

ENGLISH •

FRENCH

FRENCH BUSINESS SITUATIONS

A SPOKEN
LANGUAGE
GUIDE

FRENCH •

ENGLISH

Stuart Williams and
Nathalie
McAndrew-Cazorla



CASSETTES
AVAILABLE

**Also available as a printed book
see title verso for ISBN details**

FRENCH BUSINESS SITUATIONS

In the same series

*German Business Situations** Paul Hartley and Gertrud Robins

*Italian Business Situations**

Vincent Edwards and Gianfranca Gessa Shephard

*Spanish Business Situations**

Michael Gorman and María-Luisa Henson

Manual of Business French

Stuart Williams and Nathalie McAndrew-Cazorla

Manual of Business German

Paul Hartley and Gertrud Robins

Manual of Business Italian

Vincent Edwards and Gianfranca Gessa Shephard

Manual of Business Spanish

Michael Gorman and María-Luisa Henson

*Accompanying cassettes available

FRENCH BUSINESS SITUATIONS

A spoken language guide

**Stuart Williams
and
Nathalie McAndrew-Cazorla**



London and New York

Stuart Williams is Principal Lecturer at the School of Languages and European Studies, University of Wolverhampton.

Nathalie McAndrew-Cazorla works in public relations for an international bank.

In the preparation of this handbook every effort was made to avoid the use of actual company names or trade names. If any has been used inadvertently, the publishers will change it in any future reprint if they are notified.

First published 1995
by Routledge
11 New Fetter Lane, London EC4P 4EE

This edition published in the Taylor & Francis e-Library, 2005.

“To purchase your own copy of this or any of Taylor & Francis or Routledge’s collection of thousands of eBooks please go to www.eBookstore.tandf.co.uk.”

Simultaneously published in the USA and Canada
by Routledge
29 West 35th Street, New York, NY 10001

© Stuart Williams and Nathalie McAndrew-Cazorla 1995

All rights reserved. No part of this book may be reprinted or reproduced or utilized in any form or by any electronic, mechanical, or other means, now known or hereafter invented, including photocopying and recording, or in any information storage or retrieval system, without permission in writing from the publishers.

British Library Cataloguing in Publication Data
A catalogue record for this book is available from the British Library

Library of Congress Cataloguing in Publication Data
A catalogue record for this book has been requested

ISBN 0-203-97772-6 Master e-book ISBN

ISBN 0-415-12842-0 (pbk)
ISBN 0-415-12843-9 (Print Edition) (pack)

Contents

How to use this book	xi
<i>Première partie: Au téléphone</i>	1
Section I: On the téléphone	
1 <i>Comment se renseigner</i>	3
Making an enquiry	
(a) <i>Puis-je venir vous rendre visite?</i>	3
Can I visit?	
(b) <i>Vendez-vous des...?</i>	3
Do you sell...?	
2 <i>Commander</i>	6
Ordering	
(a) <i>Faire une commande</i>	6
Placing an order	
(b) <i>Modifier une commande</i>	6
Changing an order	
(c) <i>Annuler une commande</i>	8
Cancelling an order	
(d) <i>Confirmer une commande</i>	8
Confirming receipt of an order	
(e) <i>Clarifier certains éléments d'une commande</i>	9
Clarifying details of an order	
3 <i>Prendre rendez-vous</i>	12

	Making an appointment	
4	<i>Invitation à participer à une réunion</i>	14
	Invitation to attend a meeting	
5	<i>Se faire excuser de ne pas pouvoir assister</i>	16
	Apologizing for non-attendance	
(a)	<i>A une reunion ultérieure</i>	16
	At a future meeting	
(b)	<i>A une reunion qui a déjà eu lieu</i>	17
	At a meeting that has already been held	
6	<i>Se plaindre</i>	19
	Making a complaint	
7	<i>Rappel de règlement du</i>	21
	Reminder for payment	
8	<i>Demande de renseignements au sujet de chambres d'hôtel</i>	24
	Enquiry about hotel accommodation	
9	<i>Reporter un rendez-vous</i>	26
	Changing an appointment	
10	<i>Prévenir d'une arrivée tardive</i>	29
	Informing of a late arrival	
11	<i>Demander un taxi</i>	30
	Ordering a taxi	
12	<i>Vérifier l'horaire d'un vol</i>	32
	Checking flight information	
13	<i>Réserver un vol</i>	34
	Booking a flight	
14	<i>Remercier quelqu'un de son hospitalité</i>	36
	Thanking for hospitality	
15	<i>Invitations</i>	37
	Invitations	

(a)	<i>Accepter</i>	38
	Accepting	
(b)	<i>Décliner</i>	39
	Declining	
16	<i>Renseignements concernant un voyage</i>	41
	Travel enquiry	
(a)	<i>En train</i>	41
	Rail	
(b)	<i>En bateau</i>	42
	Ferry	
17	<i>Organiser la livraison de marchandises</i>	44
	Arranging delivery of goods	
<i>Deuxième partie: Face à face</i>		45
Section II:	Face to face	
18	<i>Arriver pour un rendez-vous</i>	47
	Arriving for an appointment	
19	<i>Organiser un rendez-vous avec une entreprise avec laquelle il y a déjà eu des contacts</i>	49
	Arranging further contacts with a company	
20	<i>Presentation d'une proposition</i>	51
	Presenting a proposal	
21	<i>Explorer la possibilité d'une collaboration en affaires</i>	53
	Exploring business collaboration	
22	<i>A l'agence de voyages</i>	56
	At the travel agent's	
(a)	<i>Demande d'information/réservation</i>	56
	Enquiry/booking	
(b)	<i>Modifier une réservation</i>	56

	Changing a booking	
(c)	<i>Annulation d'un vol</i>	58
	Flight cancellation	
23	<i>Faire les enregistrements à l'aéroport</i>	59
	Checking in at the airport	
24	<i>Arriver dans un hôtel ou une réservation a été faite</i>	61
	Checking in at an hotel	
25	<i>Quitter un hotel</i>	63
	Checking out of an hotel	
26	<i>Commander un repas dans un restaurant</i>	65
	Ordering a meal in a restaurant	
27	<i>Verification d'une facture</i>	68
	Verifying a bill	
28	<i>Etablir un programme de visites pour des représentants</i>	70
	Drawing up a schedule of visits for reps	
29	<i>Visite accompagnée d'un service</i>	73
	Conducted visit of a department	
30	<i>Entretien informel</i>	75
	Informal job interview	
31	<i>Entrevue officielle</i>	78
	Formal job interview	
	<i>Première partie</i>	78
	Part 1	
	<i>Deuxième partie</i>	79
	Part 2	
	<i>Troisième partie</i>	81
	Part 3	
32	<i>Définir un budget</i>	84
	Planning a budget	

33	<i>Organiser le lancement d'un produit</i>	87
	Organizing a product launch	
34	<i>Contacter des organismes publics</i>	89
	Contacting official agencies	
(a)	<i>La Chambre de Commerce</i>	89
	Chamber of Commerce	
(b)	<i>La Douane</i>	90
	Customs and Excise	
35	<i>Exposer la politique de l'entreprise</i>	92
	Presenting company policy	
(a)	<i>Localisation</i>	92
	Location	
(b)	<i>Développement</i>	93
	Development	
(c)	<i>Personnel</i>	95
	Staffing	
(d)	<i>Ventes</i>	97
	Sales	
36	<i>Rendez-vous avec le directeur d'une agence bancaire</i>	100
	Visiting the bank manager	
37	<i>Vendre un service à un client</i>	102
	Selling a service to a client	
38	<i>Vendre un produit à un client</i>	104
	Selling a product to a client	
39	<i>Remerciements officiels</i>	106
	Giving an informal vote of thanks	
40	<i>Discuter de contrats</i>	108
	Discussing contracts	

(a)	<i>Conditions de vente</i>	108
	Sales conditions	
(b)	<i>Conditions de paiement</i>	109
	Payment conditions	
(c)	<i>Rupture d'un contrat</i>	110
	Breach of contract	
41	<i>Rencontrer des visiteurs à l'aéroport</i>	113
	Meeting visitors at the airport	

How to use this book

The spoken situations which follow are intended to cover a wide range of business interactions, from the brief and informal through to the more formal and prolonged exchange typical of the negotiating or interview situation. The user is encouraged not simply to read the situations together with their parallel English version, but to attempt, individually or in group work, with the help of the recording if applicable, the following exploitation exercises:

- using the original situations as models, construct dialogues on similar lines with the available vocabulary
- use the situations, or sections of them, as the basis for role-play exercises
- interpreting practice French/English, English/French
- practice in oral summary (i.e. listen to the recorded French version, and then summarize the content, in English or in French)
- oral paraphrase: listen to one version, then recount it using different expressions, but attempting to keep the same meaning
- transcription/dictation practice from the recording
- translation practice French/English, English/French

The material in the situations is intended as a basis for further expansion and exploitation, and is ideal for use in in-house training programmes, or in open learning centres, as well as for individual use.

Please note that English typesetting conventions have been followed throughout this book.

Première partie

Section I

Au téléphone

On the telephone

1

Making an enquiry

(a)

Can I visit?

Maureen Simmons Good morning. Robinson's Motors.
Mr Lewis Hello, my name is Lewis. I've just seen your advert for the Riva 25s available on fleet terms. We've been looking for half a dozen vehicles at the right price for a while and your offer interests us.

Maureen Simmons Fine. Would you like me to send you more information?
Mr Lewis No, thanks. I'd rather come down to your salesroom this afternoon with a colleague to discuss the matter with you.

Maureen Simmons No problem, sir. My name is Maureen Simmons and I'll be available from 2.30. Can you give me your name again and your company, please?
Mr Lewis Of course. It's Alan Lewis, from Stafford Electronics. I know where you are, so I'll be there for 2.30. See you then, goodbye.

Maureen Simmons Thanks, see you later.

(b)

Do you sell...?

Telephonist Preece and Pritchard. Good morning.
James Davies Good morning. Could you put me through to Sales?
Telephonist Certainly. Just a moment.
Assistant Sales, good morning.
James Davies My name is James Davies, from Goodright Inc. Can you tell me if you sell water pumps?
Assistant Yes, we do. Industrial and domestic.
James Davies Can you send me a copy of your catalog and price list?
Assistant Certainly, just give me your details. I'll get it off to you later today.

1

Comment se renseigner

(a)

Puis-je venir vous rendre visite?

- Marie Simon* Bonjour. Automobiles Robinson.
- Alain Leroi* Bonjour Madame, Monsieur Leroi à l'appareil. Je viens juste de voir votre annonce concernant la Riva 25 et plus particulièrement l'achat en nombre pour les entreprises. Cela fait déjà un certain temps que nous cherchions une douzaine de véhicules à un prix intéressant et votre offre pourrait nous intéresser.
- Marie Simon* Oui, très bien. Voudriez-vous que je vous fasse parvenir de plus amples informations concernant cette offre?
- Alain Leroi* Non, merci. J'aurais préféré venir vous rendre visite avec un collègue dans vos locaux cet après-midi afin d'en discuter.
- Marie Simon* Bien sûr, aucun problème. Je suis Marie Simon et je serai disponible à partir de 14h30. Pourriez-vous me redonner votre nom s'il vous plaît, ainsi que le nom de votre entreprise?
- Alain Leroi* Bien sûr. Je suis Alain Leroi et il s'agit de l'entreprise Saumon Electronique SA. Je sais où vous vous situez et serai dans vos locaux à 14h30. A tout à l'heure. Merci.
- Marie Simon* Je vous en prie,¹ au revoir.

1 The usual rejoinder to *merci*; cf. 'You're welcome.'

(b)

Vendez-vous des...?

- Téléphoniste* Perrault et Richard. Bonjour.
- Jean David* Bonjour. Pourriez-vous me passer quelqu'un du service commercial s'il vous plaît?
- Téléphoniste* Oui, bien sûr; veuillez patienter quelques instants.
- Employé* Service commercial, bonjour.
- Jean David* Jean David à l'appareil, de l'entreprise Bonne Voie SA. Je vous appelle pour savoir si vous vendez des pompes à eaux.

4 COMMENT SE RENSEIGNER

- Employé* Oui, bien sûr. A utilisation industrielle et individuelle.
- Jean David* Vous serait-il possible de m'envoyer un exemplaire de votre catalogue et vos tarifs?
- Employé* Bien sûr. Si vous me donnez vos coordonnées, je vous les envoie aujourd'hui même.

2

Ordering

(a)

Placing an order

Tracy DIY Stores, Tracy speaking. How can I help you?
Customer I should like to order some plywood please.
Tracy Certainly sir, please wait a moment while I put you through.
Wood department Wood department.
Customer I would like to order quite a large quantity of plywood.
Wood department Certainly sir. Do you know what quality or can you tell me what it is for?
Customer The purpose is to make shelving and the quality should be good enough to hold books.
Wood department Right, then I would suggest three-ply 1½ cm thickness. How many metres do you want to order?
Customer I need 150 metres. Is there a discount for quantity?
Wood department There are progressive discounts from 50 metres.
Customer Very good. I will give you my address and perhaps you can tell me when I can expect delivery and what invoicing procedure you operate.

(b)

Changing an order

Colin Pine Please put me through to Steve Jones in Sales...Hello, Steve.
Colin here. I've had a think about what you suggested yesterday regarding the photocopier we ordered. We've decided to change our order from the CF202 to the FC302. I think that will meet our requirements better. Shall I send you a new order?
Steve Jones That would be a good idea. And can you send it with a note cancelling the initial order?
Colin Pine Yes, thanks. Bye.

2

Commander

(a)

Faire une commande

- Tina* Magasins Bricolage,¹ Tina à l'appareil. Puis-je vous aider?
- Client* Je voudrais commander du contreplaqué s'il vous plaît.
- Tina* Oui, veuillez patienter quelques instants s'il vous plaît, je vous passe la personne qui s'en occupe.
- Rayon bois* ² Rayon bois.
- Client* J'aimerais commander une quantité relativement importante de contreplaqué.
- Rayon bois* Oui, vous en connaissez la qualité, où pouvez-vous me dire à quelle utilisation vous le destinez?
- Client* C'est pour faire des étagères et la qualité doit pouvoir être assez bonne pour supporter des livres.
- Rayon bois* Oui, alors je vous suggérerais de prendre du contreplaqué à trois couches et d'un centimètre et demi d'épaisseur. Combien de mètres en voulez-vous?
- Client* J'aurai besoin de 150 mètres. Y a-t-il une remise pour les grandes quantités?
- Rayon bois* Il y a des remises progressives à partir de 50 mètres.
- Client* Très bien. Je vais vous donner mon adresse et peut-être pourrez-vous me dire quand je peux espérer la livraison et quelles sont vos modes de facturation.

1 French for DIY is taken from the verb *bricoler* to make and mend.

2 *Rayon* is the word for 'department' of a department store.

(b)

Modifier une commande

- Charles Prince* Pourriez-vous me passer Sasha Jarre du service commercial. ... Bonjour Sasha, Charles à l'appareil. J'ai repensé à ce que vous m'avez suggéré hier au sujet de la photocopieuse que nous avons commandée. Nous avons décidé de modifier notre

commande et voudrions le modèle FC302 au lieu du CF202. Je pense qu'il sera plus approprié à nos besoins. Voulez-vous que je vous envoie un nouveau bon de commande?

Sasha Jarre Cela serait une bonne idée. Pourriez-vous également m'envoyer une notification écrite de l'annulation de votre première commande?

Charles Prince Entendu. Merci. Au revoir.

(c)

Cancelling an order

Store manageress Hello, Sandhu's Wholesale.
Client Morning. It's Mrs Wilson here, of Lomas Supermarket. I'm ever so sorry, but my brother has got our order wrong this week. Do you mind if we change it over the phone?
Store manageress No, madam, as long as there's nothing perishable that we've had to order specially. Can you give me the order number?
Client Yes, it's SCC231. We only put it in three days ago and it's all packaged catering goods. All we want to do is cancel the soft drinks and the cereals, and have instead another 15 large boxes of Mercury. Do you think that's possible?
Store manageress I've found the order and the invoice. We can change that before you call tomorrow and I'll make you out another bill. Will you pay on the spot?
Client Yes, by cheque as usual. Thanks for your help. Goodbye.

(d)

Confirming receipt of an order

Telephonist Klapp and Weaver. Good morning.
Julie Little Morning. Can I speak to Mr Preece, please?
Telephonist Yes, putting you through now. Thank you.
George Preece Hello, Preece here.
Julie Little Morning Mr Preece. Julie Little here. I'm ringing to confirm receipt of our order number B/397/386.
George Preece The radial tyres?
Julie Little Yes, that's the one. They arrived today. You asked me to confirm receipt as soon as possible.
George Preece Well, thanks for getting back to me.
Julie Little We'll settle your invoice in the next few days.
George Preece Fine. Thanks for ringing. Goodbye.
Julie Little Goodbye.

(c)

Annuler une commande

- Gérante du magasin* Bonjour, Vente en gros Sagan.
- Cliente* Bonjour. Mme Villeneuve à l'appareil, Supermarché Lamartine. Je suis vraiment désolée mais mon frère a fait une erreur cette semaine en passant notre commande. Cela vous ennuerait-il de faire la modification par téléphone?
- Gérante du magasin* Non madame, à partir du moment où il ne s'agit pas de produits périssables qu'il nous fallait commander spécialement. Pourriez-vous me donner le numéro de votre commande?
- Cliente* Oui, bien sûr, c'est le SCC231. Il y a seulement trois jours que nous avons passé cette commande et il ne s'agit que de produits alimentaires conditionnés. Tout ce que nous voulons, c'est annuler les boissons non alcoolisées et les céréales et recevoir en échange 15 grandes boîtes de Mercure. Est-ce que vous pensez que ce sera possible?
- Gérante du magasin* J'ai trouvé la commande et la facture. Nous pouvons changer tout cela avant que vous veniez demain et je vous ferai une nouvelle facture. Pourrez-vous payer tout de suite?
- Cliente* Oui, par chèque comme d'habitude. Merci beaucoup. Au revoir.

