

**Parcours :** Industrie – la soudure industrielle

**Module :** Communiquer sur le lieu de travail– niveau B1 - **Unité 6/7**

## UNITÉ 6 – RÉCEPTION DE COMMANDE

**Objectif d'apprentissage :** Échanger sur une nouvelle commande et comprendre les contraintes

### Compétences développées :

- Clarifier une mission de travail avec son responsable
- Comprendre une commande pour l'atelier
- Comprendre les consignes orales de son responsable et le questionner
- Se renseigner sur le planning
- Gérer un RDV
- Formuler des arguments et négocier une solution
- Participer activement à la remontée d'information

**Vocabulaire technique :** Commande – Client – Satisfaction – Heures supplémentaires – Collaboration – Reporter – Annuler – Délais – Pénalités de retard – Objectif

**Points de grammaire traités :** Les prépositions de temps

**Temps:** 45 mn



## Description du contenu de la situation professionnelle :

Jeudi 25 février. Le directeur se rend à l'atelier. Il a une annonce urgente à faire.

En effet, il a reçu un complément de commande de la part de M. Ravi de l'entreprise Equip'26. Il faut livrer 50 citernes de plus pour lundi 1er Mars.

**Le directeur :** Bonjour à tous. J'espère que vous allez bien. Avant de vous mettre au travail, on a reçu un complément de commande hier soir.

**Le soudeur :** Pour quel client ?

**Le directeur :** Pour Equip'26. Comme vous le savez, c'est un gros client et leur satisfaction est notre priorité. Il leur faut 50 citernes de plus pour lundi. On en a discuté avec le chef d'équipe. C'est tout à fait réalisable si on rajoute une journée de travail ce samedi 27.

**Le soudeur :** À quelle heure samedi ?

**Le directeur :** Je vous laisse voir avec le chef d'équipe pour les détails. Bien entendu, vous serez rétribués en heures supplémentaires. Je compte sur vous.

## PARTIE 6.1 – ACTIVITÉS DE RÉCEPTION

### EXERCICE 6.1.1 - COMPLÉTER AVEC DES LETTRES. EN LIGNE

1. La sa\_isfac\_ion clien\_ est importante.
2. Le bo\_ de co\_ma\_de est ici.
3. C'est r\_alisable pour lundi.
4. L'ent\_prise Equip'26 se situe à Tain l'Hermitage.
5. Combien d'\_eure\_supplém\_\_taires ?
6. On ra\_oute une \_ourné\_ de travail.
7. Je com\_te sur vous.
8. Le d\_recteur est dans l'atelier.
9. On a re\_u une commande
10. Un co\_pl\_men\_ de commande.

## EXERCICE 6.1.2 - RELIER LES EXPRESSIONS. EN LIGNE

Déplacez les textes dans les emplacements qui leur correspondent.

- au travail.
- 50 produits en plus.
- des heures supplémentaires.
- une journée de travail.
- avec l'équipe.
- réalisable.
- sur vous.
- un bon de commande urgent.
- tu le sais...

Je fais

Je compte

Comme

Le directeur a reçu

Je vous laisse voir

On livre

Je me mets

Cela me paraît

Je rajoute

### EXERCICE 6.1.3 - COCHER LES BONNES RÉPONSES. EN LIGNE

Cochez ce qui correspond aux questions possibles des employés.

- Où habite le directeur ?
- J'ai un RDV médical le matin, je ne peux pas l'annuler.
- On peut voir le chef maintenant ?
- Les paramètres de soudage sont compliqués.
- Où se trouvent les citernes ?
- Il faut que toute l'équipe soit là ?
- Et on devrait commencer à quelle heure samedi ?
- Qui apporte les croissants samedi ?
- C'est urgent ?

