour, ici (votre nom et votre entreprise). Je désire parler à Mme Vitouret ...

## Unité 1

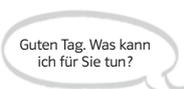
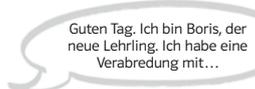
### 1 À la réception d'une entreprise page 7, exercice 3

Réagissez.

- a «Je vous présente Monsieur Lecompte.» Vous: .....
- b «Saluez-la bien de ma part.» Vous: .....
- c «Puis-je voir votre carte d'identité?» Vous: .....
- d «Vous êtes la nouvelle apprentie?» Vous: Oui, .....
- e Madame Lacoste: «À demain. Salut Jérôme.» Vous: .....

### 2 Microsituations: se présenter et prendre congé page 7, exercice 3

Formulez les intentions suivantes:

- a  
- b Wie geht es Ihnen? → Mir geht es gut und Ihnen?
- c Frau Braun, ich stelle Ihnen Frau Martin, unsere Empfangsdame, vor. → Freut mich, Sie kennenzulernen.
- d Können Sie sich ausweisen? → Hier ist meine ID.
- e Bestellen Sie Ihrem Vater meine Grüße. → Ja, das werde ich tun.

Innerhalb der Seiten wird auf das Übungsmaterial im Teil **Exercices** verwiesen. Die Aufgaben sind in drei verschiedene Schwierigkeitsgrade aufgeteilt.

# Transparente Lernziele, Reflexion und Lerninseln

## écocom, Livre de l'étudiant



Die **Auftaktseiten** fassen alle Lernziele für die zentrale Lehrabschlussprüfung (QV) transparent zusammen.

### Dans cette unité, vous apprenez à

- vous présenter à une personne et à faire votre portrait
- recevoir et à transmettre des appels téléphoniques
- parler de votre apprentissage, de l'école et de vos loisirs
- écrire des messages privés

#### En entreprise

##### Maintenant, je sais ...

- saluer une personne et prendre congé
- présenter une personne et réagir
- me débrouiller dans les situations téléphoniques courantes:
  - répondre à un appel
  - demander une personne au téléphone
  - transmettre une communication
  - renseigner un/e client/e quand quelqu'un est absent
  - terminer un appel
- nommer les services et leurs collaborateurs

#### Formation et loisirs

##### Maintenant, je sais ...

- expliquer pourquoi j'ai choisi ma formation
- parler de l'entreprise dans laquelle je travaille (branche, activité, taille)
- me présenter
- expliquer de manière simple à un Français le système de formation en Suisse
- parler de l'école et de mon emploi du temps
- parler de mes loisirs et de mes préférences

Am Ende jedes Kapitels können die Lernenden selber überprüfen, welche Lernziele sie bereits erreicht haben und wo noch Lücken bestehen.

## Lerninsel 4

### Grafiken und Tabellen lesen, verstehen und kommentieren

#### Situation

Ziel dieser Lerninsel ist, dass die Lernenden einerseits Grafiken, Statistiken etc. lesen und erklären und andererseits Vergleiche von Produkten, Leistungen und Statistiken anstellen können.

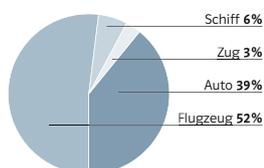
#### Ablauf

Die Lernenden bilden Dreiergruppen. Sie suchen im Internet entsprechende Informationen zu den gewählten Themen bzw. Bereichen. Die Vorträge können vor der ganzen Klasse oder in Gruppen erfolgen. Während der Präsentation machen sich die Zuhörer Notizen, und am Ende stellen sie Fragen.

Folgende Bereiche werden behandelt:

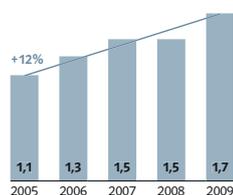
#### 1. Grafiken erklären

Folgende Darstellungsweisen werden dabei verwendet:



Verkehrsmittel im Tourismus

Kreisdiagramm



PKW-Verkäufe in Indien in Mio.

Säulendiagramm

Rang	Land	Beschäftigte
1	China	11 493
2	Indonesien	4 192
3	Mexiko	3 914
4	Indien	3 845
6	Brasilien	1 854
7	USA	1 559
8	Bangladesch	1 104
9	Spanien	971
10	Pakistan	968

Weltweite Beschäftigung im Tourismus

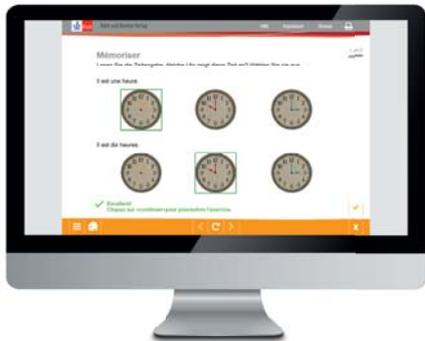
Balkendiagramm

Weitere Beispiele: Gebrauch der Medien bei Jungen (vgl. James-Studie) / Aufteilung der Altersgruppen in verschiedenen Ländern (Schweiz – Drittweltländer).