(d)

Confirmer une commande

- Téléphoniste* Claude et Tisserand. Bonjour.
- Juliette Legrand* Bonjour. Puis-je parler à M.Perle s'il vous plaît?
- Téléphoniste* Oui, ne quittez pas¹ s'il vous plaît, merci.
- Georges Perle* Bonjour, M.Perle à l'appareil.
- Juliette Legrand* Bonjour M.Perle. Juliette Legrand à l'appareil. Je vous appelle pour vous dire que nous avons bien reçu notre commande n° B/397/386.
- Georges Perle* Les pneus à carcasse radiale?
- Juliette Legrand* Oui, c'est cela. Ils sont arrivés aujourd'hui. Vous m'aviez demandé de vous appeler dès que je les aurais.
- Georges Perle* Merci beaucoup de m'avoir appelé.
- Juliette Legrand* Nous réglerons votre facture² d'ici quelques jours.
- Georges Perle* Très bien. Merci. Au revoir.
- Juliette Legrand* Au revoir.

1 Literally, 'do not leave', i.e. 'hold the line'.

2 'We will settle your invoice.'

(e)

Clarifying details of an order

- Edward* Good afternoon, DIY Stores, Edward speaking.
- Customer* Hello, I am ringing about an order I made on the 27th. My name is Jones.
- Edward* Just a moment...Mr B.Jones, 24 litres of paint to be delivered on
- Customer* Yes, that's the order but I would like to change one or two details if I may.
- Edward* Certainly sir. Go ahead.
- Customer* I originally ordered 6 litres of eggshell blue matt, I would like to change that to sky blue vinyl silk. Is that OK?
- Edward* Yes that is all right. We have it in stock. Anything else?
- Customer* Just the delivery address. Could you deliver the paint to the site, 34 Western Way, on the 4th as agreed?
- Edward* No problem, sir.

(e)

Clarifier certains éléments d'une commande

- Edouard* Magasins Bricolage, bonjour, M.Edouard à l'appareil.
- Client* Bonjour, j'appelle au sujet d'une commande que j'ai faite le 27. Je suis M.Joffe.
- Edouard* Attendez une seconde...M.B.Joffe, 24 litres de peinture devant être livrés le 4?
- Client* Oui, c'est bien la commande mais j'aimerais changer un ou deux détails si je le peux.
- Edouard* Mais bien sûr. Allez-y, je vous écoute.
- Client* J'ai tout d'abord commandé 6 litres de peinture, coquille d'œuf bleu mat, et j'aimerais les remplacer par une peinture vinylique bleu ciel. Est-ce que c'est possible?
- Edouard* Oui, bien sûr, c'est tout à fait possible. Nous en avons en stock. Ya-t-il autre chose?
- Client* Simplement l'adresse à laquelle la commande doit être livrée. Vous

serait-il possible de livrer la peinture sûr le chantier,¹ 34 Western Way, le 4 comme convenu?

Edouard Aucun problème, Monsieur.

1 *Chantier* can be used for any work site, building site, etc.

3

Making an appointment

Receptionist Good morning, Chiltern International. Can I help you?
Paul Wignall Good morning, I would like to speak to Mrs Mills's secretary.
Receptionist One moment, please.
Secretary Sue Jones.
Paul Wignall Good morning, Ms Jones. My name is Wignall, from Whitnash Industries. I shall be in your area next week and would like to discuss product developments with Mrs Mills. Tuesday or Wednesday would suit me best.
Secretary Please hold on and I'll check Mrs Mills's diary. She could see you Wednesday morning at 10.
Paul Wignall That would be fine. Thank you very much.
Secretary You're welcome.
Paul Wignall Goodbye.
Secretary Goodbye.

3

Prendre rendez-vous

Réceptionniste Chartres International, bonjour. Puis-je vous aider?¹
Paul Vincent Bonjour, j'aimerais parler à la secrétaire de Mme Millais s'il vous plaît.
Réceptionniste Oui, un instant s'il vous plaît.
Secrétaire Suzanne Gérard à l'appareil.
Paul Vincent Bonjour Mme Gérard. Je suis M.Vincent de Villefranche SA. Je serai dans votre région la semaine prochaine et j'aimerais discuter du développement des produits avec Mme Millais. Mardi ou mercredi me conviendraient le mieux.
Secrétaire Attendez un instant s'il vous plaît. Je vérifie dans l'agenda de Mme Millais. Elle pourrait vous voir mercredi matin à 10h00.
Paul Vincent Ce sera parfait. Merci beaucoup.
Secrétaire Je vous en prie.
Paul Vincent Au revoir.
Secrétaire Au revoir.

1 Alternative: 'Que puis-je faire pour vous?'.

4

Invitation to attend a meeting

Secretary Hello, Mr Anguita?

Director Yes, speaking.

Secretary Julia Clemente here. I'm secretary to Lucía Ordóñez, public relations manager at Agencia Rosell, Barcelona.

Director Oh, yes. We met last month at the trade fair in Tarragona. She mentioned that your agency could perhaps assist my company.

Secretary That's right. Well, since then she has been in touch with a number of local firms who wish to set up joint projects elsewhere in Europe. A meeting is scheduled for Tuesday, 6 October, at our offices here in Barcelona. She has written to invite you. I'm ringing now to give you advance warning.

Director That's very kind. I'll check my diary and either way I'll get my secretary to ring you before the weekend. Will you thank Ms Ordóñez and tell her I hope I will be able to make it on the 6th?

Secretary I will. Thank you, Mr Anguita. By the way, our number is 3516784.

Director Sorry, I nearly forgot to ask you! Right. Send her my regards, and thanks again. Goodbye.

Secretary Good afternoon.

4

Invitation a participer a une reunion

Secrétaire Bonjour, Monsieur Anguita?

Directeur Oui, moi-même.

Secrétaire Julia Clemente à l'appareil. Je suis la secrétaire de Lucía Ordóñez, directrice des relations publiques à Agencia Rosell à Barcelone.

Directeur Ah, oui. Nous nous sommes rencontrés le mois dernier lors du salon professionnel à Tarragone. Elle m'a fait savoir que votre agence pourrait peut-être aider mon entreprise.

Secrétaire Oui, c'est bien cela. Eh bien depuis, elle est entrée en contact avec plusieurs entreprises de la region qui désirent entreprendre des démarches communes dans d'autres pays européens. Une reunion devrait avoir lieu mardi 6 octobre ici, dans nos bureaux de Barcelone. Elle vous a écrit pour vous inviter à y participer et je vous telephone pour vous en prêvenir à l'avance.

Directeur C'est très gentil. Je vais vérifier mon agenda et quelle que soit ma réponse, je demanderai à ma secrétaire de vous téléphoner avant le week-end prochain. Remerciez Madame Ordóñez et dites-lui¹ que j'espère vraiment pouvoir venir le 6.

Secrétaire Je le lui dirai. Merci, Monsieur Anguita. Je vous donne notre numéro de téléphone ici, c'est le 35 17 784.

Directeur Ah oui, j'aurais presque oublié de vous le demander. Bon, transmettez-lui mes meilleurs salutations et merci encore. Au revoir.

Secrétaire Je vous en prie. Au revoir.

¹ *Lui*—'to her' as well as 'to him'.

5

Apologizing for non-attendance

(a)

At a future meeting

Nancy Richards Nancy Richards.
Bill Perkins Morning, Nancy. Bill Perkins here.
Nancy Richards Hello, Bill, how are you?
Bill Perkins Fine thanks. Look, I've just received notice of the meeting for the Sales Department next Tuesday.
Nancy Richards Yes, is there a problem?
Bill Perkins Afraid so. I'll have to send my apologies. I'm already committed to a trade fair trip.
Nancy Richards OK. I'll pass on your apologies. Can you send someone else?
Bill Perkins I've a colleague who can probably come. Her name is Susie Rogerson. She'll contact you later today.
Nancy Richards Fine. Well, have a nice trip. I'll see you when you get back.

5

Se faire excuser de ne pas pouvoir assister

(a)

A une réunion ultérieure

Nadine Richard Allô, Nadine Richard à l'appareil.
Bernard Péguy Bonjour Nadine. C'est Bernard Péguy.
Nadine Richard Bonjour Bernard, comment allez-vous?
Bernard Péguy Très bien, merci. Je viens juste d'apprendre qu'il y aura une réunion pour le service commercial mardi.
Nadine Richard Oui. Y-a-t-il un problème?
Bernard Péguy Oui, j'en ai peur. Il faudra que vous m'excusiez mais je me suis déjà engagé et dois me rendre à un salon professionnel.
Nadine Richard D'accord. Je transmettrai. Quelqu'un d'autre pourrait-il vous représenter?
Bernard Péguy J'ai une collègue qui pourrait probablement venir. Il s'agit de Suzanne Roger. Elle vous contactera plus tard aujourd'hui.
Nadine Richard Très bien. Bon, faites bon voyage. Je vous verrai lors de votre retour.

(b)

At a meeting that has already been held

George Parsons Could you put me through to the Managing Director please.
Secretary Certainly, sir. One moment please.
Henry Sachs Hello, George. We missed you yesterday.
George Parsons I am calling to apologize. I didn't write because I intended to come and was prevented at the last moment.
Henry Sachs I gather there's a spot of bother in the Gulf.
George Parsons Oh, you've heard. Bad news travels fast. Yes, we have a container ship on its way and rumours of war at its destination.
Henry Sachs What will you do? Send it somewhere else pro tem?
George Parsons Yes, but don't worry—I'll sort it out. Meanwhile how did your 'do' go?

- Henry Sachs* Very well. All the important people came. Barry Clerkenwell from the BOTB was asking for you. I said you'd give him a bell.
- George Parsons* Will do. I'm really sorry that I couldn't make it.

(b)

A une réunion qui a déjà eu lieu

- Georges Poisson* Pourriez-vous me passer le directeur général s'il vous plaît?
Secrétaire Bien sûr, Monsieur. Veuillez patienter quelques instants s'il vous plaît.
- Henri Sachs* Bonjour Georges. Tu nous as manqué¹ hier.
- Georges Poisson* Je te demandé de m'excuser. Je n'ai pas écrit car je pensais vraiment pouvoir venir mais j'ai eu un empêchement de dernière minute.
- Henri Sachs* J'ai cru comprendre que le Golfe est à la source de quelques soucis.
- Georges Poisson* Ah, tu es au courant.² Les mauvaises nouvelles se répandent vite. Oui, nous avons un porte-conteneurs en route et, il y a rumeur de guerre à destination.
- Henri Sachs* Que vas-tu faire? L'envoyer ailleurs temporairement?
- Georges Poisson* Oui mais ne t'inquiète pas. Je résoudrai ce problème. Et pour toi, comment s'est passée ta soirée?
- Henri Sachs* Très bien. Toutes les personnes importantes étaient présentes. Thierry Maréchal du Ministère m'a demandé de tes nouvelles. Je lui ai dit que tu lui passerais un coup de fil³.
- Georges Poisson* Je le ferai. Je suis vraiment désolé de ne pas avoir pu venir.

1 Literally, *you were lacking to us*.

2 To be *au courant* (*de quelque chose*) means 'to be informed'. The familiar *tu* forms are being used by these friends.

3 Colloquial language (*langage parlé*). Cf. 'give him a bell.'

6

Making a complaint

Max Russell May I speak to the Service Department, please.

Assistant Hello, Service Department.

Max Russell Hello, my name's Russell, from Littleborough Plant & Equipment. Item IP/234 was ordered by us two weeks ago and has still not been delivered. I rang on Wednesday and was promised delivery by 5 p.m. yesterday. We still haven't received the part.

Assistant I'm sorry, Mr Russell, let me check... I'm afraid the part still hasn't come in to us. It's still on order from the manufacturer.

Max Russell Look, I'm not interested in all that. I just want to know when we'll get the part. I stand to lose a good customer if I don't repair his machinery. If I don't get the part today, I'll go to another supplier.

Assistant I'll chase up the manufacturer and see what I can do. I'll get back to you by 1 o'clock and let you know what the situation is.

6

Se plaindre¹

- Max Roussel* Pourrais-je parler au service clientèle s'il vous plaît?
- Assistant* Service clientèle, bonjour.
- Max Roussel* Bonjour. Je suis M.Roussel, d'Équipement et Matériel Longchamps. Nous avons commandé, voici deux semaines l'article IP/234 et il n'a toujours pas été livré. J'ai téléphoné mercredi et on m'a promis une livraison hier à 17h00 au plus tard. Nous n'avons toujours pas reçu cette pièce.
- Assistant* Je suis désolé, M.Roussel, attendez, je vérifie le suis désolé mais nous n'avons nous-mêmes toujours pas reçu cette pièce. Elle est toujours en commande chez le fabricant.
- Max Roussel* Écoutez, cela ne m'intéresse pas. Tout ce que je veux savoir c'est quand j'aurai cette pièce. Je risque de perdre un très bon client si je ne répare pas sa machine. Si je n'ai pas reçu ce qui me manque cet après-midi, j'irai le chercher chez un autre fournisseur!
- Assistant* Je vais rappeler le fabricant et voir ce que je peux faire. Je vous rappelle avant 13h00 pour vous faire connaître la situation.

1 Note this is a reflexive verb—*je me plains*, and so on.

Reminder for payment

- Tardy customer* Good day. Des Morrison speaking.
- Supplier* Hello, Mr Morrison. It's Bankstown Mouldings here. Did you receive a letter from us last week reminding you about the outstanding account you have with us?
- Tardy customer* No, can't say I've seen it. Mind you, that's no surprise when you see the state of this office. We've just moved from the middle of town.
- Supplier* Oh. I didn't know that. Well, it's an invoice for \$2,356 which we sent out on 17 April; it probably arrived on 19 or 20 April.
- Tardy customer* Can you remind me what it was for?
- Supplier* Of course. We supplied you in March with several hundred wood and plastic ceiling fittings for the houses you were working on at the time. The invoice code is QZ163P.
- Tardy customer* OK. I'll ask my wife to have a good look for it. In the meantime, could you send me a copy so that we can pay up at the end of the month even if we can't trace the original?
- Supplier* That's no problem. I'll fax it to you this afternoon if you have a machine.
- Tardy customer* No way. I haven't seen ours since we moved! Send it by post to this address: Unit 12, Trading Estate, Pacific Highway. We'll settle up as soon as we get it. Sorry for the hassle.
- Supplier* I'll post a copy today, and rely on you to keep your word.

Rappel de règlement dû

- Client en retard de paiement* Bonjour. Daniel Montand à l'appareil.
- Fournisseur* Bonjour, M.Montand. Société Moulages Lebrun à l'appareil. Avez-vous reçu notre lettre la semaine dernière vous rappelant que votre compte chez nous est arriéré?
- Client* Non, je ne peux pas dire que je l'aie vue. Remarquez, il n'y a rien de surprenant quand on regarde l'état de ce bureau. Nous venons juste de déménager du centre ville.
- Fournisseur* Ah, je ne le savais pas. C'est une facture d'un montant de 2 356 dollars que nous vous avons envoyée le 17 avril; elle vous est probablement parvenue le 19 ou le 20.
- Client* Pouvez vous me rappeler ce qu'elle représentait?
- Fournisseur* Bien sûr. Nous vous avons fourni en mars plusieurs centaines d'installations en bois et en plastique pour les plafonds des maisons sur lesquelles vous travailliez à l'époque. Le numéro de la facture est QZ163P.
- Client* Entendu, je vais demander à ma femme de la chercher. En attendant, pourriez-vous m'en envoyer une copie afin que je puisse vous payer à la fin du mois au cas où je ne retrouve pas l'original?
- Fournisseur* Mais tout à fait. Je vous la télécopierai cet après midi. Vous avez un télécopieur?
- Client* Non, ce n'est pas une bonne idée. Je n'ai pas revu notre machine depuis que nous avons déménagé. Envoyez-la à cette adresse: Atelier numéro 12, Zone Industrielle de la Loire, 44 000 Nantes. Nous vous réglerons des réception. Désolé de vous avoir causé du tracas.

Fournisseur Bon, je vous envoie une copie maintenant et
espère pouvoir vous faire confiance.¹

¹ *Faire confiance à quelqu'un*—literally, ‘to trust someone’.

8

Enquiry about hotel accommodation

Telephonist Good morning, Hotel Brennan. Can I help you?
Customer Hello. Can you put me through to Reservations?
Telephonist Certainly. Putting you through now.
Reservations desk Reservations.
Customer Morning. Could you tell me if you have a double room free from 14 to 16 May, or from 18 to 20 May?
Reservations desk Just a moment. I'll check for you. Yes, we do. On both dates.
Customer Could you tell me the price?
Reservations desk The price per night, with bath and including breakfast, is £160. That includes service and VAT. Do you want to make a reservation?
Customer I'll get back to you on it. Thank you. Goodbye.
Reservations desk Goodbye.

8

Demande de renseignements au sujet de chambres d'hôtel

Téléphoniste

Hôtel Brennan. Bonjour. Puis-je vous aider?