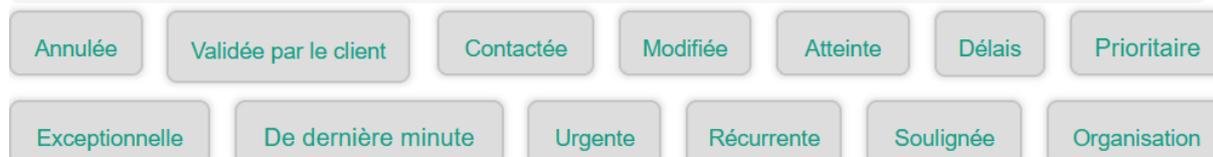
## PARTIE 6.2 ACTIVITÉS DE PRODUCTION

### EXERCICE 6.2.1 - VRAI OU FAUX ? EN LIGNE

- |  |      |                          |      |                          |
|--|------|--------------------------|------|--------------------------|
| C'est une commande urgente.  | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Equip'26 est un client régulier.                                   | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Le directeur compte sur son équipe.                                | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Le directeur gère les plannings.                                   | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| En tout, l'équipe va fabriquer 50 citernes.                        | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Ils doivent honorer la commande au plus tard mardi 3 mars.         | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Le chef d'équipe n'est pas disponible aujourd'hui.                 | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Le directeur a convoqué l'équipe dans son bureau.                  | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Les délais sont serrés.  | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| Ils risquent des pénalités de retard.                              | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |
| La journée de samedi sera comptabilisée en heures supplémentaires. | Vrai | <input type="checkbox"/> | Faux | <input type="checkbox"/> |

## EXERCICE 6.2.2 - COMPLÉTER LE TABLEAU. EN LIGNE

Une commande peut être...



### Point professionnel : les pénalités de retard

Lorsqu'une commande n'est pas terminée à la date prévue, l'entreprise aura des pénalités de retard. (par exemple : 100 euros par jour supplémentaire)

### EXERCICE 6.2.3 - LIRE LES DIALOGUES PUIS RÉPONDRE AUX QUESTIONS. EN LIGNE

Plusieurs employés souhaitent parler avec le chef d'équipe.

Dialogue 1 :

**Soudeur :** Bonjour, j'ai un souci pour samedi. J'ai un RDV médical. Ça m'embête mais je ne peux pas l'annuler.

**Chef d'équipe:** Bonjour, d'accord. À quelle heure est ton RDV ?

**Soudeur :** C'est le matin à 10h15. Je peux venir pour l'après-midi ?

**Contrôleur :** Oui, ce serait bien que tu viennes même si c'est que l'après-midi.

**Soudeur :** Bien, on fait comme ça. Je serai là à 13H.

**Chef d'équipe :** C'est noté !

Dialogue 2 :

**Chef d'équipe :** C'est bon pour toi samedi 8h ?

**Soudeuse:** Je ne suis pas sûre d'être disponible. Mon mari travaille donc il faut que je fasse garder mes enfants.

**Chef d'équipe:** D'accord. Tu penses avoir une réponse quand ?

**Soudeuse:** Ce soir j'en saurai plus. Ça te va si je te réponds demain matin ?

**Chef d'équipe:** Demain matin je ne serai pas à l'atelier. Je fais une visite chez un fournisseur. Je préfère que tu m'appelles à la pause-café.

**Soudeuse :** Ça marche ! Je t'appelle demain vers 10h30.

L'employé n'est pas certain d'être disponible samedi.

Dialogue 1

Dialogue 2

L'employé ne sera pas présent toute la journée de samedi.

Dialogue 1

Dialogue 2

L'employé a un RDV personnel.

Dialogue 1

Dialogue 2

L'employé doit appeler le chef d'équipe demain.

Dialogue 1

Dialogue 2

L'employé fait une suggestion (ne venir que l'après-midi).

Dialogue 1

Dialogue 2

## ACTIVITÉS D'INTERACTION

### EN CLASSE 1 : CHOISIR LA RÉPONSE LA PLUS COHÉRENTE

Chef d'équipe : C'est bon pour toi samedi à 8H ?

- a) Oui c'est bon. Sauf si je ne peux pas reporter mon RDV.
- b) Oui c'est bon. Je serai là après 10h30.

Chef d'équipe : Tu voulais me voir au sujet du planning?

- a) Oui. Quels sont les horaires exacts ?
- b) Oui. Je ne trouve plus mes EPI.

Chef d'équipe : Merci pour ta collaboration. Cette commande est très importante.

- a) Avec plaisir. Je te confirmerai ma présence demain.
- b) De rien. C'est normal.

Chef d'équipe : Je n'ai pas compris. Tu souhaites venir plus tard?

- a) Oui tout à fait. Je pense avoir un peu de retard.
- b) Oui c'est ça. Je ne pourrai pas venir.

## Point Grammaire - Les prépositions de temps

- **EN** exprime la durée d'une action. Mais aussi une saison de l'année sauf pour le printemps (on dit au printemps) ou une date.

Exemples :

*Il est arrivé en France en mars 2001.*

*Ce travail se fait en six heures.*

- **DANS** exprime le début d'une action.