Die Lerninsel ist ein projektartiger und handlungsorientierter Abschluss einer Lernphase. Alle Themen der Lernphase werden zu einer Gesamtsituation verschmolzen und konkret, realitätsbezogen sowie situativ umgesetzt. Die Grundlagen für diese praktischen Übungen müssen vorgängig im Unterricht behandelt werden.

Die Lerninsel wird am Ende einer Lernphase durchgeführt. Sie umfasst circa zwei bis vier Lektionen sowie eine weitere Lektion für eine Evaluation. Alle Kompetenzen werden in diesen Aufträgen angesprochen.

# In écocom inbegriffen: Das neue Atelier français



## Grammatik üben mit dem neuen Atelier français!

emploi des temps  
articles  
emploi des modes  
prepositions  
la ségation  
les pronoms

### Atelier français

Grammatik  
interaktiv lernen und trainieren

Mit dem Lehrbuch «écocom» erhalten Sie Zugang zum neuen **Atelier français** mit vielen sorgfältig aufgebauten Online-Übungen zur Grammatik.

**Nutzer-Schlüssel** (Lizenzdauer: 10 Jahre)



Hier anmelden und den Nutzer-Schlüssel einlösen:

[www.meinklett.ch](http://www.meinklett.ch)

Der Nutzer-Schlüssel enthält nur Grossbuchstaben und Ziffern. Bei der Eingabe bitte darauf achten, dass die Ziffer «0» und der Grossbuchstabe «O» nicht verwechselt werden.

Bitte lesen Sie die AGB und die Lizenz-Sonderbestimmungen auf [www.meinklett.ch](http://www.meinklett.ch).

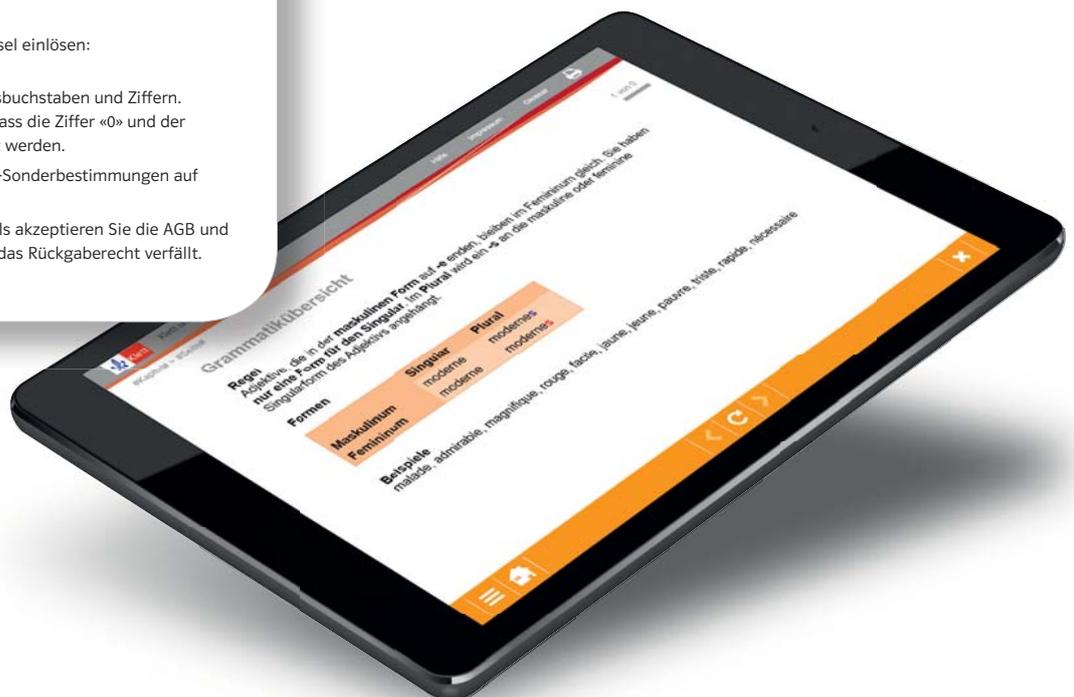
Mit dem Einlösen des Nutzer-Schlüssels akzeptieren Sie die AGB und die Lizenz-Sonderbestimmungen und das Rückgaberecht verfällt.

Das «Atelier de Langue Français» wird überarbeitet und modernisiert.

Die Schülerinnen und Schüler erhalten weiterhin zum «Livre de l'étudiant» einen **kostenlosen Zugriff** auf das «Atelier français» für zehn Jahre. Ab 2018 kann das «Atelier français» auch als separates Produkt gekauft werden.

Im «Atelier français» können die Schülerinnen und Schüler die unterschiedlichsten **grammatischen Themen üben, repetieren und sich dabei selber testen**. Neben der direkten Überprüfung der Aufgaben bietet das «Atelier français» auch gleich das entsprechende **Regelwerk zum Nachschauen**. Zudem wurden die Übungen im Rahmen des ESP noch besser aufeinander abgestimmt.