Client

Bonjour. Pouvez-vous me passer le service réservations s'il vous plaît?

Téléphoniste

Bien sûr. Patientez quelques instants s'il vous plaît.

Service des réservations

Service des réservations.

Client

Bonjour. Pouvez-vous me dire si vous avez une chambre double disponible du 14 au 16 mai ou du 18 au 20?

Service des réservations

Patiencez une seconde s'il vous plaît. Je vérifie. Oui, c'est bon dans les deux cas.

Client

Pouvez vous m'indiquer vos prix?

Service des réservations

C'est 1 312 francs par nuit avec salle de bains, petit déjeuner compris. Service et TVA¹ sont également compris. Voulez-vous faire une réservation?

Client

Je vous rappelle. Merci beaucoup. Au revoir.

Service des réservations

Au revoir.

¹ Short for *taxe à la valeur ajoutée*.

Changing an appointment

- Susana López* Hello. May I speak to Elena Aznar?
- Elena Aznar* Yes, that's me. How can I help you?
- Susana López* This is Susana López. I rang yesterday to see if I could visit the Ministry on Friday to discuss with your staff the new plans for tax reforms in the recent Budget. Unfortunately, my boss has just told me that the time we fixed is no good as I have to attend an urgent meeting with him. Could we possibly change our appointment?
- Elena Aznar* I'm sorry that's happened, but don't worry. When do you think you can come?
- Susana López* Any chance of the following week, maybe Tuesday afternoon?
- Elena Aznar* It is not possible, I'm afraid. How about Thursday at about 10.30? All the key staff should be here then.
- Susana López* If you can give me a moment, I'll check.... Yes, that's fine as long as you don't mind me leaving by 1 p.m.—my boss has to fly to the States in the afternoon.
- Elena Aznar* That will suit us. When you arrive, please inform the security staff and they will direct you to the relevant department, which is on the fourth floor. OK?
- Susana López* Many thanks for being so helpful. Looking forward to seeing you on the 8th.
- Elena Aznar* Me too. Goodbye.

Reporter¹ un rendez-vous

Susana López Bonjour. Puis-je parler à Elena Aznar s'il vous plaît?

Elena Aznar Oui, elle-même. Que puis-je faire pour vous?

Susana López Je suis Susana López. J'ai téléphoné hier pour voir si je pouvais me rendre² au Ministère vendredi afin de discuter avec votre personnel des nouveaux projets de réforme fiscale annoncés dans le dernier budget. Malheureusement, mon directeur vient juste de me dire que le rendez-vous que j'ai pris ne convient pas car je dois assister à une importante réunion avec lui. Pourrions-nous changer l'heure de ce rendez-vous?³

Elena Aznar Je suis désolée que vous ayez cet empêchement, mais ne vous inquiétez pas. Quand pensez-vous pouvoir venir?

Susana López Y a-t-il une possibilité pour la semaine prochaine? Peut-être mardi après-midi?

Elena Aznar Je ne crois pas, non ce n'est pas possible. Et jeudi à 10h30? Tout le personnel-clé devrait alors être disponible.

Susana López Patientez un instant s'il vous plaît. Je vais vérifier.... Oui, c'est bon à partir du moment où vous n'avez pas d'objection à ce que je parte à 13h00—mon directeur doit partir pour les États-Unis l'après-midi même.

Elena Aznar Ce n'est pas grave du tout. Lorsque vous arriverez, veuillez en informer la sécurité et ils vous dirigeront vers le bon service qui se trouve au quatrième étage, d'accord?

Susana López Très bien. Merci beaucoup. Au plaisir de vous revoir le 8.

Elena Aznar Je vous en prie. Au revoir.

1 Literally, 'to postpone'.

2 *Se rendre à*—literally, 'to go to'.

3 Note the clear distinction, as in English, between *rendez-vous* 'appointment' and *réunion* 'meeting.'

10

Informing of a late arrival

James Kennon James Kennon.
Paul Alexander Morning James, Paul here.
James Kennon Hi, Paul. How are things?
Paul Alexander Notttoo good. I'm still at Heathrow-the flight has been delayed.
James Kennon So you'll be late for the meeting.
Paul Alexander Afraid so! I'm now due to arrive at Düsseldorf at 11.15. I should be with you about 12.
James Kennon Don't worry. We'll push the start of the meeting back to 11.30 and take the less important agenda items first.
Paul Alexander Fine. Thanks for that. Look, I have to go-they've just called the flight.
James Kennon OK. See you later. Bye.
Paul Alexander Bye.

11

Ordering a taxi

Taxifirm Hello.

Client Hello, is that A&B Taxis?

Taxi firm Yes, sir. What can I do for you?

Client I would like a cab straightaway to take our Sales Manager to the airport.

Taxifirm Birmingham Airport?

Client Yes, the new Eurohub. It's quite urgent. He has to check in in 35 minutes.

Taxi firm Don't worry we'll get him there. Give me your address and a cab will be with you in 5 minutes.

10

Prévenir d'une arrivée tardive

- Jean Cardin* Allô? Jean Cardin à l'appareil.
Paul Alexandre Bonjour Jean. C'est Paul à l'appareil.
Jean Cardin Salut Paul. Comment vas-tu?
Paul Alexandre Cela pourrait aller mieux. Je suis toujours à Toulouse—le vol a du retard.
Jean Cardin Alors tu seras en retard à la réunion?
Paul Alexandre J'en ai bien peur! Je devrais maintenant arriver à Paris à 11h15 et être à ton bureau aux environs de midi.
Jean Cardin Ne t'inquiète pas. Nous allons retarder le début de la réunion. Nous commencerons vers 11h30 et les points les moins importants de l'ordre du jour seront traités d'abord.
Paul Alexandre OK. Merci beaucoup. Bon, il faut que j'y aille.¹ Ils viennent juste d'annoncer le vol.
Jean Cardin OK. A tout à l'heure. Au revoir.
Paul Alexandre Au revoir.

¹ Subjunctive after *il faut que* and *y* for 'to there'—'I have to go'.

11

Demander un taxi

Taxis Bonjour.

Client Bonjour. Je suis bien chez les Taxis A et B?

Taxis Oui, Monsieur. Que puis-je faire pour vous?

Client Je voudrais un taxi tout de suite pour emmener notre directeur des ventes à l'aéroport, s'il vous plaît.

Taxis L'aéroport de Paris?

Client Oui, Charles de Gaulle. C'est très urgent car il doit s'y présenter dans 35 minutes.

Taxis Ne vous inquiétez pas. Nous ferons en sorte qu'il y soit.¹ Donnez-moi votre adresse et un taxi sera chez vous dans 5 minutes.

¹ *En sorte que* means 'in such a way that' (he gets there).

12

Checking flight information

- Travel agent* Russell's Travel, good morning.
- Customer* Could you confirm my travel details for me, please?
- Travel agent* Certainly sir. Do you have your ticket? Can you give me the date of departure and the flight number?
- Customer* I am travelling on flight EA739 to Prague next Wednesday and then on to Bratislava the next day.
- Travel agent* Flight EA739 leaves Heathrow at 11.35 a.m. and arrives in Prague at 15.05. Flight CZ417 leaves Prague at 16.30 and gets to Bratislava at 17.20. Is it an open ticket?
- Customer* No, it's an Apex ticket.
- Travel agent* That's fine, then. You must check in one hour before departure.
- Customer* Thank you very much for your help.
- Travel agent* Don't mention it.

12

Vérifier l'horaire d'un vol

- Agence de voyage* Agence Roland, bonjour.
- Client* Bonjour. Pourriez-vous vérifier la réservation de mon vol, s'il vous plaît?
- Agence de voyage* Oui, bien sûr Monsieur. Avez-vous votre billet? Pouvez-vous me dire quand vous partez et le numéro de votre vol?
- Client* Je dois prendre le vol EA739 pour Prague mercredi prochain et le lendemain je dois aller à Bratislava.
- Agence de voyage* Le vol EA739 part de Heathrow à 11 h35 et arrive à Prague à 15h05. Le vol CZ417 quitte Prague à 16h30 et arrive à Bratislava à 17h20. Est-ce un vol open?
- Client* Non c'est un billet Apex.
- Agence de voyage* Alors c'est bon. Vous devrez faire enregistrer vos bagages une heure avant le départ.
- Client* Merci beaucoup.
- Agence de voyage* Je vous en prie.

13

Booking a flight

- Customer* Hello. Sunline Air Services?
- Airline clerk* Yes, madam. This is Everton Frith. Can I help you?
- Customer* Thank you. My name is Robertson. I'd like to book a direct flight to Antigua. How many times a week do you offer Luxury Class travel on your flights?
- Airline clerk* There are departures from London each Monday afternoon and Thursday morning. Obviously, there are flights on other days with different airlines, but our tariffs are very competitive.
- Customer* Yes, that's what they told me at the travel agency, but I wanted to check for myself. Could you quote me for two return tickets leaving on Thursday, 7 May?
- Airline clerk* Can we first check flight availability and then look again at prices?
- Customer* Yes, fine. So how does the 7th look?
- Airline clerk* On the 9.30 departure there are several pairs of seats available still; for your return journey you can make arrangements at the other end. Shall I pass you over to my colleague, Janet, who can deal with everything else, including your personal details, form of payment and delivery of tickets to you.
- Customer* Thank you for your help.
- Airline clerk* My pleasure. Hold on and I'll put you through to her. Goodbye.

13

Réserver un vol

- Cliente* Allô. Suis-je bien chez Avions du Soleil?
- Compagnie aérienne* Oui, Madame. Je suis Etienne Falaise. Puis-je vous aider?
- Cliente* Oui, s'il vous plaît. Mon nom est Rocard. J'aimerais réserver un vol direct pour Antigua. Combien de fois par semaine pouvez-vous offrir la Classe de Luxe sûr vos vols?
- Compagnie aérienne* Il y a des départs de Paris chaque lundi après-midi et jeudi matin. Il y a bien sûr d'autres vols mais sûr d'autres compagnies aériennes. Ceci dit, nos tarifs sont très concurrentiels.
- Cliente* Oui, c'est ce que l'agence de voyage m'a dit mais je voulais quand même vérifier par moi-même. Pourriez-vous m'indiquer le prix de deux billets aller-retour, s'il vous plaît. Le départ se fera le jeudi 7 mai.
- Compagnie aérienne* Nous allons d'abord vérifier la disponibilité des vols et nous verrons les prix ensuite.
- Cliente* Très bien. Qu'en est-il pour le 7?
- Compagnie aérienne* Il y a plusieurs places de libre sûr le vol de 9h30; pour le retour, vous pourrez réserver de là-bas si vous le voulez. Voulez-vous que je vous passe à ma collègue Jeannette pour ce qui est de¹ tout le reste—vos coordonnées, le règlement et la remise du billet.
- Cliente* Merci beaucoup, Monsieur.
- Compagnie aérienne* Je vous en prie. Ne quittez pas, je vous la passe. Au revoir.

¹ Pour ce qui est de 'in regard to'.

14

Thanking for hospitality

Jennie Denning Jennie Denning.
Rachel Green Hello, Ms Denning. Rachel Green here, from Galway plc.
Jennie Denning Hello, Mrs Green. Did you have a good flight back?
Rachel Green Yes, very good thanks. I'm ringing to thank you for your hospitality last night. It was a very enjoyable evening, and it was very kind of you to ask us all round—particularly at such short notice!

Jennie Denning I'm pleased you had an enjoyable evening. It was very interesting for me to meet you all.
Rachel Green It really was kind of you. So thanks once again. If you ever come over here with James, you must visit us.

Jennie Denning Yes, I'll do that. Thanks for ringing.
Rachel Green And thank you. Goodbye.
Jennie Denning Bye.

Remercier quelqu'un de son hospitalité

- Jacqueline Denis* Jacqueline Denis à l'appareil.
- Régine Gras* Bonjour Madame Denis. Régine Gras à l'appareil, de chez Granville SA.
- Jacqueline Denis* Bonjour Madame Gras. Avez-vous fait un bon voyage?
- Régine Gras* Oui, très bon, merci. Je vous appelle pour vous remercier de votre hospitalité hier soir. J'ai passé une très agréable soirée et c'était très gentil à vous de tous nous inviter chez vous, surtout en étant prévenue si tard!
- Jacqueline Denis* Je suis heureuse que vous ayez passé une bonne soirée. C'était très intéressant pour moi de tous vous rencontrer.
- Régine Gras* C'est très gentil à vous. Merci encore. S'il vous arrive de venir ici avec Jacques, il faudra que vous veniez nous rendre visite.
- Jacqueline Denis* Bien sûr. Je le ferai. Merci d'avoir appelé.
- Régine Gras* Merci. Au revoir.
- Jacqueline Denis* Au revoir.

15

Invitations

(a)

Accepting

John Brown

Hello, this is John Brown of International Tool & Die. I am calling to accept your invitation to the lunch in honour of Mr Aspley.

Chamber of Commerce employee

You are only just in time Mr Brown. I am fixing the final number at 12 noon today.

John Brown

I'm sorry I did not reply sooner and in writing. I have just come back from a business trip. I'm so glad not to miss this occasion.

Chamber of Commerce employee

A lot of people think highly of our Euro MP. There's going to be a good turnout.

John Brown

I am pleased to hear it. Mr Aspley has certainly helped my business to get into the EC market. Are any VIPs coming?

Chamber of Commerce employee

The Lord Mayor is coming and so is the president of the European Parliament. I don't know about our local MPs.

John Brown

Anyway you've got me on your list?

Chamber of Commerce employee

Yes Mr Brown. You are on the list.

15

Invitations

(a)

Accepter

- Joseph Bergerac* Bonjour, Joseph Bergerac d'Outils Internationaux à l'appareil. J'appelle pour vous annoncer que j'accepte votre invitation au déjeuner organise en l'honneur de Monsieur Armand.
- Employé de la
Chambre de Commerce* Vous me prévenez juste à temps, Monsieur Bergerac. J'allais communiquer le nombre définitif à midi aujourd'hui.
- Joseph Bergerac* Je suis désolé de ne pas vous avoir averti plus tôt et de ne pas l'avoir fait par écrit. Je viens juste de revenir d'un voyage d'affaires. Je suis très content de ne pas avoir raté cet événement.
- Employé de la
Chambre de Commerce
Joseph Bergerac* Beaucoup de gens estiment vraiment notre eurodéputé. Je crois qu'il y aura beaucoup de monde. Je m'en réjouis. Je dois dire que Monsieur Armand a, sans aucun doute, beaucoup aidé mon entreprise à pénétrer le marché européen. Y aura-t-il des personnages de marque?¹
- Employé de la
Chambre de Commerce* Oui, le maire sera présent ainsi que le président du Parlement européen. Je ne sais pas si nos élus locaux seront présents.
- Joseph Bergerac* Bon, de toute façon, vous m'avez bien ajouté sûr votre liste?
- Employé de la
Chambre de Commerce* Oui, Monsieur Bergerac, vous êtes bien sûr ma liste.

1 VIP is also used in French.

(b)
Declining

- John Gregory* Hello, Michael. This is John Gregory from Car Products International. We've organized a trip to the Indycar road race at Long Beach for our most valued clients. It's the last weekend of April. Would you be able to come?
- Michael Daniels* Let me check my schedule. I'm sorry, John, but I'm down to go to a company sales conference in Malta that weekend. I'm afraid there's no way I can get out of that.
- John Gregory* That's a pity. It would have been great to get together again. If you would like to send one of your staff, just let me know.
- Michael Daniels* Will do. Goodbye.
- John Gregory* So long.

(b)
Décliner

- Jean Grégoire* Allô, Michel? Jean Grégoire à l'appareil, de chez Produits Automobiles International. Nous avons organisé un voyage à Monaco pour nos clients les plus dévoués afin de leur permettre d'assister au Grand Prix. Cela se passe le dernier week-end d'avril. Aimerais-tu venir?
- Michel Daniel* Attends une seconde, je vais vérifier dans mon agenda. Je suis désolé Jean, mais je dois me rendre à Malte ce week-end-là pour assister à notre conférence de dynamique des ventes. Je suis désolé, mais il n'y a aucune chance que je puisse l'annuler.
- Jean Grégoire* C'est vraiment dommage. J'aurais bien aimé que nous nous revoyions à cette occasion. Si tu veux envoyer l'un de tes employés, fais-le-moi savoir.
- Michel Daniel* Oui, je n'y manquerai pas. Merci. Au revoir.
- Jean Grégoire* Au revoir.

16

Travel enquiry

(a) Rail

- Passenger* Good afternoon. Could you tell me if there is a train out of Seville in the early afternoon going to Madrid?
- Booking clerk* Do you mind how long the journey takes?
- Passenger* Well, I have to be at a conference in the capital by 6 o'clock in the evening.
- Booking clerk* There's a high-speed train which leaves every day at 12 midday. You'll be there by mid-afternoon.
- Passenger* That sounds fine. Can I purchase my tickets by phone?
- Booking clerk* No, I'm afraid you have to come and pay in person.
- Passenger* Surely it's possible for a colleague or my personal assistant to make the purchase for me?
- Booking clerk* Yes, sir, of course.
- Passenger* Very well. I shall be travelling on Friday of this week and will require two singles. How much is that?
- Booking clerk* 34,000 pesetas in first class or 21,000 in second.
- Passenger* Fine. Thanks for your assistance.