Exemple : *La formation va commencer dans 30 minutes.*

- **DEPUIS** indique le moment de début d'une action prolongée et qui dure encore au moment où on parle.

Exemple : *Nous travaillons ensemble depuis deux ans.*

- **PENDANT** indique la durée complète d'une action terminée au moment où on parle.

Exemple : *Nous avons travaillé sur ce projet pendant quatre ans.*

- **POUR** indique la durée complète d'une action incomplète au moment où on parle.

Exemple : *Je pars en formation pour quatre semaines.*

- **DE...À** indique une période.

Exemple : *Je serai au bureau de 8h à 15h.*

## EN CLASSE 2 - CLASSER LES EXPRESSIONS DANS LE TABLEAU

1. Oui - pas de souci.
2. Mince, ce n'est pas possible ce jour-là.
3. Entendu !
4. Malheureusement, ce n'est pas possible.
5. Je serai là.
6. Ça marche !
7. Pas de problème.
8. On fait comme ça !
9. Je suis bien dispo !
10. Je dois vérifier.
11. Je te confirme au plus vite.
12. Il faut que je vérifie mon planning.
13. Je ne pourrai pas être là.
14. Je ne serai pas disponible.
15. J'ai un empêchement.

J'accepte un nouveau travail	Je refuse	Je ne suis pas sûr

**EN CLASSE 3 - REGARDEZ VOTRE PLANNING ET RÉPONDEZ AUX QUESTIONS DU CHEF D'ÉQUIPE.**

	Lundi 3 avril	Mardi 4 avril	Mercredi 5 avril	Jeudi 6 avril	Vendredi 7 avril	Samedi 8 avril
8H			Formation	Congés		
9H						
10H						
11H						
12H						
13H						
14H						
15H						
16H						
17H						
18H		RDV Dentiste à 17H30				
19H						

**Horaires de travail : 8h-12h puis 13h-17h**

- J'ai reçu une nouvelle commande. C'est urgent. Peux-tu venir plus tôt mercredi ?
- Il faudra travailler samedi pour finir dans les temps. Es-tu disponible le matin ?
- Est-ce que tu pourrais rester plus tard mardi ?
- J'ai prévu une réunion d'équipe jeudi à 15H. Tu pourras être là ?
- Tu commences le travail à quelle heure vendredi ?
- Mardi et mercredi, il faudra que tu aides Stéphane. Il a pris du retard.

## ACTIVITÉS DE MÉDIATION

### EN CLASSE 4 - VRAI OU FAUX ?

Samedi 27 février, 8H - Le chef d'équipe accueille l'équipe.

Bonjour à tous. Merci d'avoir tous répondu présent. L'équipe est au complet. Donc pas de changement.

On reste sur 50 citernes. Les pièces sont prêtes. Il faudrait avoir fini de les pointer à midi.

Les trois équipes se partagent le travail pour l'après-midi.

Si tout se passe bien, on devrait finir vers 16H.

N'oubliez pas : il faut que ce soit du bon boulot. C'est pour un gros client.

Il y a 8 employés absents.

Vrai  Faux

Le chef d'équipe doit faire des changements.

Vrai  Faux

Finalement, il faut 55 citernes.

Vrai  Faux

Avant de commencer, les employés vont préparer les pièces.

Vrai  Faux

Le chef d'équipe refuse que le travail soit fini après 16H

Vrai  Faux

Le chef d'équipe prévoit que le travail soit fini vers 16H.

Vrai  Faux

Les employés vont pointer tout le matin.

Vrai  Faux

Il faudra diviser le travail en 2 équipes.

Vrai  Faux

Le chef d'équipe rappelle qu'il faut s'appliquer.

Vrai  Faux

## PARTIE 6.3 - EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN LIGNE

### EXERCICE 6.3.1 COCHER LA MEILLEURE RÉPONSE. EN LIGNE

Chef d'équipe : c'est bon pour toi samedi à 8H ?

Le soudeur: Oui c'est bon, sauf si je ne peux pas reporter mon RDV

Le soudeur : Oui c'est bon, d'ailleurs je ne peux pas reporter mon RDV.

Chef d'équipe : Tu voulais me voir au sujet du planning ?

Oui, quels sont les horaires exacts ?

Oui, quels sont les horaires finis ?

Chef d'équipe : tu ne peux pas être là samedi ?

Si, c'est bon. J'ai pas pu reporter mon RDV.

