

**R: Alliance Française de Paris.
BULATS Version Spécimen FR00.**

Première Partie. Questions 1 à 10.

Vous allez entendre dix conversations courtes.

Pour les questions 1 à 10, entourez la lettre A, B ou C pour désigner la réponse qui convient.

Vous entendrez les conversations deux fois.

R: Question 1. Quel est le graphique correct?

PAUSE: 00'05''

H: L'euro a passé avec succès son premier test. Quel résultat a donné le sondage Ipsos?

F: Oui, en fait six Français sur dix estiment que les prix ont plutôt tendance à augmenter chez les petits commerçants.

PAUSE: 00'05''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: Question 2. Où est le dossier?

PAUSE: 00'05''

F: Je cherche le dossier des catalogues produits. Vous ne l'auriez pas vu par hasard?

H: Si, regardez dans l'armoire. Il est sur la troisième étagère en partant du bas. Je crois que c'est le cinquième dossier là sur votre gauche.

PAUSE: 00'05''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: Question 3. Quels produits sont plus chers en Allemagne qu'en France?

PAUSE: 00'05''

H: La première étude effectuée en Allemagne par une agence franco-allemande de consommateurs montre que les produits alimentaires de base sont meilleur marché en Allemagne, sauf le café. Les produits d'entretien et d'hygiène sont moins chers qu'en France ainsi que l'équipement informatique, les machines à laver et les pellicules photos. Le prix des télévisions et celui des médicaments est supérieur en Allemagne.

PAUSE: 00'05''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: Question 4. Où est la lettre?

PAUSE: 00'05''

H: Pouvez-vous poster la lettre pour Monsieur Besson? Elle est sur mon bureau, je pense.

F: Je suis désolée mais je ne la vois pas.

H: Alors regardez dans le tiroir de droite.

F: Non, elle n'y est pas.

H: Alors, elle est sûrement dans celui de gauche.

F: Effectivement!

PAUSE: 00'05''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: Question 5. Où est le bureau de Monsieur Claudel?

PAUSE: 00'05''

H: Bonjour, Madame.

F: Bonjour, Monsieur. Que puis-je faire pour vous?

H: J'ai reçu une convocation. J'ai un entretien d'embauche avec Monsieur Claudel à 15h 30.

F: Votre nom s'il vous plaît?

H: Stéphane Ange.

F: Un moment s'il vous plaît. Oui, il vous attend dans son bureau. Vous prenez le couloir en face de l'ascenseur et c'est la troisième porte sur votre gauche.

PAUSE: 00'05''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: **Question 6.** Écoutez cette femme parler à son adjoint. Qu'est-ce qu'elle lui demande de faire?

PAUSE: 00'05''

F: Y a-t-il des messages, Pierre?

H: Oui, David Dutertre a appelé pour vous rappeler le déjeuner de demain, à 13 heures, la table est retenue.

F: Quoi? Oh non, j'avais oublié! Bon, vous feriez mieux d'appeler Sylvie tout de suite pour lui dire que je ne peux pas l'accompagner à la réunion à 14 heures, d'accord?

H: Entendu, je le fais tout de suite.

PAUSE: 00'05''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: **Question 7.** Écoutez le message de la Société Julian.
Quel est l'objet de l'appel?

PAUSE: 00'05''

H: Allô, je suis le peintre de la Société Julian. Vous m'avez demandé de passer finir les travaux de peinture sur vos fenêtres. Je suis venu mardi à 15 heures mais il n'y avait personne. Est-ce que je peux venir cet après-midi?

F: Cet après-midi, je serai absente aussi. Est-ce que demain matin vous conviendrait?

H: Demain matin, 10 heures, c'est possible.

F: Très bien, je vous attends demain. Merci de votre appel.

PAUSE: 00'05''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: **Question 8.** Vous allez entendre une femme parler de son travail. Quel est son travail actuel?