16

Renseignements concernant un voyage

(a)

En train

- Passager* Bonsoir. Pourriez-vous me dire s'il y a un train de Lyon à Madrid en début d'après-midi?
- Employé du service réservation* La longueur du trajet vous importe-t-elle?
- Passager* Eh bien, je dois assister à une conférence qui a lieu dans la capitale à 18h00.
- Employé du service réservation* Tous les jours, il y a un train à grande vitesse qui part à midi, ce qui fait que vous arriveriez là-bas en milieu d'après-midi.
- Passager* Ceci m'a l'air tout à fait bien. Puis-je acheter mes billets par téléphone?
- Employé du service réservation* Non, j'ai bien peur qu'il faille que vous veniez payer personnellement.
- Passager* Quand même, je suis sûr qu'il devrait être possible qu'un collègue ou mon assistante vienne les prendre pour moi, non?
- Employé du service réservation* Oui, bien sûr, Monsieur.
- Passager* Très bien. Je dois voyager vendredi prochain et il me faudra deux allers. Combien cela me coûtera-t-il?
- Employé du service réservation* 1 314 francs en première classe ou 811 francs en deuxième classe.
- Passager* Très bien. Merci beaucoup.

(b)

Ferry

- Booking clerk* Speedline Ferries. Can I help you?
- Customer* Yes, I'm taking my car over to France next week, from Dover to Calais. Can you give me the times of the crossings?
- Booking clerk* Well, they're very frequent. About what time do you want to leave?

Customer About 8 a.m.
Booking clerk Well, there's one at 8.45, and another at 10.45.
Customer Is there an earlier one?
Booking clerk Yes, but that one goes at 6 a.m.
Customer And what's the return fare?
Booking clerk Your vehicle and how many passengers?
Customer Just my car and me.
Booking clerk The fare is £185.
Customer That's fine. Can I book by phone using my credit card?
Booking clerk Certainly sir.
Customer Thanks for your help. Goodbye.
Booking clerk You're welcome. Goodbye.

(b)

En bateau

Employé du service Bateaux de France Rapides. Que puis-je faire pour vous?
Passager J'ai l'intention d'aller en Angleterre en voiture la semaine prochaine. J'aimerais faire la traversée de Calais à Douvres. Pourriez-vous me donner les horaires de bateau s'il vous plaît?
Employé du service Eh bien, les départs sont très fréquents. A environ quelle heure aimeriez-vous partir?
Passager Vers les 8h00 du matin.
Employé du service Eh bien, il y en a un vers 8h45 et un autre à 10h45.
Passager Y en a-t-il un petit peu plus tôt?
Employé du service Oui, mais il part à 6h00.
Passager Et quel est le tarif pour un aller-retour?
Employé du service Il y a votre véhicule et combien de passagers?
Passager Seulement moi-même.
Employé du service Le prix sera de 1 480 francs.
Passager Très bien. Puis-je faire ma réservation par téléphone et vous payer par carte bancaire?¹
Employé du service Bien sûr, Monsieur.
Passager Merci beaucoup. Au revoir.
Employé du service Je vous en prie. Au revoir, Monsieur.

1 Alternative: *carte bleue*.

Arranging delivery of goods

- Customer* Hello, Mr James? You wanted me to ring you back.
- Supplier* Thanks for calling. I wanted directions for the delivery of the parts that we have made to your factory on Monday.
- Customer* Ah right, this will be your first delivery. Well, take the motorway north. Come off at exit 27 and head towards Northam.
- Supplier* How do you spell that? N-O-R-T-H-A-M?
- Customer* That's it. After five miles you'll come to the Eastfield road.
- Supplier* E-A-S-T-F-I-E-L-D?
- Customer* Yes. After two miles you meet the Eastfield ringroad, clearly indicated, at a traffic light. Go straight ahead and go through the next two traffic lights.
- Supplier* So, that's two miles and three traffic lights...
- Customer* At the fourth traffic light you turn left and then second right. This is Alverton Road and our premises are 150 yards down on the left.
- Supplier* Thanks very much; our lorry will be there on Monday.

Organiser la livraison de marchandises

- Client* Allô? Monsieur Jordan? Vous vouliez que je vous rappelle?
- Fournisseur* Oui, merci de votre appel. Je voulais que vous m'indiquiez le chemin pour vous livrer les pièces détachées que nous avons fabriquées. Elles seront prêtes lundi.
- Client* Ah, oui. Ce sera votre première livraison. Alors, il faut prendre l'autoroute Nord. Prenez la sortie 27 et dirigez-vous vers Nérac.
- Fournisseur* Comment épelez-vous cela? N-É-R-A-C?
- Client* Oui, c'est cela. Après avoir parcouru cinq kilomètres, vous arriverez à un grand rond-point. Prenez la route en direction d'Essonne.
- Fournisseur* E-S-S-O-N-N-E?
- Client* Exact. Environ deux kilomètres plus loin, vous arriverez sûr le boulevard de ceinture d'Essonne, qui est très bien indiqué aux feux.¹ Allez tout droit et passez les deux autres feux.
- Fournisseur* Alors, un rond-point, deux kilomètres et trois feux...
- Client* Au quatrième feu, tournez à gauche et ensuite deuxième rue à droite. Vous vous trouverez alors dans la rue de l'Auberge et nos locaux sont sûr la gauche, à environ 150 mètres.
- Fournisseur* Merci beaucoup. Notre camion y sera lundi.

¹ Short for *feux tricolores*—‘traffic lights’.

Deuxième partie

Section II

Face à face

Face to face

18

Arriving for an appointment

Receptionist Good morning, can I help you?
Frances Jones Good morning, my name is Frances Jones. I have an appointment with Mrs Jenkins at 10.
Receptionist One moment, please, I'll just check...Mrs Jenkins' secretary will come down to meet you. Please take a seat.
Frances Jones Thank you.
Receptionist Would you like a coffee while you are waiting?
Frances Jones Yes, thank you.
Receptionist Please help yourself, the coffee machine and the cups are on your left.

18

Arriver pour un rendez-vous

Réceptionniste Bonjour Madame, que puis-je faire pour vous?
Françoise Jacquard Bonjour, je suis Françoise Jacquard. J'ai rendez-vous avec Mme Gérard à 10h00.
Réceptionniste Patientez quelques instants, s'il vous plaît, je vais me renseigner.... La secrétaire de Mme Gérard va venir vous chercher. Veuillez vous asseoir en attendant.
Françoise Jacquard Merci.
Réceptionniste Aimerez-vous prendre un café en attendant?
Françoise Jacquard Oui, avec plaisir.
Réceptionniste Servez-vous, la machine à café et les tasses sont sur votre gauche.

Arranging further contacts with a company

- Mr Collins* Thank you very much for your help this morning, Mr Vine. I think we've made a lot of progress on the matter of financing the deal.
- Mr Vine* Yes, I agree. It's been useful to clear the air after the initial difficulties we experienced. Presumably, this will not be our last meeting as we must await the final decision and then act quickly.
- Mr Collins* Indeed. Do you have any idea of when that will be?
- Mr Vine* I've been promised an answer by the end of June, so if we say early July there will still be a couple of weeks before we close for the summer vacation.
- Mr Collins* Fine. How about Monday the 3rd?
- Mr Vine* I can't make the morning, but I shall be free all afternoon. More importantly, the main people involved will be able to work on the final proposals that week. If we need to develop our plans further, bringing in other companies or arranging further contacts, there should be time enough to do that.
- Mr Collins* Shall we say 2 p.m. here? In the meantime we can still explore the possibilities or value of involving other parties both within and outside our companies.
- Mr Vine* Very well. I'll get that organized. I'll give you a ring by the 14th to confirm everything we might know by then.
- Mr Collins* Right. Thanks again.... Can I get to the carpark by going straight down in the elevator?
- Mr Vine* Yes. First floor, first door on the left. See you in July if not before.

Organiser un rendez-vous avec une entreprise avec laquelle il y a déjà eu des contacts

- M.Colbert* Je tenais à vous remercier de l'aide que vous nous avez apportée ce matin, M.Vigny. Il semble que nous ayons fait beaucoup de progrès au niveau des moyens de financement du projet.
- M.Vigny* Oui, je suis tout à fait d'accord. Il était utile de clarifier les choses après les difficultés que nous avons eues au début. Ce n'est vraisemblablement pas la dernière réunion que nous ferons car nous devons attendre la décision finale, après quoi nous devons agir très vite.
- M.Colbert* Tout à fait. Sauriez-vous quand cela pourrait être?
- M.Vigny* On m'a promis une réponse d'ici fin juin. Si nous disons début juillet, ça nous laissera toujours deux semaines avant la fermeture pour les vacances d'été.
- M.Colbert* Que pensez vous du lundi 3?
- M.Vigny* Je ne peux pas le matin, mais l'après-midi serait tout à fait possible. De plus, les principaux membres impliqués dans ce projet pourront travailler sur les dernières propositions cette même semaine. Si nous avons besoin d'adopter de nouvelles stratégies en invitant d'autres entreprises ou d'établir de nouveaux contacts, cela devrait nous laisser le temps de le faire.
- M.Colbert* Que diriez-vous de 14h00? En attendant, nous pouvons toujours évaluer les possibilités ou l'utilité d'inviter d'autres membres à participer, qu'ils soient des nôtres ou de l'extérieur.
- M.Vigny* Très bien. Je vais organiser tout cela. Je vous appellerai le 14 pour vous communiquer toute autre information que nous aurons pu recueillir d'ici là.
- M.Colbert* Bon. Merci encore.... Puis-je retourner au parking en descendant par l'ascenseur?
- M.Vigny* Oui, bien sûr. Rez de chaussée, première porte à gauche. Je vous dis au mois de juillet¹ si nous n'avons pas l'occasion de nous recontacter d'ici là.

¹ Literally, 'So I am saying till July...'.

20

Presenting a proposal

- Helen* Morning, John. Do come in and take a seat.
- John* Morning, Helen. Thanks.
- Helen* You wanted to see me about our new product launch?
- John* Yes, I think we should try to bring it forward to December.
- Helen* That might be a bit tight. Any particular reason?
- John* Well, we'd catch the important Christmas business, and we'd be ahead of the opposition.
- Helen* I'm not sure our production people could handle it.
- John* Not a major problem. Our plant in Wellington can take on more of the production. We have spare capacity there.
- Helen* Have you discussed this with your people there?
- John* Yes, and they're convinced they can deal with it.
- Helen* We can't risk any slip-up on this—the launch is very important. And what about the advertising schedule?
- John* That's OK. The advertising copy is virtually ready. The ads could be pulled forward to December.
- Helen* Look, there's some advantage in doing this, but I'd like to talk about it with the board before giving you the go-ahead. There's a meeting tomorrow at 2. Can you make it?
- John* I've got one or two things on, but I can reshuffle them.
- Helen* Fine. Look, I've another meeting now, but I'll catch up with you later.
- John* OK. See you later.

Présentation d'une proposition

- Hélène* Bonjour Jean. Je t'en prie, entre et assieds-toi.
- Jean* Bonjour Hélène. Merci.
- Hélène* Tu voulais me voir au sujet du lancement d'un nouveau produit?
- Jean* Oui, je pense que nous devrions avancer le lancement au mois de décembre.
- Hélène* Cela risque d'être juste. As-tu une raison précise?
- Jean* Eh bien nous profiterions de l'activité commerciale des périodes de Noël et nous prendrions les devants sûr la concurrence.
- Hélène* Je ne suis pas sûre que l'équipe de production puisse y arriver.
- Jean* Ce n'est pas un problème insurmontable. Notre usine de Nantes peut prendre une plus grande part de la production. Nous avons de la capacité de production disponible là-bas.
- Hélène* En as-tu parlé avec le personnel là-bas?
- Jean* Oui, et ils sont convaincus qu'ils peuvent y arriver.
- Hélène* Nous ne pouvons nous permettre aucun cafouillage.¹ Le lancement est extrêmement important. Et au niveau du programme de publicité?
- Jean* C'est bon. Les textes publicitaires sont pratiquement prêts. Les pubs² pourraient être avancées à décembre.
- Hélène* Ecoute, il y a des avantages certains à réaliser un tel but, mais je dois soumettre ce projet au conseil d'administration avant de te donner une réponse. Il y a une réunion demain à 14h00. Pourras-tu y assister?
- Jean* J'avais prévu deux ou trois choses mais je peux toujours remanier mon emploi du temps.
- Hélène* Très bien. Ecoute, il faut que je te laisse, j'ai une autre réunion maintenant. On se reparle plus tard.
- Jean* OK. A plus tard.

1 Alternative: *déboire(m)*.

2 Short for *publicité*.

21

Exploring business collaboration

<i>Mr Berryman (visitor)</i>	Pleased to meet you, Monsieur Maurois, and thank you for arranging my hotel.
<i>M.Maurois (local businessman)</i>	The pleasure is mine, Mr Berryman. You wanted to discuss possible joint ventures with us.
<i>Mr Berryman</i>	Yes we are both in building and civil engineering. We want to expand into Europe. You might find us useful partners.
<i>M. Maurois</i>	It's a pity we didn't begin these discussions three months ago; we recently wanted to bid for a stretch of motorway in this region but we did not quite have the resources.
<i>Mr Berryman</i>	Was there no local company you could combine with?
<i>M.Maurois</i>	Unfortunately we are the only firm in the region with the necessary expertise. You would have been a good partner— we have made a study of your past projects.
<i>Mr Berryman</i>	And we have studied you, of course. We were thinking of the proposed port development just down the road.
<i>M.Maurois</i>	You are really on the ball Mr Berryman. We have just received the detailed specifications and were contemplating a tender.
<i>Mr Berryman</i>	And I have the spec in English in my briefcase! Shall we roll our sleeves up and work out a joint tender?

21

Explorer la possibilité d'une collaboration en affaires

- Mr Berryman (visiteur)* Enchanté de faire votre connaissance, Monsieur Maurois, et merci d'avoir organisé mon hotel.
- M.Maurois (entrepreneurlocal)* Tout le plaisir était pour moi, Monsieur Berryman. Vous vouliez parler de la possibilité de créer une joint venture¹ avec nous.
- Mr Berryman* Oui, nous sommes tous les deux dans le bâtiment et les travaux publics. Nous aimerions nous implanter en Europe. Vous pourriez trouver que nous sommes des partenaires intéressants.
- M.Maurois* Il est vraiment dommage que nous n'ayons pas eu cette conversation il y a trois mois. Nous voulions faire une offre pour une section d'autoroute dans la région mais nous n'avions pas assez de ressources.
- Mr Berryman* N'y avait-il pas d'entreprise locale avec laquelle vous auriez pu combiner vos efforts?
- M.Maurois* Nous sommes malheureusement la seule entreprise locale ayant l'expertise nécessaire. Vous auriez été un bon associé. Nous avons étudié les projets que vous avez réalisés.
- Mr Berryman* Nous avons fait les mêmes études vous concernant, bien sûr. Nous pensions au projet de développement du port qui se trouve près d'ici.
- M.Maurois* Au moins, vous ouvrez l'œil et le bon,² Monsieur Berryman. Nous venons juste de recevoir les spécifications détaillées et nous pensions faire une offre.

Mr Berryman

Et j'ai les spécifications en anglais dans ma serviette! Et si nous nous attelions à la tâche pour préparer une offre jointe?

1 Alternative: *une operation conjointe*.

2 Literally, 'You've got your eye open, and the right one, too.

At the travel agent's

(a)

Enquiry/booking

- Traveller* Could you give me details of flights to Wellington, New Zealand, please?
- Assistant* When do you wish to fly?
- Traveller* The first week of June.
- Assistant* Let me see. Which day do you want to départ?
- Traveller* Tuesday, if possible.
- Assistant* There's a flight leaving Sydney at 8 a.m. which gets into Wellington at 1 p.m. Do you want to make a booking?
- Traveller* How much is the flight?
- Assistant* It's 725 Australian dollars return.
- Traveller* OK. Go ahead.

(b)

Changing a booking

- Client* I'd like to change a flight reservation for Mr David Street.
- Assistant* Could you give me the flight details please?
- Client* BY567 to Rome on 21 March. Would it be possible to change it to 23 March?
- Assistant* I'll just check. That's OK. The flight leaves at the same time. I'll issue a new ticket and send it to you later today.
- Client* Thank you.

22

A l'agence de voyages

(a)

Demande d'information/réservation

- Passager* Pourriez-vous me donner les horaires des vols à destination de Wellington, s'il vous plaît?
- Conseiller* Oui, quand désirez-vous partir?
- Passager* La première semaine de juin.
- Conseiller* Quel jour de la semaine voudriez-vous partir?
- Passager* Le mardi, si possible.
- Conseiller* Il y a un vol au départ de Sydney à 8h00 qui arrive à Wellington à 13h00. Voulez-vous faire une réservation?
- Passager* Quel est le prix du vol?
- Conseiller* 725 dollars australiens pour l'aller-retour.
- Passager* OK. Allez-y. Faites la réservation.

(b)

Modifier une réservation

- Cliente* J'aimerais faire un changement de réservation pour le vol de M. David Sales, s'il vous plaît.
- Conseiller* Oui, pouvez-vous me donner tous les renseignements que vous possédez concernant le vol?
- Cliente* Oui, il s'agit du vol BY567 à destination de Rome qui part le 21 mars. Serait-il possible de repousser la réservation au 23 mars?
- Conseiller* Attendez, je vérifie. C'est bon, le vol est à la même heure. Je vais vous faire un nouveau billet et je vous l'envoie dans le courant de la journée.
- Cliente* Merci.

(c)

Flight cancellation

- Client* I'm ringing on behalf of Mrs Mary Thomas. She was due to fly to Capetown next Thursday, but she has unfortunately fallen ill.

Assistant I see.

Client Can she get a refund?