Si, c'est bon. Je me suis arrangé.

Chef d'équipe : merci pour ta collaboration, cette commande est très importante.

De rien, c'est normal.

Pour rien. C'est normal.

Chef d'équipe : je n'ai pas compris. Tu souhaites venir plus tard ?

Oui tout à fait. Je pense avoir un peu de retard.

Oui assez tard. Je pense avoir un peu de retard.

### EXERCICE 6.3.2 - REMETTRE LE DIALOGUE DANS L'ORDRE. EN LIGNE

Déplacez les textes dans les emplacements qui leur correspondent.

Le chef d'équipe - [ ]

Le soudeur - [ ]

Le chef d'équipe - [ ]

Le soudeur - [ ]

Le chef d'équipe - [ ]

Le soudeur - [ ]

Le chef d'équipe - [ ]

Le soudeur - [ ]

Bonjour, c'est bon pour toi samedi 8h ?

Bonjour. Je ne suis pas sûre d'être dispo. Il faut que je fasse garder mes enfants.

D'accord. Tu penses avoir une réponse quand ?

Ok, merci. Je ne serai pas à l'atelier cet après-midi. Tu me passes un coup de fil ?

Je te dis d'ici ce soir 17H

Oui je sais. Je vais faire de mon mieux.

Entendu, on fait comme ça.

Ok, ça marche. Ça serait bien que tu sois là. C'est une grosse commande

## EXERCICES COMPLÉMENTAIRES EN CLASSE

EN CLASSE 5 - ÉCOUTER LE DIALOGUE PUIS RÉPONDRE AUX QUESTIONS.

**Le chef d'équipe** : C'est bon pour toi, demain de 8H à 14h ?

**Le soudeur** : Ça m'ennuie mais j'ai un RDV médical demain matin. Je ne peux pas l'annuler.

**Le chef d'équipe** : Ah mince. Ça tombe mal. Tu ne peux pas essayer de t'arranger ?

**Le soudeur** : J'ai déjà appelé pour reporter mon RDV mais ce n'est pas possible.

**Le chef d'équipe** : OK. Ne t'en fais pas. Tu nous as bien rendu service la dernière fois. Je compte sur toi pour le samedi 7 avril ?

**Le soudeur** : Oui, d'accord. C'est noté. Cette fois je serai bien dispo.

À quelle heure doit venir le soudeur ?

Le soudeur ne peut pas venir. Pourquoi ?

Est-ce que le soudeur peut reporter son RDV ?

À quelle date le chef d'équipe aura besoin du soudeur ?

Est-ce que le soudeur confirme sa présence pour cette date ?

### Point professionnel : Accepter / Refuser un RDV

**Les verbes utiles** : Annuler - Modifier - Reporter - Programmer

**Accepter un RDV** : D'accord - Parfait - C'est noté - Oui c'est possible

**Refuser** : Désolé mais ce n'est pas possible - Je ne suis pas libre - C'est impossible - Je ne peux pas

**Donner un horaire** : Nous commencerons à 8H30.

**Exprimer la durée** : Je suis libre de 8H à 16H.

EN CLASSE 6 : RÉPONDRE AUX QUESTIONS À L'ORAL.

	Lundi 3 avril	Mardi 4 avril	Mercredi 5 avril	Jeudi 6 avril	Vendredi 7 avril	Samedi 8 avril
8H		Formation	Formation			
9H						
10H						
11H						
12H	Pause	Pause	Pause		Pause	
13H				Pause		
14H						
15H						
16H						
17H			RDV avec le commercial de l'entreprise Soudure Facile			
18H		RDV médecin				

Bonjour Marie. J'ai une nouvelle commande urgente. Peux-tu venir plus tôt mardi 4 avril ??

Quand as-tu un RDV avec le commercial ?

Est-ce que tu pourrais rester pour la réunion d'équipe mardi 4 avril après 17H ?

À quelle heure tu finis vendredi 7 avril?

À quelle heure vous prenez la pause déjeuner?