Mit dem «Atelier français» kann die allgemeine Grammatik vertieft und gefestigt werden, sodass man sich im Unterricht auf die praktische Anwendung der Sprache im Kontext der Arbeitswelt konzentrieren kann.



# Gezielt zum Qualifikationsverfahren (QV) in Handelsfranzösisch

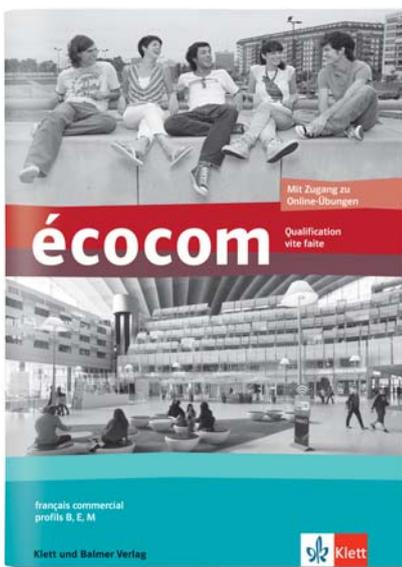
## Das neue Qualification vite faite

«Qualification vite faite» bereitet Lernende gezielt auf das Qualifikationsverfahren (QV/LAP) in Handelsfranzösisch vor.

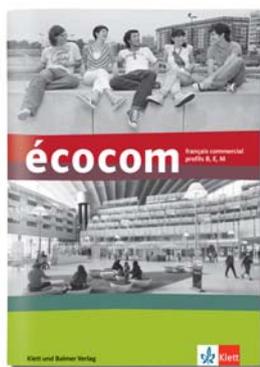
«Qualification vite faite» umfasst:

- den Original-Prüfungsbogen 2015
- den Original-Prüfungsbogen 2014 als PDF
- eine komplett neu entwickelte Prüfungsserie als PDF
- Tipps und Tricks für die Prüfungsvorbereitung
- gezielte interaktive Übungen
- die Lösungen und Audio-Dateien

Die Lernenden trainieren ihre Sprachfertigkeiten mit Übungen zu den Kompetenzbereichen Hörverstehen, Leseverstehen und Textproduktion. Ausführliche Tipps und Tricks sowie kommentierte Beispiele helfen bei der optimalen fachlichen und persönlichen Prüfungsvorbereitung.



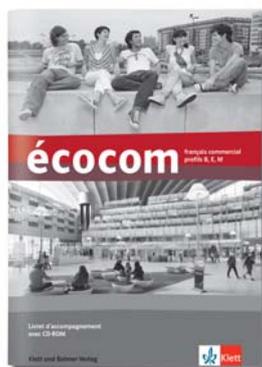
# écocom – das Lehrmittel für français commercial



## Livre de l'étudiant

inkl. 38 Audio-Tracks auf 2 CDs  
und Online-Zugang zum Atelier  
français

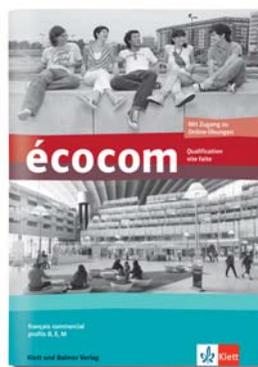
10.–13. Schuljahr | 188 Seiten  
978-3-264-83955-5 | Fr. 54.00 ●



## Livret d'accompagnement

Lösungen und Transkriptionen  
10.–13. Schuljahr | ca. 124 Seiten

978-3-264-84141-1 | Fr. 62.00 ●



## Qualification vite faite

Prüfungsheft mit Zugang zu  
Online-Übungen

13. Schuljahr | 40 Seiten  
978-3-264-84140-4 | Fr. 12.50 ●



## Livre de l'étudiant. eBook

mit Audios und Audio-Texten  
978-3-264-84145-9 | Fr. 54.00 ●



## Livre de l'étudiant. eBook

mit Lösungen, Audios und  
Audio-Texten  
978-3-264-84146-6 | Fr. 59.00 ●



Blättern Sie in «écocom»  
und finden Sie weitere  
Informationen unter  
[www.ecocom.ch](http://www.ecocom.ch)

● Bei diesen Titeln erhalten Sie als Lehrperson ein Prüfstück mit 25% Rabatt, wenn die Möglichkeit besteht, diese im Klassensatz einzuführen. | ● Keine Prüfstücke möglich.  
Die aufgeführten Preise beinhalten die Mehrwertsteuer und gelten für den Direktkauf bei Klett und Balmer.  
Änderungen vorbehalten, Preisstand 1.7.2017

W 978-3-264-10282-6 (08/2017)

Klett und Balmer AG, Verlag, Grabenstrasse 17, 6340 Baar  
Telefon 041 726 28 00, Telefax 041 726 28 01, [info@klett.ch](mailto:info@klett.ch)  
[www.klett.ch](http://www.klett.ch)