Assistant How did she pay?

Client By cheque, I think.

Assistant If she took out travel insurance she will be able to get her money back, if her doctor signs a certificate.

Client I'd better ask her. I'll get back to you when I know.

23

Checking in at the airport

- Assistant* Good evening, sir. Can I have your ticket and passport?
Passenger Certainly.
Assistant Are you travelling alone?
Passenger Yes, that's right.
Assistant How many items of luggage are you checking in?
Passenger Just this case.
Assistant Can you put it on the belt, please? Did you pack it yourself?
Passenger Yes.
Assistant Are there any electrical items in it?
Passenger No, they're in my hand baggage.
Assistant What are they?
Passenger An electric shaver and a lap-top computer.
Assistant That's fine. Do you want smoking or non-smoking?
Passenger Non-smoking please.

(c)

Annulation d'un vol

- Clienté* Je vous appelle de la part de Madame Thomas. Elle devait prendre l'avion pour le Cap jeudi prochain, mais elle est malheureusement tombée malade.
Conseiller Je vois.
Clienté Pourra-t-elle être remboursée?
Conseiller Comment a-t-elle payé?
Clienté Par chèque je pense.
Conseiller Si elle a pris une assurance de voyage, elle récupérera son argent si son docteur lui signe un certificat.
Clienté Il vaut mieux que je lui demandé. Je vous rappelle dès que j'ai une réponse.

Faire les enregistrements à l'aéroport

- Hôtesse* Bonsoir Monsieur. Puis-je avoir votre ticket et votre passeport s'il vous plaît?
- Passager* Bien sûr.
- Hôtesse* Vous voyagez seul?
- Passager* Oui, tout à fait.¹
- Hôtesse* Combien de bagages avez-vous pour la soute?²
- Passager* Seulement cette valise.
- Hôtesse* Pouvez-vous la mettre sur le tapis roulant, s'il vous plaît? L'avez-vous faite vous-même?
- Passager* Oui.
- Hôtesse* Y a-t-il des appareils électriques à l'intérieur?
- Passager* Non, ils sont dans mes bagages à main.
- Hôtesse* Qu'est-ce que c'est exactement?
- Passager* Un rasoir électrique et un ordinateur portable.
- Hôtesse* C'est bon. Vous voulez un siège fumeurs ou non fumeurs?
- Passager* Non fumeurs, s'il vous plaît.

1 Literally, 'entirely (so)'.

2 Literally, 'to be put in the hold'.

24

Checking in at a hotel

- Receptionist* Good afternoon, madam.
- Guest* Good afternoon. I have a reservation in the name of Battersby.
- Receptionist* A single room for two nights?
- Guest* Surely that was changed to a double room? My husband is due to join me later this evening.
- Receptionist* I'll just check. Oh, yes, there is a note to that effect. Will you be having dinner at the hotel?
- Guest* Yes, dinner for one. Can I also order an early call tomorrow morning and can we have a newspaper?
- Receptionist* 6 o'clock or 6.30?
- Guest* That's too early. Say seven o'clock. And could we have a copy of *The Times*.
- Receptionist* I am sorry but we will not have the *London Times* until tomorrow afternoon. Would you like the *Herald Tribune* or perhaps a French newspaper?
- Guest* No, thank you. I'll leave it. Can you call me a taxi for half an hour from now? And what time is dinner by the way?

Arriver dans un hôtel où une réservation a été faite

- Réceptionniste* Bonsoir Madame.
- Client* Bonsoir. J'ai fait une réservation au nom de Barrault.
- Réceptionniste* Une chambre pour une personne pour deux nuits?
- Client* Il s'agit d'une chambre pour deux personnes. J'ai prévenu que mon mari me rejoignait plus tard ce soir.
- Réceptionniste* Je vérifie. Ah oui, il y a une note à ce sujet. Dînez-vous à l'hôtel?
- Client* Oui. Une table pour une personne seulement. Puis-je également me faire réveiller de bonne heure demain matin? J'aimerais également avoir le journal.
- Réceptionniste* 6h00 ou 6h30?
- Client* C'est un peu trop tôt. Disons 7h00. Pourrions-nous avoir un exemplaire du *Times*?
- Réceptionniste* Je suis désolée mais nous ne recevons pas l'édition de Londres avant demain après-midi. Peut-être aimeriez-vous lire le *Herald Tribune* ou un journal français?
- Client* Non merci. ça ne fait rien. Pourriez-vous me commander un taxi pour dans une demi-heure? Au fait, à quelle heure le dîner est-il servi?

25

Checking out of a hotel

- Guest* I would like to check out now.
- Receptionist* Certainly, sir. What is your room number?
- Guest* Three two four (324).
- Receptionist* Mr Lawrence? Did you make any phone calls this morning? Have you used the mini-bar?
- Guest* No, I haven't made any calls since yesterday evening. Here is my mini-bar slip.
- Receptionist* Thank you. Would you be so kind as to fill in the hotel questionnaire while I total your bill? How do you wish to pay?
- Guest* By credit card.
- Receptionist* Fine. I'll just be a minute. There you are, Mr Lawrence. Thank you very much.

25

Quitter un hôtel

- Client* J'aimerais vous régler.¹
- Réceptionniste* Oui Monsieur. Quel est votre numéro de chambre?
- Client* Trois cent vingt-quatre (324).
- Réceptionniste* M.Laurent? Avez-vous passé des appels téléphoniques ce matin? Avez vous utilisé le mini-bar?
- Client* Non, je n'ai passé aucun coup de fil depuis hier soir. Voilà le rapport du mini-bar.
- Réceptionniste* Merci. Voudriez-vous remplir le questionnaire de l'hôtel pendant que je fais votre note? Comment désirez-vous payer?
- Client* Par carte bancaire.
- Réceptionniste* Très bien. Je n'en ai que pour une minute. Voilà, M. Laurent. Merci beaucoup.

¹ Literally, 'I would like to settle you'.

26

Ordering a meal in a restaurant

Waitress Good afternoon, madam. Would you like the menu?
Client 1 Yes, thank you. And may we have a dry white wine and a pint of lager whilst we are choosing our meal?
Waitress Certainly. Here is the menu; we also have a chef's special set meal at 15 dollars.

* * *

Client 1 Would you like to have a look first?
Client 2 No: I'll have what you recommend as you know the local cuisine far better than I do. But I'm looking forward to my lager.
Client 1 Fine. Here come the drinks, anyway. May we have two salads as starters, please? Then for main course two pepper steaks with vegetables and jacket potatoes. I think we'll also have a bottle of house red with the steak.
Waitress A bottle of red, two hors d'oeuvres and two pepper steaks; how would you like the steaks cooked?
Client 2 Well done for me, please.
Client 1 Medium for me.

* * *

Waitress Have you enjoyed your meal?
Client 1 Yes, it was fine, thank you. I don't think we'll have a dessert as we are running a bit late. Just two black coffees and the bill, please.

* * *

Waitress Your coffee and the bill, madam. Could you pay at the till when you leave?
Client 1 Of course. And this is to thank you for having looked after us so well.
Waitress Thank you, madam. Please come again.

Commander un repas dans un restaurant

- Serveuse* Bonsoir Madame. Voulez-vous la carte?
Client 1 Oui, merci. Pourriez-vous nous servir un verre de vin blanc sec et une grande bière blonde pendant que nous choisissons notre menu?
Serveuse Très certainement. Voici le menu à la carte. Nous avons également un menu Special Chef¹ à 75 francs.

* * *

- Client 1* Aimerais-tu jeter un coup d'œil d'abord?
Client 2 Non, je suivrai tes bons conseils. Tu connais bien mieux la cuisine régionale que moi. Mais ma bière ne me ferait pas de mal!²
Client 1 OK. Tiens, voilà les boissons. Nous voudrions deux salades en entrée, s'il vous plaît. Ensuite nous aimerions comme plat principal deux steaks au poivre avec légumes et pommes de terre en robe des champs. Je pense que nous prendrons également une bouteille de vin rouge de la maison pour le steak.
Serveuse Une bouteille de vin rouge, deux salades et deux steaks au poivre; quelle cuisson³ voulez-vous pour les steaks?
Client 2 Bien cuit pour moi s'il vous plaît.
Client 1 A point pour moi.

* * *

- Serveuse* Avez-vous apprécié votre repas?
Client 1 Oui, c'était très bien. Merci. Je ne crois pas que nous prendrons de dessert car nous sommes un peu en retard maintenant. Deux cafés noirs, s'il vous plaît, et la note.

* * *

- Serveuse* Votre café et la note, Madame. Vous paierez à la caisse en sortant.
Client 1 Très bien. Et voici pour vous remercier de vous être si bien occupée de nous.
Serveuse Merci beaucoup, Madame. Revenez nous voir.

1 French distinguishes between *le menu 'du jour'* or '*spécial*'—a set meal, and *le menu 'à la carte'* (also called '*la carte*')—the list of all dishes.

2 Literally, 'would do me no harm'.

3 Literally, 'what (degree of) cooking?' Well done (*bien cuit*), medium (*à point*), rare (*saignant*).

27

Verifying a bill

Waiter Yes sir? Did you enjoy your meal?
Customer Yes, but can I check the bill with you?
Waiter Certainly—is there a problem?
Customer I think there might be a mistake—we had four set menus at 15 a head and also the aperitifs and the wine.
Waiter Yes?
Customer But what's this item here?
Waiter Four whiskies, sir. £10.
Customer But we didn't have any!
Waiter Just a moment sir, I'll go and check it for you.... I'm sorry, my mistake. I'll get you an amended bill at once.
Customer Thank you.

Vérification d'une facture

- Serveur* Oui Monsieur? Avez vous apprécié votre repas?
- Client* Oui, mais puis-je vérifier la note avec vous?
- Serveur* Très certainement. Y a-t-il un problème?
- Client* Je pense qu'il y a une erreur. Nous avons pris quatre menus à 125 francs, les apéritifs et du vin.
- Serveur* Oui?
- Client* Mais a quoi correspond cela?
- Serveur* Quatre whiskies, Monsieur. 80 francs.
- Client* Mais nous n'en avons pas commandé!
- Serveur* Attendez, Monsieur, je vais aller vérifier.... Je suis désolé, j'ai fait une erreur. Je vais vous faire rectifier cela¹ tout de suite.
- Client* Merci.

1 Literally, 'get that rectified for you'.

Drawing up a schedule of visits for reps

- Senior representative* Thanks for coming to this meeting. I thought it would be useful to discuss areas for the autumn quarter.
- Representative 2* In fact, as it happens, the schedule of leads and follow-up visits shows a roughly equal split between the northwest, northeast and southwest regions.
- Representative 3* We need to consider what to do about the lack of interest in our products in the south-east.
- Senior representative* There is also a scattering of trade fairs that one or other of us should attend, including one in Marseilles in mid-September.
- Representative 2* Perhaps we should all be there to work out a strategy for the southeast. And we could all be at the Paris Arts Ménagers Salon in early November.
- Representative 3* Good idea. I have some contacts that might help. Shall we operate as originally suggested? Me in Bordeaux, George in Lille and Alf in Strasbourg?
- Senior representative* That all seems fine to me. Are you happy Alf? Apart from the Marseilles and Paris fairs we can each do our regional fairs individually.
- Representative 2* I am happy with that. Will we have the same budget as last year?
- Senior representative* Good question. The operating budget has been increased by a meagre 5 per cent. Any requests for increased staffing need to be justified by increased business.
- Representative 3* So what else is new? Let's get those dates in our diaries.

Etablir un programme de visites pour des représentants

- Représentant principal* Je vous remercie d'être venu assister à cette reunion. J'ai pensé qu'il serait utile de discuter des régions pour le trimestre d'automne.
- Représentant 2* En fait, et ce qui n'est pas si mal, le programme des visites de suivi indique une répartition à peu près égale entre les régions nord-ouest, nord-est et sud-ouest.
- Représentante 3* Nous devons penser à ce que nous allons faire au sujet du sud-est où il y a un manque d'intérêt certain pour nos produits.
- Représentant principal* Il y a également un certain nombre de salons professionnels auxquels certains d'entre nous devraient assister, y compris celui de Marseille qui a lieu à la mi-septembre.
- Représentant 2* Peut-être devrions-nous tous y aller afin de définir une stratégie pour le sud-est. Et nous pourrions également tous être au Salon des Arts Ménagers à Paris début novembre.
- Représentante 3* Très bonne idée. J'ai des contacts qui pourraient nous aider. Allons-nous procéder comme convenu au départ? Moi à Bordeaux, Georges à Lille et Alphonse à Strasbourg?
- Représentant principal* Tout cela m'a l'air très bien. ça vous convient, Alphonse? A l'exception de ceux de Marseille et Paris, les salons régionaux seront couverts par chacun d'entre nous individuellement.
- Représentant 2* Je suis tout à fait d'accord avec ce principe. Disposons-nous du même budget que l'année dernière?
- Représentant principal* Très bonne question. Le budget de fonctionnement a été augmenté d'un maigre 5%. Toute demandé d'augmentation de personnel devra être justifiée par une augmentation du volume d'affaires.

Représentante 3

Comme d'habitude¹... Inscrivons ces dates dans nos agendas.

1 Literally, 'As usual'.

Conducted visit of a department

- Guide* Before I show you round the department, come and meet my deputy, Frederick Fallon.
- Miss Smith* Pleased to meet you, Mr Fallon.
- Frederick Fallon* Welcome to the department, Miss Smith.
- Guide* Frederick is responsible for the day-to-day running of the department. Now we'll start our tour. This is the general office, with Mrs Jones looking after reception, typing and word processing.
- Miss Smith* How many secretaries work for Mrs Jones?
- Guide* Normally five. One is currently on sick leave and one on holiday... This is the overseas sales office. They have their own fax machines. We deal directly with our agents in Europe.... And this is the design section. Most of their work is now done by CAD/CAM. They've got some of the most sophisticated computer equipment in the company. David, can I introduce Miss Smith.
- David Hall* Pleased to meet you, Miss Smith.
- Guide* David has four designers working for him. And finally, this is Ted Stolfuss, who is over here from our American parent company. Ted, meet Miss Smith. Ted is with us to look at the way we operate in Europe.

Visite accompagnée d'un service

- Guide* Avant de vous faire faire le tour du service, je vais vous présenter mon adjoint, Frédéric Fallon.
- Mlle Siffert* Enchantée de faire votre connaissance, M.Fallon.
- Frédéric Fallon* Bienvenue dans notre service, Mlle Siffert.
- Guide* Frédéric est responsable du fonctionnement journalier du service. Nous allons maintenant commencer la visite. Voici le bureau général avec Mme Joliot qui s'occupe de l'accueil et de la dactylographie et du traitement de texte.
- Mlle Siffert* Combien de secrétaires travaillent avec Mme Joliot?
- Guide* Normalement cinq. L'une d'entre elles est actuellement en congé de maladie et une autre est en vacances.... Ici, c'est le bureau des ventes à l'étranger. Ils possèdent leurs propres télécopieurs. Nous traitons directement avec nos agents en Europe.... Ici, c'est le service qui s'occupe de la conception. La plupart de leurs travaux sont réalisés par CAO/FAO.¹ Ils possèdent les équipements informatiques les plus sophistiqués. David, puis-je vous présenter Mlle Siffert?
- David Harpon* Enchanté de faire votre connaissance, Mademoiselle.
- Guide* Quatre designers travaillent pour David. Voilà, et pour finir voici Ted Stolfuss, qui nous vient de notre maison-mère en Amérique.² Ted, voici Mlle Siffert. Ted est ici pour analyser notre mode de fonctionnement européen.

1 Abbreviation for *conception/fabrication assistée par ordinateur*.

2 Or aux États-Unis (d'Amérique).

30

Informal job interview

- Personnel manager* Good morning, Ms Jiménez, and welcome. I hope you had no trouble getting here.
- Gloria Jiménez* Good morning. Thank you, it was nice of you to invite me in for a chat.
- Personnel manager* First, let me introduce you to Pepe Romero, who is in charge of advertising. As you can see, he's always snowed under with work, eh Pepe? Gloria Jiménez, Pepe Romero.
- Pepe Romero* Pleased to meet you. Don't take her too seriously. You'll see for yourself when you start next week.
- Gloria Jiménez* How many staff do you have in this department?
- Pepe Romero* Seven full-timers and a couple of freelancers who help out when we have special projects on.
- Gloria Jiménez* It looks a friendly set-up, anyway.
- Personnel manager* Yes, you're right, they are one of our most efficient and successful departments. Would you like to meet Fernando, with whom you will be working most closely? He is our art director.
- Gloria Jiménez* Fine. Has he been with the company for a long time?
- Personnel manager* No, he was brought in recently when the company merged. Oh, it looks as if he's in a meeting, so we'll wait here and talk a bit more about you. How did you get into commercial design?
- Gloria Jiménez* After university I realized that there were good prospects for young people with ideas in the field of design and advertising, so I took a course in advertising in Seville not long before the World Fair was awarded to the city.
- Personnel manager* Did you actually work on the World Fair project?
- Gloria Jiménez* Yes, my first job was with a Japanese agency that was promoting its high-tech industries, and I carried on until the Fair closed last year.
- Personnel manager* That sounds just the sort of experience we are looking for. Ah, here comes Fernando.