## PARTIE 6.4- ÉVALUATION EN LIGNE (20 POINTS)

### A/ RELIER LES EXPRESSIONS /9

<input type="text"/>	au travail.	<input type="button" value="Comme"/>
<input type="text"/>	50 produits en plus.	<input type="button" value="Je compte"/>
<input type="text"/>	des heures supplémentaires.	<input type="button" value="Cela me paraît"/>
<input type="text"/>	une journée de travail.	<input type="button" value="Je fais"/>
<input type="text"/>	avec l'équipe.	<input type="button" value="On livre"/>
<input type="text"/>	réalisable.	<input type="button" value="Je rajoute"/>
<input type="text"/>	sur vous.	<input type="button" value="Je me mets"/>
<input type="text"/>	un bon de commande urgent.	<input type="button" value="Je vous laisse voir"/>
<input type="text"/>	tu le sais...	<input type="button" value="Le directeur a reçu"/>

### B/ COCHER LES BONNES RÉPONSE /5

Si je dois refuser un travail je peux dire ....

- J'ai un empêchement.
- Il faut que je vérifie mon planning.
- Mince, c'est pas possible ce jour-là.
- Je suis bien dispo !
- Oui, pas de souci.
- On fait comme ça !
- Je te confirme au plus vite.
- Je serai là.
- Je dois vérifier.
- Ça marche !
- Pas de problème.
- Entendu !
- Je ne serai pas disponible.
- Je ne pourrai pas être là.
- Malheureusement, ce n'est pas possible.

## C/ CHOISIR LA MEILLEURE RÉPONSE / 6

Chef d'équipe : c'est bon pour toi samedi à 8H ?

- Le soudeur: Oui c'est bon, sauf si je ne peux pas reporter mon RDV
- Le soudeur : Oui c'est bon, d'ailleurs je ne peux pas reporter mon RDV.

Chef d'équipe : Tu voulais me voir au sujet du planning ?

- Oui, quels sont les horaires exacts ?
- Oui, quels sont les horaires finis ?

Chef d'équipe : tu ne peux pas être là samedi ?

- Si, c'est bon. J'ai pas pu reporter mon RDV.
- Si, c'est bon. Je me suis arrangé.

Chef d'équipe : merci pour ta collaboration, cette commande est très importante.

- De rien, c'est normal.
- Pour rien. C'est normal.

Chef d'équipe : je n'ai pas compris. Tu souhaites venir plus tard ?

- Oui tout à fait. Je pense avoir un peu de retard.
- Oui assez tard. Je pense avoir un peu de retard.

Chef d'équipe : Tu es libre jusqu'à quelle heure ?

- Je peux rester jusqu'à 19h.
- Je suis libre à 19h.

## ÉVALUATION EN CLASSE

### A/ RÉPONDRE AUX QUESTIONS /6

	Lundi 3 avril	Mardi 4 avril	Mercredi 5 avril	Jeudi 6 avril	Vendredi 7 avril	Samedi 8 avril
8H			Formation	Congés		
9H						
10H						
11H						
12H						
13H						
14H						
15H						
16H						
17H						
18H		RDV Dentiste à 17H30				
19H						

**Horaires de travail : 8h-12h puis 13h-17h**

- J'ai reçu une nouvelle commande. C'est urgent. Peux-tu venir plus tôt mercredi ?
- Il faudra travailler samedi pour finir dans les temps. Es-tu disponible le matin ?
- Est-ce que tu pourrais rester plus tard mardi ?
- J'ai prévu une réunion d'équipe jeudi à 15H. Tu pourras être là ?
- Tu commences le travail à quelle heure vendredi ?
- Mardi et mercredi, il faudra que tu aides Stéphane. Il a pris du retard.

### B/ COMPLÉTER LES PHRASES /7

J'ai un RDV mais je peux \_\_\_\_\_

- l'annuler.
- programmer.

Je suis libre tous les jours \_\_\_\_\_

- sauf le lundi.
- concernant le lundi.

Peux-tu venir exceptionnellement \_\_\_\_\_

- de 5H à 15H.
- à 5H pour 15H.

Tu peux essayer de \_\_\_\_\_

- 1) t'arranger pour venir ?
- 2) de reprogrammer pour venir ?

Si on avance bien, on devrait finir cette commande \_\_\_\_\_

- 1) au plus tard à 17H.
- 2) jusqu'à 17H.

Il faudra travailler samedi si on veut \_\_\_\_\_

- 1) attraper le temps.
- 2) finir dans les temps.

On va se \_\_\_\_\_

- 1) Diviser en deux équipes.
- 2) Se couper deux équipes.

### C/ RÉPONDRE AUX QUESTIONS. /7

1. Comment accepter un RDV /Un nouveau travail ?
2. Que dire si je ne suis pas sûr d'être disponible ?

J'accepte un nouveau travail	Je ne suis pas sûr