

Vous allez entendre deux fois un enregistrement sonore. Vous avez tout d'abord 3 minutes pour lire les questions. Puis vous écouterez une première fois l'enregistrement, vous aurez ensuite 5 minutes pour commencer à répondre aux questions. Vous écouterez une deuxième fois l'enregistrement, vous aurez encore 5 minutes pour compléter vos réponses.

Dialogue 1

Le vendeur : Bonjour madame, en quoi je peux vous aider ?

La cliente : Ce robot de cuisine, que j'ai acheté la semaine dernière, ne fonctionne pas. C'est inadmissible ! Vous m'aviez garanti que c'était le meilleur !

Le vendeur : Je vais vérifier immédiatement. Vous avez raison madame, évidemment cet appareil est défectueux. Je vous présente mes excuses mais ce n'est pas de ma faute. Voilà un autre robot qui fonctionne parfaitement.

La cliente : Merci et au revoir.

Le vendeur : Au revoir madame.

Dialogue 2

L'employé : Agence Sans Frontières bonjour.

Le client : Bonjour monsieur, je suis un de vos clients, je suis venu la semaine dernière, monsieur Leroi, je vous appelle pour signaler la très mauvaise qualité des services de l'hôtel Buena Vista de Barcelone.

L'employé : Je vous prie de m'excuser monsieur Leroi mais c'est à l'hôtel que vous devez faire vos réclamations.

Le client : Vous voulez dire que je ne dois pas m'adresser à votre agence pour protester ? C'est surprenant ! Puisque c'est à vous que j'ai payé la chambre.

L'employé : Je n'y suis pour rien, ce n'est pas moi qui établis les règles... mais je peux demander au directeur.

Dialogue 3

Le client : Madame, s'il vous plaît.

L'employée : Je suis désolée mais le bureau est fermé !

Le client : Comment il est fermé ? Mais il n'est pas encore 16 h 30 !

L'employée : Je ne suis pas responsable, c'est le règlement ! Il y a déjà trop de monde à l'intérieur et le service aux guichets finit dans 10 minutes.

Le client : C'est scandaleux ! Vous fermez les portes à 16 h 20 pour empêcher les gens d'entrer. J'ai une lettre recommandée qui doit absolument partir aujourd'hui.

Dialogue 4

Le réceptionniste : Bonjour madame. Voilà votre facture et la note du petit-déjeuner.

La cliente : 20 € pour le petit déjeuner ! C'est inacceptable ! C'est vraiment trop cher ! Je n'ai eu qu'un croissant et un petit pain au chocolat de qualité discutable et... quand j'ai demandé deux œufs, on m'a dit que ce n'était pas possible.

Le réceptionniste : Je suis navré, je vais parler au directeur et voir ce qu'on peut faire. Il me faut juste deux minutes.