30

Entretien informel

- Chef du personnel* Bonjour Mlle Jiménez. J'espère que vous êtes arrivée sans trop de problèmes.
- Gloria Jiménez* Bonjour. Non, merci. C'est très gentil à vous de m'avoir invitée à passer¹ aujourd'hui.
- Chef du personnel* Tout d'abord, laissez-moi vous présenter Pepe Romero qui s'occupe de la publicité. Comme vous pouvez vous en rendre compte, il est toujours débordé² de travail, n'est-ce pas Pepe? Gloria Jiménez, Pepe Romero.
- Pepe Romero* Enchanté de faire votre connaissance. Ne prenez pas ce qu'elle dit trop au sérieux. Vous pourrez en juger par vous-même lorsque vous commencerez la semaine prochaine.
- Gloria Jiménez* Combien d'employés avez-vous dans ce service?
- Pepe Romero* Sept à temps complet³ et deux freelances⁴ qui nous aident lorsque nous avons des projets plus particuliers.
- Gloria Jiménez* Il semble y avoir une ambiance très sympathique.
- Chef du personnel* Oui, vous avez raison. Ce service est l'un des plus efficaces et il a beaucoup de succès. Voulez-vous rencontrer Fernando avec qui vous travaillerez plus particulièrement? C'est notre directeur artistique.
- Gloria Jiménez* Oui, bien sûr. Cela fait-il longtemps qu'il travaille dans cette entreprise?
- Chef du personnel* Non, on l'a fait venir récemment, lorsque l'entreprise a fusionné. Ah, j'ai l'impression qu'il est en réunion. Nous allons rester ici et parler un peu plus de vous en attendant. Comment vous êtes-vous orientée vers le design commercial?
- Gloria Jiménez* Après l'université, j'ai réalisé qu'il y avait de bons débouchés pour les jeunes qui ont des idées dans le domaine du design et de la publicité, alors j'ai suivi un cours à Séville peu avant l'attribution à cette ville de l'exposition universelle.
- Chef du personnel* Avez-vous été amenée à travailler sur ce projet?
- Gloria Jiménez* Oui, mon premier emploi était au sein d'une agence japonaise qui faisait la promotion des industries de haute

technologie du pays. J'ai occupé mon poste jusqu'à la clôture de l'exposition, l'an dernier.

Chef du personnel Cela m'a tout l'air du genre d'expérience que nous recherchons. Ah, voici Fernando.

1 Literally, 'to call in', 'to come by'; 2 Literally, 'overflowed'; 3 Alternative: *plein temps*;

4 Alternative: *travailleurs indépendants*.

31

For mal job inter view

Part 1

- Interviewer* Do come in, Ms Hellington, and take a seat.
- Jane Hellington* Th a nk you.
- Interviewer* Well, if I can make a start, can you tell us why you want this particular post?
- Jane Hellington* As I said in my application, I'm working with quite a small company at the moment. My promotion prospects are limited because of that.
- Interviewer* So that is your main reason?
- Jane Hellington* Not just that. I've been with the company for five years now, and although I found the work interesting at first, I now feel that I want a more varied post which is more challenging.
- Interviewer* Do you think this job would be what you are looking for?
- Jane Hellington* Yes, I do. You're a big company in the process of expansion, and the department I'd be working in would give me much more variety.
- Interviewer* Do you think that moving from a small department to a much larger one would be a problem?
- Jane Hellington* It would be rather new at first, but I worked with a big company before my present job, and I do integrate well. I'm confident that I am ready to make a change.

31

Entrevue officielle

Première partie

- Sous-directeur*¹ Entrez, Mlle Hinault, asseyez-vous.
- Janine Hinault* Merci.
- Sous-directeur* Je vous en prie. Bon, eh bien, nous allons commencer. Pouvez-vous nous dire pourquoi vous désirez occuper le poste que nous proposons?
- Janine Hinault* Comme je l'ai dit dans ma lettre de candidature, je travaille actuellement dans une entreprise relativement petite. De ce fait, mes perspectives de promotion sont très limitées.
- Sous-directeur* Est-ce votre raison principale?
- Janine Hinault* Pas seulement. Cela fait cinq ans que je travaille pour cette entreprise et, bien que j'aie trouvé le travail intéressant au début, j'aimerais occuper un poste offrant davantage de possibilités, qui soit plus motivant.
- Sous-directeur* Et vous pensez que ce que nous offrons répondrait à ce que vous cherchez?
- Janine Hinault* Oui, je le pense. Vous êtes une grosse entreprise en plein développement, et le service dans lequel je travaillerais offre des tâches bien plus variées.
- Sous-directeur* Pensez-vous que de quitter un petit service pour vous installer dans un bien plus grand pourrait présenter un problème?
- Janine Hinault* Cela paraîtra sûrement bien différent au début, mais j'ai déjà travaillé dans une grande société avant d'occuper mon poste actuel, et je m'adapte très facilement. Je sais que je suis prête à faire ce changement.

¹ There is no single-word equivalent in French for 'interviewer' used in this context. The exact equivalent would be *Personne faisant passer l'entrevue*.

Part 2

- Interviewer* As you know, we're a multinational organization, and that means that one of the things we're looking for in this post is a competence in languages.
- Jane Hellington* Yes, well, as you'll see from my CVI studied German and Spanish at school, and I've lived and worked in France for several years.
- Interviewer* How would you describe your language competence?
- Jane Hellington* My French is fluent, and I can still remember the basics in German and Spanish.
- Interviewer* What if we asked you to take further language training?
- Jane Hellington* I'd welcome that. I feel that it's important to get them to as high a level as possible.
- Interviewer* Fine. On another issue: if we were to offer you the post, when could you take it up?
- Jane Hellington* In two months. I'm working on a project in my current post, and I'd like to see that through first. Would that be a problem?
- Interviewer* I don't think so, but I'd have to check with the department before confirming, of course. Well now, are there any questions you want to ask us?
- Jane Hellington* Just two: you mention your management training programme in your particulars. Can you tell me more about it?
- Interviewer* Yes, we expect all our middle managers to try to reach their full potential through self-development. We help them in that by running a series of in-house residential training courses.
- Jane Hellington* How often?
- Interviewer* Three or four times a year, and we expect everyone to attend them, as far as possible.
- Jane Hellington* That's fine. One other question, if I may?
- Interviewer* Certainly.
- Jane Hellington* When will you let me have your decision?
- Interviewer* We'll be contacting the successful candidate by phone this evening, and we'll be writing to the others.
- Jane Hellington* Thanks very much.
- Interviewer* Well, thank you for coming to interview, Ms Hellington. Goodbye.
- Jane Hellington* Goodbye.

Deuxième partie

- Sous-directeur* Comme vous le savez, nous sommes un organisme multinational, ce qui veut dire que l'un de nos principaux

- critères de choix pour ce poste réside dans la compétence en matière de langues.
- Janine Hinault* Eh bien, vous pourrez le voir dans mon curriculum vitae, j'ai étudié l'allemand et l'espagnol à l'école, et j'ai vécu et travaillé en Angleterre pendant plusieurs années.
- Sous-directeur* Comment décririez-vous vos aptitudes en langues?
- Janine Hinault* Je parle l'anglais couramment, et je possède des bases solides en allemand et en espagnol.
- Sous-directeur* Et si nous vous demandions de faire à nouveau des stages de langue?
- Janine Hinault* J'en serais heureuse. Je trouve qu'il est très important de parvenir au meilleur niveau possible.
- Sous-directeur* Très bien. Un autre point: si nous devions vous offrir le poste, quand pourriez-vous commencer?
- Janine Hinault* Dans deux mois. Je travaille actuellement sûr un projet et j'aimerais le finir avant de partir. Cela poserait-il un problème?
- Sous-directeur* Je ne pense pas, mais il faudra quand même que je vérifie auprès du service avant de pouvoir confirmer. Très bien, avez-vous des questions à nous poser?
- Janine Hinault* Seulement deux. Vous mentionnez le programme de formation dans la description. Pouvez vous m'en dire plus à ce sujet?
- Sous-directeur* Nous voudrions que tous nos cadres moyens essaient d'exploiter leur potentiel au maximum par le biais de l'auto-développement. Nous les aidons en organisant une série de stages internes de formation.
- Janine Hinault* Quand ont-ils lieu?
- Sous-directeur* Trois à quatre fois par an, et nous tenons à ce que tout le monde y assiste, autant que possible.
- Janine Hinault* Très bien. Une autre question si je peux me permettre.
- Sous-directeur* Tout à fait.
- Janine Hinault* Quand me ferez-vous connaître votre décision?
- Sous-directeur* Nous contacterons par téléphone la personne choisie ce soir, et nous écrirons aux autres.
- Janine Hinault* Très bien. Merci.
- Sous-directeur* Merci d'avoir assisté à cette entrevue, Mlle Hinault. Au revoir.
- Janine Hinault* Au revoir.

Part 3

- Jane Hellington* Hello. Jane Hellington.
- Brendan Carter* Good evening, Ms Hellington. Brendan Carter here, from Keystone Engineering. I'm ringing to offer you the post here.
- Jane Hellington* Really? Well, thank you very much!

- Brendan Carter* I suppose my first question has to be whether or not you wish to accept the post.
- Jane Hellington* Yes, I do. Thank you.
- Brendan Carter* The starting salary would be as agreed, with a salary review after your first six months.
- Jane Hellington* Yes, that's fine.
- Brendan Carter* When could you start?
- Jane Hellington* As I explained at interview, there is a project I'm working on at the moment that I'd like to see through. So if possible I'd like to start in two months.
- Brendan Carter* Shall we say 1 June, then? Will that suit you?
- Jane Hellington* Probably. I'll just need to discuss things with my present employer first. I'll do that after I get your offer in writing, and then ring you.
- Brendan Carter* You'll need to get down here a few times before, of course, to meet one or two people and get the feel of the place.
- Jane Hellington* Yes, certainly. I'd like to do that.
- Brendan Carter* Well then, I'll just get our personnel people to send the formal written offer to you. That should be with you in a couple of days.
- Jane Hellington* Thank you for offering me the post.
- Brendan Carter* I look forward to working with you. Goodbye and see you soon.
- Jane Hellington* Yes, goodbye.

Troisième partie

- Janine Hinault* Bonjour. Janine Hinault à l'appareil.
- Bernard Cartier* Bonsoir Mlle Hinault. Bernard Cartier à l'appareil, de chez Ingénierie Pierrefitte. Je vous appelle pour vous offrir le poste.
- Janine Hinault* Vraiment? Merci beaucoup!
- Bernard Cartier* Je suppose que ma première question devrait être de vous demander si vous voulez accepter le poste ou non.
- Janine Hinault* Oui, je l'accepte. Merci.
- Bernard Cartier* Le salaire de départ sera comme convenu, et il sera revu après six mois.
- Janine Hinault* Oui, c'est très bien.
- Bernard Cartier* Quand pouvez-vous commencer?
- Janine Hinault* Comme je l'ai dit lors de l'entrevue, il y a un projet sûr lequel je travaille en ce moment que j'aimerais conduire à terme.¹ Ainsi, si cela est possible, j'aimerais commencer dans deux mois.

- Bernard Cartier* Le 1er juin, donc? Cela vous conviendrait-il?
- Janine Hinault* Probablement. Il faut simplement que j'en discute avec mon employeur actuel. Je le ferai dès que j'aurai la confirmation écrite de cette offre. Je vous contacterai par téléphone.
- Bernard Cartier* Il faudra, bien sûr, que vous nous rendiez une ou deux visites avant de prendre vos fonctions afin de rencontrer une ou deux personnes et vous familiariser un peu avec le terrain sur lequel vous travaillerez.
- Janine Hinault* Oui, bien sûr. Ce sera pour moi un plaisir.
- Bernard Cartier* Très bien; il ne me reste plus qu'à demander au service du personnel de vous envoyer l'offre écrite. Vous devriez la recevoir d'ici deux jours.
- Janine Hinault* Merci beaucoup de m'avoir offert le poste.
- Bernard Cartier* Ce sera un plaisir pour moi de travailler avec vous. Au revoir, à bientôt.
- Janine Hinault* Oui, au revoir.

1 Literally, 'bring to a conclusion'.

32

Planning a budget

- Managing director* All right, if I can open the meeting. This need not be too formal but I hardly need to say how important it is. The balance sheet for last year is for our eyes only, for a start.
- Director 2* It makes very pleasant reading, 11 per cent growth on the preceding year...
- Managing director* Don't get carried away, Derek. I've looked at our orders and would suggest that we should not budget for more than 5 per cent growth in the coming year.
- Director 2* Does that mean an average 5 per cent increase in expenditure all round?
- Director 3* Most of the increase will be forced on us. We have got to give the staff a cost of living increase, fuel for the vans is bound to increase by at least 5 per cent.
- Managing director* What's certain is that we cannot recruit extra staff at this point so I agree with that. Is there any equipment we need to replace, Derek?
- Director 2* The production stuff is in good nick and we have at least 20 per cent spare capacity. The vans are OK, not too much mileage.
- Director 3* Rosemary needs a new printer and we could all do with a higher spec photocopier. We probably need to up our marketing effort.
- Managing director* I am relying on you to watch the monthly cash flow like a hawk, Bill. Most of my time is taken looking for new business. What about production costs, Derek?
- Director 2* I reckon we can increase production by 10 per cent with hardly any extra cost and no danger. How about that!
- Managing director* And the bank is happy with the state of our overdraft. That all looks fairly satisfactory. As long as we continue to work hard.

32

Définir un budget

- Directeur général* Eh bien, chers collègues. Nous allons ouvrir la séance. Il n'est pas nécessaire que cette réunion soit très formelle, toutefois, je suis sûr que chacun est conscient de son importance. Le bilan pour l'année dernière devra, pour le moment n'être connu que de nous.
- Directeur 2* Cela fait plaisir à lire, 11 pour cent d'augmentation par rapport à l'année précédente...
- Directeur général* Ne t'emballe pas, Damien. J'ai regardé nos commandes et je suggérerais que nous ne budgétisions pas pour une augmentation supérieure à 5% pour l'année à venir.
- Directeur 2* Est-ce que vous entendez par là une augmentation moyenne de 5% des dépenses en général?
- Directeur 3* Une grande partie de cette augmentation nous sera imposée. Nous devons attribuer au personnel une augmentation relative au coût de la vie, l'essence pour les véhicules augmentera à coup sûr de 5% au moins.
- Directeur général* Ce qu'il y a de sûr, c'est que nous ne pouvons pas nous permettre de recruter en ce moment. Je suis tout à fait d'accord avec ce que vous venez de dire. Y a-t-il du matériel qui doit être remplacé, Damien?
- Directeur 2* Le matériel de production est en bon état et nous avons 20% de capacité de production disponible. Il n'y a pas de problèmes au niveau des véhicules, ils n'affichent pas trop de kilomètres.
- Directeur 3* Rosanne a besoin d'une nouvelle imprimante et il serait bon pour nous tous d'avoir une photocopieuse plus performante. Nous avons également probablement besoin de faire un plus grand effort au niveau marketing.
- Directeur général* Guillaume, je te fais confiance pour surveiller la trésorerie¹ tous les mois de très près. Je passe la plupart de mon temps à développer de nouvelles affaires. Qu'en est-il des coûts de production, Damien?
- Directeur 2* Je pense que nous pouvons augmenter la production de 10% pratiquement sans aucun coût supplémentaire ou risque. Pas mal, n'est-ce pas?

Directeur général Et la banque est satisfaite de l'état de notre découvert. Tout m'a l'air relativement satisfaisant. Toujours à condition de continuer à travailler comme des forcenés.

- 1 *'Le cash-flow'* is also used but, like other terms borrowed from the English, not encouraged by the French government.

Organizing a product launch

Albert Archer My suggestion is that we hire a river cruiser and take our key accounts for an evening cruise and dinner. After dinner we can unveil our new range of services.

Brian Ball Do you think that'll be enough?

Albert Archer Well, when we've informed the key accounts, we can do some promotion in the trade press—some ads and, if possible, a press release. The key accounts managers will be expected to keep in touch with their clients. We'll have to wait and see what response we get from the trade journals.

Brian Ball OK, agreed. Do you want me to get Jim started on the arrangements?

Albert Archer Yes, you might as well. By the way, what about hospitality for the press? Couldn't we invite them to the clubroom for a special presentation?

Brian Ball Good idea! I'll get Jim to see to it.

Organiser le lancement d'un produit

- Albert Arletty* Je serais d'avis que nous louions un bateau-mouche et organisions pour nos plus gros clients une soirée dîner-croisière. Après le dîner, nous pourrions dévoiler notre nouvelle gamme de services.
- Bruno Bertrand* Crois-tu que ce sera suffisant?
- Albert Arletty* Eh bien, une fois que nous aurons prévenu les clients principaux, nous pourrions faire une campagne dans la presse spécialisée—quelques annonces publicitaires, et si possible, un communiqué de presse. Les responsables des comptes principaux seront censés garder contact avec leurs clients. Nous devons attendre de voir les réactions provoquées dans les journaux spécialisés.
- Bruno Bertrand* OK, c'est d'accord. Veux-tu que je demande à Jim de commencer à organiser tout cela?
- Albert Arletty* Oui, tant qu'à faire. Au fait, au niveau de l'hospitalité pour la presse? Ne pourrions-nous pas les inviter dans notre salle de réunion et faire une présentation spéciale?
- Bruno Bertrand* Très bonne idée! Je vais veiller à ce que Jim s'occupe de l'organisation.

34

Contacting official agencies

(a)

Chamber of Commerce

- Roberto Comas* How do you do? I'm Roberto Comas, from Textiles Paloma.
- Arturo Castro* Pleased to meet you. Arturo Castro. My staff told me you were going to call in this morning. How can we help?
- Roberto Comas* We are thinking of expanding the business, especially to focus on the '30 to 50' market. We were advised to seek your views on how and where best to establish retail outlets for our fashion products.
- Arturo Castro* Well, Mr Comas. I hope you will join the Chamber as and when you set up in the city, but for the time being you are welcome to our assistance.
- Roberto Comas* Yes, I understand, but right now we are keen to obtain some information on local retail figures, the competition, some data on the local population, available premises and so on.
- Arturo Castro* That's no problem. We can provide you with what you request and much more. Are you likely to be creating any jobs through your new initiative?
- Roberto Comas* We will inevitably need new staff, both in the factory and in the local shops. Do you happen to have a good contact at the Jobcentre?
- Arturo Castro* Yes, of course. If you'd like to come through to my office, we'll have a coffee and get down to discussing things.

Contacter des organismes publics

(a)

La Chambre de Commerce

- Roberto Comas* Comment allez-vous? Roberto Comas de chez Textiles Paloma.
- Arturo Castro* Enchanté de faire votre connaissance. Arturo Castro. Ma secrétaire m'a prévenu que vous alliez venir ce matin. Que puis-je faire pour vous?
- Roberto Comas* Nous pensons sérieusement à agrandir notre entreprise, et nous visons principalement le marché touchant les 'trente à cinquante ans'. On m'a conseillé de venir recueillir vos conseils quant à la meilleure localisation de nos magasins pour la vente de nos produits de mode.
- Arturo Castro* Eh bien, M.Comas, j'espère que vous adhérerez à la Chambre de Commerce lorsque vous serez établis dans notre ville. En attendant, je me ferai effectivement un plaisir de vous aider.
- Roberto Comas* Oui, je comprends. Pour le moment, nous aimerions obtenir des renseignements d'ordre général, les chiffres de ventes réalisés dans la région, des informations concernant la concurrence, la population locale, les locaux actuellement disponibles et ainsi de suite.
- Arturo Castro* Il n'y a aucun problème. Nous pouvons vous procurer toutes ces informations et bien plus encore. Allez-vous créer de nouveaux emplois grâce à cette nouvelle initiative?
- Roberto Comas* Nous aurons inévitablement besoin de personnel tant à l'usine que dans les magasins. Avez vous de bonnes relations avec l'ANPE?¹
- Arturo Castro* Oui, bien sûr. Mais, venez plutôt dans mon bureau. Nous boirons une tasse de café et discuterons affaires plus à notre aise.

¹ *Agence Nationale pour l'Emploi* (ANPE)—the French national employment exchange.

(b)

Customs and Excise

<i>Customs and Excise officer</i>	Good morning, sir.
<i>Retailer</i>	Hello, I have a query regarding the import of meat products. I wonder if you can help me.
<i>Customs and Excise officer</i>	Certainly. Can you explain?
<i>Retailer</i>	We're a meat retailer based here in Dover, and we're intending to import a range of cooked meats and sausages from a German supplier. So far we've only been supplied by British companies. I need to know what the regulations are.
<i>Customs and Excise officer</i>	It's rather difficult and complex to explain briefly. There is a range of regulations and restrictions. They're contained in our information brochures. When are you intending to import these products?
<i>Retailer</i>	We'll get the first shipment in a couple of weeks.
<i>Customs and Excise officer</i>	Then you'd better move fast. I'll collect all the information for you. The best thing is for you to read it and then come back to us with any queries.
<i>Retailer</i>	Fine. I'll get down to it.

(b)

La Douane

<i>Douanier</i>	Bonjour, Monsieur.
<i>Détaillant</i>	Bonjour, j'ai besoin de quelques renseignements concernant l'importation de produits à base de viande. Pouvez-vous m'aider?
<i>Douanier</i>	Bien sûr. Que voulez-vous exactement?
<i>Détaillant</i>	Nous vendons de la viande ici à Douvres et nous aimerions importer une sélection de viandes cuites et de saucisses qui nous viendraient d'un fournisseur allemand. Jusqu'à présent, nous étions approvisionnés par des fournisseurs britanniques. Je dois donc connaître les réglementations.
<i>Douanier</i>	C'est relativement complexe et difficile à expliquer brièvement. J'ai ici tout un tas de réglementations et de restrictions à respecter. Elles figurent toutes dans nos brochures d'information. Quand comptiez-vous importer ces produits?
<i>Détaillant</i>	Nous devrions recevoir notre première commande d'ici deux semaines.
<i>Douanier</i>	Il faut donc se dépêcher. Alors, je vais rassembler ces informations pour vous. La meilleure chose à faire est de les lire et de nous contacter si vous avez d'autres questions.
<i>Détaillant</i>	Très bien. Je vais étudier cela de près.

35

Presenting company policy

(a)

Location

- Managing director* As you know, it's the company's policy to set up new plants in areas which offer the most advantages. For this reason the liquid detergent plant here will close as soon as the new plant is operational in the south-east. There are both economic and social benefits in doing things this way.
- Journalist* What will happen to the people currently working at the plant? Will they be made redundant?
- Managing director* That's not the way we do things here. We'll look to natural wastage and early retirements throughout the company—nobody will be made redundant because of this. But it's clear that some people will have to be redeployed and there may be possibilities at the new plant for some of the specialist technicians if they are willing to relocate.
- Journalist* How will you reorganize the remaining staff? Would they qualify for removal assistance if they agreed to move?
- Managing director* Clearly we would offer them a relocation package if they agreed to move; that's standard practice here.

Exposer la politique de l'entreprise

(a)

Localisation

- Directeur général* Comme vous le savez, la politique de l'entreprise veut que de nouvelles usines soient construites dans les régions les plus propices.¹ Pour cette raison, cette usine de détergent liquide sera fermée dès que la nouvelle usine du sud-est sera opérationnelle. Il y a des avantages tant économiques que sociaux à faire les choses de cette façon.
- Journaliste* Et qu'advient-il des employés de cette usine? Seront-ils licenciés?
- Directeur général* Ce n'est pas notre façon de traiter le personnel. Il faut que nous considérions les départs naturels ainsi que les préretraites au niveau global de l'entreprise—cette opération n'entraînera aucun licenciement. Mais il est sûr qu'une partie du personnel devra être réaffectée et il y aura sûrement des possibilités offertes par la nouvelle usine pour certains techniciens spécialistes s'ils acceptent de se déplacer.
- Journaliste* Comment allez-vous opérer avec le personnel restant? Bénéficieront-ils d'une aide au déménagement s'ils acceptent d'être déplacés?
- Directeur général* Bien sûr, nous leur offrirons un forfait déménagement s'ils acceptent notre proposition, cela fait partie de nos principes.

¹ Literally, 'the most favourable regions'.

(b)

Development

- Personnel manager* So, as we have seen during the last half-hour, the prospects for the next few years are quite encouraging. We now need to consider precisely how we are going to develop policies to benefit the firm and its employees.

- Managing director* Can I just add before you continue, Alan, that the Board will be taking very seriously whatever conclusions are drawn by this group today. So it is essential that people speak their mind.
- Personnel manager* Thanks for confirming that, Victor. Frankly, recent EU legislation means that our profit margins can be increased as long as we take into account from the start matters like Health and Safety, employee compensation, maternity benefits, etc. These items, that normally and quite properly cost us a percentage of raw profits, can be reclaimed if fully documented.
- Financial director* Well, that's good news as in the past we've never been able to prepare very well for this sort of cost to the company.
- Personnel manager* I am proposing, therefore, that we create a small unit within the company to cover the full range of benefits that can accrue to us under the new provisions. In addition, we should be able to demonstrate to the workforce that by our observing these criteria they too will have an enhanced status. Before I continue to my next subject, are there any questions?
- Sales manager* Alan, can anyone guarantee that our current level of sales is sustainable? What you are saying about the interests of the workforce and those of the company as a whole being convergent seems to me a rather optimistic interpretation.
- Personnel manager* We've commissioned a report on this very question. If everybody is prepared to wait for a week longer I should be able to give you an honest answer. Frankly, whatever the precise outcome of that report, we have to make plans for a future in which we balance the financial wellbeing of the firm with that of all the individuals who work for it.

(b)

Développement

- Directeur du personnel* Alors, si l'on en juge par ce qui a été dit pendant cette dernière demi-heure, les perspectives d'avenir pour les quelques années à venir sont plutôt encourageantes. Nous devons maintenant préciser la manière dont nous devrions développer notre politique afin qu'elle avantage tant l'entreprise que ses employés.
- Directeur général* Avant de poursuivre, Alain, j'aimerais préciser que le conseil d'administration prendra très au sérieux les

conclusions tirées de cette réunion, quelles qu'elles soient. Il est par conséquent très important que chacun dise ce qu'il pense.

Directeur du personnel Merci d'avoir soulevé ce point, Victor. Pour être franc, les récentes législations de l'Union Européenne ne nous empêcheront pas de continuer à augmenter nos marges de bénéfice à partir du moment où nous tenons compte des le début de la santé, la sécurité, des indemnités pour les employés, des allocations de maternité, etcetera. Ces charges, qui nous coûtent un certain pourcentage des benefices bruts, peuvent être récupérées si nous sommes munis des documents justificatifs.

Directeur financier Eh bien, c'est une très bonne nouvelle, surtout si l'on considère que nous n'avons jamais été très bien prepares pour ce genre de coût impute à notre entreprise.

Directeur du personnel Je propose par conséquent de créer une petite unite au sein de l'entreprise, qui s'occuperait de tous les avantages dont nous pourrions bénéficier grace aux nouvelles dispositions légales. De plus, nous devrions pouvoir démontrer à notre personnel qu'en observant ces critères, eux aussi verront leur statut s'améliorer. Avant que j'enchaîne sûr la question suivante, avez vous d'autres questions?

Directeur des ventes Alain, qui peut garantir que notre niveau de vente actuel peut être maintenu? Ce que tu viens de dire au sujet de la convergence des intérêts de notre force ouvrière et ceux de l'entreprise en général me semble être une interprétation relativement optimiste.

Directeur du personnel Nous avons demandé un rapport sur la question. Si chacun a la patience d'attendre encore une semaine, je serai à même de vous donner une réponse honnête. De toute façon, quel que soit le résultat précis se dégageant du rapport, nous devons faire des projets pour arriver à équilibrer le bien-être financier de l'entreprise et celui des individus qui travaillent pour elle.

(c) Staffing

Meeting between the personnel manager and a trade union representative

- Personnel manager* I've called you in to tell you about our proposed staff changes.
- TU representative* Yes, I know. I've heard that you're planning compulsory redundancies.
- Personnel manager* No, that's not the case, but we do need to rationalize.
- TU representative* Can you tell me why?
- Personnel manager* Everyone knows why: production costs have been increasing because of outmoded plant. We've taken the decision to close one of our older plants.
- TU representative* Has it been decided which one?
- Personnel manager* We have a choice of either Sheffield or Gloucester. The precise figures are being worked out.
- TU representative* And what happens to the workforce?
- Personnel manager* We are going to see what possibilities there are for voluntary redundancies and early retirements. That should reduce the problem considerably.
- TU representative* But not fully. You'll have to lay people off.
- Personnel manager* We don't think we'll have to do that. The remaining staff can be relocated. We have other plants within 20 miles of both Sheffield and Gloucester. We're talking about streamlining production, not cutting it back.
- TU representative* So what will be the total reduction in the workforce?
- Personnel manager* In the region of 200 to 250.
- TU representative* And when will the changes be made?
- Personnel manager* We're hoping to have them complete by the end of January.
- TU representative* Has the matter been discussed at board level yet?
- Personnel manager* Of course—the board gave its approval last week. That's why we're moving on it now.

(c)

Personnel

Réunion entre le directeur du personnel et le représentant d'un syndicat
Directeur du

- personnel* Je vous ai appelé pour vous parler des changements proposés au niveau du personnel.
- Représentant du syndicat* Oui, je sais. J'ai entendu dire qu'il y avait des projets de licenciements.¹
- Directeur du personnel* Non, ce n'est pas exactement le cas mais nous devons rationaliser.
- Représentant du syndicat* Pouvez-vous me dire pourquoi?

- Directeur du personnel* Tout le monde sait pourquoi: les coûts de production ont augmenté parce que nos usines sont démodées. Nous avons pris la décision de fermer l'une des plus vieilles.
- Représentant du syndicat* A-t-on décidé de quelle usine il s'agit?
- Directeur du personnel* Nous devons choisir entre Lyon et Nantes. Les chiffres précis sont en cours d'élaboration.
- Représentant du syndicat* Et qu'advient-il de la main d'œuvre?
- Directeur du personnel* Nous allons voir quelles sont les possibilités de départs volontaires et de préretraites. Ceci devrait réduire considérablement notre problème.
- Représentant du syndicat* Mais pas entièrement. Il va falloir que vous licenciez.
- Directeur du personnel* Nous ne pensons pas devoir le faire. Le personnel restant pourra être muté.² Nous avons d'autres usines à environ 20 kilomètres de Lyon et Nantes. Nous parlons de rationaliser la production pas de la réduire.
- Représentant du syndicat* Alors quelle sera la réduction totale de la main d'œuvre?
- Directeur du personnel* Environ deux cents (200) à deux cent cinquante (250).
- Représentant du syndicat* Et quand ces changements auront-ils lieu?
- Directeur du personnel* Nous espérons que tout sera fait d'ici fin janvier.
- Représentant du syndicat* Est-ce que ce sujet a été discuté au conseil d'administration?
- Directeur du personnel* Bien sûr. Le conseil a donné son accord la semaine dernière. C'est la raison pour laquelle nous essayons maintenant de progresser.

1 *Licencier* 'to dismiss', 'to make redundant'.

2 *Muter* 'to transfer' (to another post).

(d) Sales

- Chairman* I am pleased to open this first Board Meeting following our change of parent company. The first item on the agenda is sales policy. Over to you, Charles.
- Charles* Thank you, Mr Chairman. I am instructed by the main board of our parent company to plan, with you, the introduction of a new sales policy.
- Director 2* What view is taken of our existing policy? Too expensive?

- Charles* In a nutshell, yes. The company's product lines are mostly good but the sales operation could be improved.
- Director 2* I am not surprised. I have thought for some time that we have too large a sales force in too many regions.
- Charles* That brings me to one of the proposals I have. To redraw the regions and slim down the workforce.
- Director 2* By redundancy or natural wastage?
- Charles* Probably a bit of both would be necessary. Also some concern has been expressed about the size of the advertising budget.
- Director 3* Hear, hear. For a company with good products we do a hell of a lot of advertising.
- Charles* I gather it is proposed, subject to this board's approval, to appoint a top class Marketing Manager with the remit to review the whole operation.
- Director 2* Is a system of dealerships on the cards?
- Charles* Nothing is excluded based on the premise of a need to rationalize the sales operation.

(d)

Ventes

- Président-directeur général* Je suis heureux d'ouvrir la première réunion du Conseil d'administration suite à notre changement de société-mère. Le premier point de notre ordre du jour est la politique de vente. Charles?
- Charles* Merci, Monsieur le Président. Le Conseil Général de notre société-mère m'a chargé de planifier, avec vous, l'introduction d'une nouvelle politique de vente.
- Directeur 2* Comment est perçue notre politique actuelle? Trop chère?
- Charles* En un mot, oui. Les gammes de produits de l'entreprise sont bonnes d'une manière générale mais le fonctionnement des ventes pourrait être amélioré.
- Directeur 2* Cela ne me surprend pas vraiment. Cela fait un certain temps que je pense que nous avons une force de vente trop importante dans de trop nombreuses régions.
- Charles* Ceci m'amène à l'une des suggestions que j'avais à faire. Revoir les régions et réduire la main-d'œuvre.
- Directeur 2* En licenciant ou grâce aux départs naturels?
- Charles* Il faudra certainement un peu des deux. On m'a également fait part de certains soucis au sujet du budget de la publicité.

- Directeur 3* Entendu, entendu. Pour une entreprise comme la notre produisant de si bons produits, nous faisons effectivement bien trop de publicité!
- Charles* Il semble qu'il soit proposé, proposition assujettie à l'approbation de ce conseil, de nommer un très bon directeur du marketing ayant la mission de revoir l'opération entière.
- Directeur 2* A-t-on pensé à un système de concessions?
- Charles* Rien n'est exclu en partant du principe que l'on a besoin de rationaliser.

Visiting the bank manager

- Bank manager* Good morning, Mrs Ansell. I'm pleased to see you again.
- Mrs Ansell* Good morning, Mr Green. I have come to discuss our business plan with you. Our turnover has risen by 40 per cent for the last three years and our products have been selling really well. We'd like to open another shop in Loughborough.
- Bank manager* Well, Mrs Ansell, I have followed the success of your company. The bank has been very happy to support its development. You've always stayed within your overdraft limits. How might we help you now?
- Mrs Ansell* We're having to plough back most of our profits into the business in order to finance our growth. We've done market research in Loughborough and are convinced that it will be a success, what with Loughborough being a university town. What I've come to discuss with you is a loan to finance the lease of a shop and to buy start-up stock.
- Bank manager* I'm sure the bank will be willing in principle to finance your business's future growth. If you send me your proposal for the shop in Loughborough, with details of the amount you wish to borrow, cash-flow projections—you know, all the usual information—I will consider it as quickly as possible.
- Mrs Ansell* Thank you very much. I'll send you our proposal in the next few days.

Rendez-vous avec le directeur d'une agence bancaire

- Directeur d'agence* Bonjour, Madame Anselle. Je suis content de vous revoir.
- Madame Anselle* Bonjour, Monsieur Lebrun. Je suis venue discuter de notre plan d'entreprise avec vous. Notre chiffre d'affaires a augmenté de 40% ces trois dernières années! Nos produits se sont très bien vendus.¹ Nous aimerions ouvrir un nouveau magasin à Lyon.
- Directeur d'agence* Et bien, Madame Anselle, j'ai suivi les progrès de votre entreprise. La banque était très contente d'avoir soutenu son développement. Vous avez toujours respecté votre découvert autorisé. Comment pourrions-nous vous aider cette fois?
- Madame Anselle* Nous devons réinvestir la majeure partie de nos bénéfices afin de développer notre croissance. Nous avons fait une étude de marché à Lyon et sommes convaincus que ce sera un succès, surtout si l'on considère le fait que Lyon est une ville universitaire. Ce dont je suis venu discuter avec vous aujourd'hui est la possibilité d'un prêt pour financer le bail d'un magasin et acheter le stock dont j'ai besoin pour commencer.
- Directeur d'agence* Je suis sûr que notre banque sera d'accord sûr le principe pour financer la croissance de votre entreprise. Si vous m'envoyez votre proposition pour le magasin de Lyon, en y incluant les détails concernant le montant que vous souhaitez emprunter, les prévisions de cash-flow—vous savez, toutes les informations requises dans un tel cas— je considérerai la chose aussi rapidement que possible.
- Madame Anselle* Merci beaucoup. Je vous enverrai notre proposition d'ici quelques jours.

1 Literally, 'have sold themselves very well'.

Selling a service to a client

- Teresa Allison* Good morning, Mr Tolson. I'm Teresa Allison from P and G Computer Maintenance Services. You answered one of our ads in the *Evening Mail*, so I have come to fill you in on what we have to offer to small businesses.
- Mr Tolson* Ah yes, thank you for coming so soon. As you can see, we recently purchased a computer system which should maximize our efficiency in dealing with orders.
- Teresa Allison* I assume that you have an initial service contract on the machines, but once that runs out you would be best advised to take out a plan like ours. We can provide a 24-hour breakdown cover, three-monthly servicing, immediate replacement of faulty equipment, regular updating of your software and a free consultancy service for the duration of the contract.
- Mr Tolson* It sounds a good deal, but what are the conditions of payment? Is it possible to pay monthly via a standing order or does it have to be a lump sum?
- Teresa Allison* You can pay either way, as long as your bank can guarantee that your account will bear it. I'll leave you some brochures to read at your leisure; you'll be able compare our prices and conditions with others, though I can assure you that it's the most favourable deal available at present.
- Mr Tolson* OK, fair enough. Can you give me a ring in about a week and I'll let you know what I think.
- Teresa Allison* I certainly will. Give me your number and I'll be in touch early next week.

Vendre un service à un client

- Thérèse André* Bonjour, Monsieur Trudeau. Je suis Thérèse André de chez P et G Informatique. Vous avez répondu à l'une de nos annonces parues dans *Le Courrier du Soir*. Je suis donc venue pour vous donner davantage d'informations sûr ce que nous pouvons offrir aux petites entreprises.
- M. Trudeau* Ah, oui. Je vous remercie d'être venue aussi rapidement. Comme vous pouvez le voir nous venons de nous procurer un système informatique qui devrait maximiser notre compétence en matière de gestion des commandes.
- Thérèse André* Je présume que vous avez pris un premier contrat d'entretien du matériel, mais lorsqu'il arrivera à échéance je vous conseillerais de prendre un contrat du style du notre. Nous offrons un service 24h/24h en cas de panne, une visite d'entretien tous les trois mois, le remplacement immédiat du matériel ayant des défauts, la mise à jour régulière de vos logiciels¹ et un service de consultation gratuit pour la durée du contrat.
- M. Trudeau* Oui, ça a l'air d'être une très bonne idée. Quelles sont les conditions de paiement? Est-il possible de payer mensuellement par virement automatique où doit-on payer comptant?
- Thérèse André* L'un ou l'autre à partir du moment où la banque peut garantir votre solvabilité.² Je vais vous laisser des plaquettes d'information que vous pourrez lire lorsque vous aurez le temps. Vous pourrez comparer nos prix et conditions avec ceux des autres. Je peux quand même vous dire que nous proposons la meilleure offre sûr le marché en ce moment.
- M. Trudeau* Très bien. Pouvez-vous me passer un coup de fil d'ici une semaine et je vous dirai ce que j'en pense.
- Thérèse André* OK. Bien sûr. Donnez-moi votre numéro et je vous appellerai en début de semaine prochaine.

¹ *Le logiciel*—a package software.

² Literally, 'guarantee your solvency'.

38

Selling a product to a client

- Salesman* This motor is a very good buy, sir, if you prefer not to buy new.
- Max Chancellor* It certainly looks to be in immaculate condition. About two years old is it?
- Salesman* Eighteen months. It only has 6,000 miles on the clock.
- Max Chancellor* That's unusual isn't it? Who was the previous owner?
- Salesman* It's been a demonstration model. That explains the complete lack of any dents and no rust of course.
- Max Chancellor* What sort of discount could I have? Can you offer a hire purchase deal?
- Salesman* We are offering a 5 per cent discount off the list price and you could repay over one or two years.
- Max Chancellor* That sounds quite interesting. And you would offer me the trade-in price for my present car that we discussed earlier.
- Salesman* Yes indeed, sir. Would you like to try it out?

Vendre un produit à un client

- Vendeur* Cette voiture est un très bon achat, Monsieur, si vous préférez ne pas acheter neuf.
- Client* Elle m'a certainement l'air en excellent état. Elle a deux ans, c'est ça?
- Vendeur* Dix-huit mois. Elle a seulement 6 000 kilomètres au compteur.
- Client* Ce genre d'occasion¹ est relativement rare, n'est-ce-pas? Qui était le propriétaire précédent?
- Vendeur* C'était un modèle de démonstration. Ce qui explique qu'il n'y ait aucune marque sûr la carrosserie et pas de rouille bien sûr.
- Client* Quel genre de ristourne pourrais-je avoir et y aurait-il une possibilité de location-vente?
- Vendeur* Nous offrons une ristourne de 5% sûr le tarif figurant sûr la liste des prix et vous auriez la possibilité de rembourser en un ou deux ans.
- Client* Ceci m'a l'air très intéressant. Et m'offririez-vous la même valeur de reprise sûr ma voiture que ce que vous m'aviez précédemment offert?
- Vendeur* Oui, bien sûr, Monsieur. Voulez vous l'essayer?

1 *Une occasion* is short for *une voiture d'occasion* 'a second-hand car'. *Une occasion* also means 'a bargain'.

Giving an informal vote of thanks

Speaker Ladies and gentlemen, I'd like to take this opportunity of thanking Leonard White and his colleagues for arranging the seminar over the last few days. I'm sure we've all found it most interesting and stimulating, and we all have good ideas to take back with us. I'd also like to thank them for their hospitality over the last two evenings, and I'm sure I speak for all of us when I say that the seminar has been a great success.

As you all know, we intend to hold a similar seminar next year at our headquarters, and that will give us the opportunity to return the hospitality. Thanks again, Leonard and colleagues, for a most successful event.

Remerciements officiels

Oratrice Mesdames et Messieurs, j'aimerais profiter de cette occasion pour remercier Léonard Blanc et ses collègues d'avoir organisé le séminaire qui s'est déroulé ces derniers jours. Je suis sûre que nous l'avons tous trouvé extrêmement intéressant et stimulant, et que nous repartirons tous avec de nouvelles idées.

J'aimerais également les remercier de l'hospitalité dont ils ont fait preuve¹ au cours de ces deux dernières soirées et je suis sûre que nous sommes tous du même avis sûr le fait que ce séminaire fut un grand succès.

Comme vous le savez tous, nous aimerions organiser le même genre de séminaire l'année prochaine au siège, et ceci nous donnera l'occasion de vous rendre votre hospitalité. Merci encore Léonard, et vos collègues, pour cet événement très fructueux.

1 *Faire preuve de quelque chose*—‘to show (give evidence of) something’.

40

Discussing contracts

(a)

Sales conditions

- Client* I'm pleased to inform you that we are prepared to include your company as one of our suppliers. Before we sign an agreement, we need to agree on terms and conditions.
- Supplier* We're delighted. What in particular do we need to agree?
- Client* Firstly, our terms of payment are 20 per cent on receipt of the goods and the remainder within 90 days.
- Supplier* We normally expect to be paid in full within 60 days, but if we can have a two-year agreement, we could accept your conditions.
- Client* Fine. We also want a 10 per cent discount for orders of over 5,000 parts. Deliveries must also be made by the specified date, with penalties for late delivery. I think you've been given some details.
- Supplier* Yes, and I can assure you that we are accustomed to just-in-time delivery. I'm sure that you know already that we offer good service at a good price. We're ready to sign.
- Client* That's good. I have the agreement here.

40

Discuter de contrats

(a)

Conditions de vente

- Client* Je suis heureux de vous apprendre que nous sommes prêts à inclure votre entreprise sûr la liste de nos fournisseurs. Avant de signer un contrat, nous devons nous mettre d'accord sûr les termes et conditions.
- Fournisseur* Nous en sommes enchantés. Sur quels aspects particuliers devons-nous nous mettre d'accord?
- Client* Tout d'abord nos termes de règlement sont de 20% à la réception des marchandises et le solde sous 90 jours.¹
- Fournisseur* Normalement, nous préférons être réglés entièrement sous 60 jours, mais si nous avons un contrat de deux ans, nous pourrions accepter vos conditions.
- Client* Très bien. Nous voulons également une ristourne de 10% pour les commandes supérieures à 5 000 pièces. Les livraisons doivent être effectuées à des dates spécifiées et soumises à des pénalités pour livraison tardive. Je crois que l'on vous a donné des détails à ce sujet, n'est-ce pas?
- Fournisseur* Oui, je peux vous garantir que nous avons l'habitude des livraisons juste à temps. Je suis sûr que vous êtes tout à fait conscient que nous offrons un bon service à un prix raisonnable. Nous sommes prêts à signer.
- Client* Parfait. Voici le contrat.

1 Literally, 'under 90 days'.

(b)

Payment conditions

- Client* When will I be required to complete the payment of the instalments on the new equipment?
- Supplier* There are several plans under which you have maximum flexibility of conditions. Obviously, you can pay the full amount in a one-off sum,

which would mean a substantial saving overall as interest costs are always high in the transport sector.

Client Suppose I could pay you 50 per cent of the total cost now, what sort of arrangements would best suit us both for the other half over a couple of years?

Supplier That would depend on how we structure our own borrowing requirement, but in principle there is no reason why payments cannot be adjusted exactly to suit your circumstances.

Client Fine. Can you give me a few days to discuss this with my accountant? If the bank is willing to lend me more than I had first thought, I may perhaps be able to buy outright.

Supplier Why not? With general interest rates as they are it could be worth risking a big outlay. But remember that whatever your decision, we can help as our own finances are secured by the parent company.

Client Thanks for the reassurance. I'll let you know ASAR

(b)

Conditions de paiement

Client A quelle date voulez-vous que le règlement final soit effectué pour l'installation du nouveau matériel?

Fournisseur Il y a plusieurs contrats qui offrent un maximum de souplesse au niveau des conditions. Bien sûr, vous pouvez régler la somme d'un seul coup, ce qui vous permettrait de faire pas mal d'économies car comme vous le savez, les intérêts sont toujours élevés dans le domaine du transport.

Client Supposons que je puisse vous payer 50% du montant total dès maintenant, quel genre de contrat nous conviendrait le mieux, à vous tant qu'à moi, si l'on voulait échelonner¹ la somme restante sûr deux ans?

Fournisseur Cela dépend de la façon dont nous structurerions notre propre endettement, mais en principe il n'y a aucune raison pour que les règlements ne puissent pas être ajustés pour convenir à vos circonstances.

Client Très bien. Pouvez-vous me donner quelques jours pour discuter de tout cela avec mon comptable? Si la banque accepte de me prêter plus que je ne le pensais au départ, je pourrais peut-être faire cet achat comptant.²

Fournisseur Pourquoi pas? Avec des taux d'intérêts généraux tels qu'ils sont il serait peut-être valable de risquer une grosse dépense. Mais souvenez-vous que quelle que soit votre décision, nous pouvons vous aider car nos propres finances sont garanties par notre société-mère.

Client Je vous remercie de m'avoir rassuré. Je vous ferai connaître ma décision dès que possible.

1 To spread or stagger payments.

2 Literally, 'make this purchase in cash'.

(c)

Breach of contract

Client Well, here we have the order contract that you wanted to discuss.

Supplier Yes, thanks. The paragraph I wanted to look at was this one, 9b.

Client Is there a problem?

Supplier It indicates that unless we deliver within three days of the date indicated, we are in breach of contract, and the order can be cancelled.

Client That's part of our normal contract. Would you have a problem with that?

Supplier I find it a bit unusual.

Client We've had to introduce it, because in the past we had lots of problems with suppliers missing the delivery dates by weeks. We have lost customers because of that. Since we introduced this new clause we've had far fewer problems with delay.

Supplier Is it possible to vary it a little?

Client In what way?

Supplier Well, I find three days very restrictive. We'd be much happier with one week.

Client I'm sure you would! Any particular reason? Have you had difficulties meeting dates in the past?

Supplier Only rarely, but it does happen. And it's usually because a supplier has let us down. I'd like to modify that paragraph a bit, to give us a little more time.

Client Let me check it out with my manager. I'll get back to you in the next 24 hours.

Supplier Thanks.

(c)

Rupture d'un contrat

Client Bon, voici le contrat d'achat dont vous désiriez discuter.

Fournisseur Oui, merci. Le paragraphe qui m'intéresse est celui-ci, 9b.

Client Y a-t-il un problème?

Fournisseur Il est dit que si nous ne livrons pas sous les trois jours après la date indiquée, il y aura rupture de contrat et que la commande sera annulée.

- Client* Cela fait partie des clauses normales de nos contrats. Cela vous créera-t-il un problème?
- Fournisseur* J'ai rarement vu cela.
- Client* Il a fallu que nous prenions ce genre de mesure car il nous est arrivé d'avoir beaucoup de problèmes avec des fournisseurs qui avaient jusqu'à plusieurs semaines de retard. Nous avons perdu des clients à cause de cela. Depuis que nous avons adopté cette nouvelle clause, nous avons eu beaucoup moins de problèmes au niveau des retards.
- Fournisseur* Serait-il possible de la modifier un petit peu?
- Client* Dans quel sens?
- Fournisseur* Eh bien, je trouve que trois jours c'est un petit peu trop restrictif. Nous serions bien plus satisfaits s'il s'agissait d'une semaine.
- Client* Je suis sûr que vous le seriez! Avez-vous des raisons particulières? Avez-vous déjà eu des difficultés à respecter les délais imposés?
- Fournisseur* Rarement, mais c'est arrivé. Et c'est généralement parce qu'un de nos fournisseurs n'a pas respecté les siens. J'aimerais que ce paragraphe soit un peu modifié, pour nous donner un peu plus de temps.
- Client* Laissez-moi en parler avec mon directeur. Je vous contacterai d'ici 24 heures.
- Fournisseur* Merci.

Meeting visitors at the airport

- John Andrew* Messrs Martin and Bertot from Toulouse?
- M. Martin* Are you Mr Andrew from Perkins Industrial?
- John Andrew* Yes, hello. I am glad to hear that you speak English, I was trying to remember my schoolboy French on the way to the airport.
- M.Martin* My colleague Bertot cannot speak English I am afraid, so you may need some of your schoolboy French, or perhaps an interpreter, when we come to discuss the contract.
- John Andrew* Right, I'll see to it. Are these your bags? My car is just outside. Did you have a good journey?
- M.Martin* We had quite a good journey. For some reason our plane from Toulouse to Paris was delayed so we nearly missed the Paris-Birmingham flight.
- John Andrew* I am sure our Chairman will be pleased that you made it. We have high hopes for our proposed deal. Would you like to have a coffee before we leave?
- M.Martin* Don't worry, we had an excellent breakfast on the plane.
- John Andrew* Before we get back to talking shop can I just ask you what time you need to check in for this evening's return flight?

Rencontrer des visiteurs à l'aéroport

- John Andrew* Messieurs Martin et Bertot de Toulouse?
- M.Martin* Êtes-vous Monsieur Andrew de chez Perkins Industrial?
- John Andrew* C'est cela. Je suis très content de voir que vous parlez anglais; j'essayais de me souvenir, en venant à l'aéroport, de mes leçons de français lorsque j'étais écolier.
- M.Martin* Mon collègue Bertot ne parle pas anglais; il faudra donc que vous retrouviez certains éléments de votre français scolaire, où peut-être devons-nous utiliser les services d'un interprète lorsque nous en viendrons à discuter du contrat.
- John Andrew* Très bien. Je vais m'en occuper. Ce sont vos bagages? Ma voiture est juste en face. Vous avez fait bon voyage?
- M.Martin* Oui, nous avons fait un relativement bon voyage. Je ne sais pas pourquoi mais notre avion de Toulouse à Paris a eu du retard et nous avons failli rater notre vol pour Birmingham.
- John Andrew* Je suis sûr que notre président sera très content que vous soyez arrivés. Nous avons de grands espoirs pour notre affaire. Voulez-vous prendre un café avant de partir?
- M.Martin* Ne vous inquiétez pas, nous avons pris un excellent petit déjeuner pendant le vol.
- John Andrew* Avant de reparler affaires, puis-je vous demander à quelle heure vous devez être de retour à l'aéroport pour reprendre votre avion ce soir?