PAUSE: 00'05''

F: Je suis arrivée là tout à fait par hasard. J'avais une formation de professeur et puis, après plusieurs années d'enseignement, j'en ai eu assez et j'ai démissionné. J'avais un diplôme d'arts appliqués, alors je suis allée voir une agence pour l'emploi où on m'a demandé ce que je faisais; j'ai répondu que bon, j'enseignais et que je dessinais quand j'avais le temps; et puis, le lendemain, ils m'ont appelée pour me dire qu'il y avait une petite entreprise de jeux informatiques, que si je voulais y aller pour un entretien... Bon, j'y suis allée, sans aucune expérience, je n'avais jamais dessiné avec un ordinateur ni rien de tout ça et puis, ils m'ont donné un manuel d'utilisation et ils m'ont dit «vas-y maintenant, forme-toi!»

PAUSE: 00'05''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: Question 9. Quelles sont les personnes qui parlent?

PAUSE: 00'05''

H: Bonjour Madame, j'aimerais rencontrer votre directeur s'il vous plaît.

F: Vous êtes Monsieur?

H: Monsieur Merlot de la Société Médac.

F: Vous aviez rendez-vous?

H: Non, mais je suis actuellement de passage et j'aimerais lui présenter notre gamme de nouveaux produits contre l'érythème solaire.

F: Je suis désolée mais c'est impossible pour le moment. Vous serait-il possible de repasser après le déjeuner?

H: Bien sûr.

PAUSE: 00'05''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: Question 10. Céline a laissé un message. Quel est l'objet de son appel?

PAUSE: 00'05''

F: Oui, bonjour, c'est un message pour Gilles Gallois de la part de Céline à propos des déjeuners mensuels de notre équipe. La date du prochain est fixée au seize février. Il aura lieu dans le restaurant "Le Tire-Bouchon", 11 rue Jules Renard, à 8h 30 précises. Merci de me confirmer d'urgence votre présence.

PAUSE: 00'05''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: Deuxième Partie. Questions 11 à 22.

Vous allez entendre trois conversations.

Complétez les espaces blancs numérotés sur les questionnaires en utilisant les informations que vous entendez.

Vous entendrez chaque conversation une seule fois.

R: Première Conversation. Questions 11 à 14.

Lisez le document ci-dessous. Vous allez entendre une conversation téléphonique entre une secrétaire et son patron.

PAUSE: 00'20"

H: Allô, Virginie. C'est Monsieur Boirond à l'appareil. J'aurais besoin que vous notiez des changements sur mon agenda.

F: Je vous écoute Monsieur.

H: J'avais un rendez-vous avec Monsieur Dubois, mardi 16 à 10 heures. Il me sera impossible de m'y rendre. Pouvez-vous l'annuler et le reporter à mercredi à la même heure?

F: Bien Monsieur.

H: Ensuite, j'ai un déjeuner avec Monsieur Langlois, mercredi prochain à midi.

F: Vous pouvez épeler le nom, s'il vous plaît.

H: Monsieur Langlois, L.A.N.G.L.O.I.S.

F: C'est noté.

H: Soyez gentille de prévenir mon garagiste. Je déposerai ma voiture au garage lundi à 8 heures pour une révision, avant d'aller au bureau.

F: Comptez sur moi, Monsieur.

H: Ah! J'oubliais. Prévoyez une réunion avec le chef de publicité dans mon bureau, lundi 15 à 16 heures. Il faut que nous discutons de la prochaine campagne publicitaire.

F: Ce sera fait.

H: Merci, Virginie. À lundi.

PAUSE: 00'15"

R: Deuxième Conversation. Questions 15 à 18.

Lisez le document ci-dessous. Vous allez entendre un client qui passe une commande.

PAUSE: 00'20"

F: Allô, Société Roseflor, bonjour.

H: Bonjour, ici les Établissements Florilège. Nous aimerions passer une commande.

F: Oui. Je vous écoute. Que désirez-vous?

H: Vos pots se sont très bien vendus et nous allons être en rupture de stock. Pourriez-vous nous faire parvenir d'urgence 67 pots coloris jaune référence 10608 et 10 vases référence 1023 coloris vert.

F: Attendez. Je vais consulter la position des stocks car nous avons eu une grosse demande pour ce genre d'articles. Il faut que je vérifie ce qu'il me reste en magasin... C'est bon. Je note. 67 pots coloris jaune référence 10608 et 10 vases référence 1023 en vert.

H: C'est exact. Pouvez-vous nous les expédier en régime express? Nous en avons besoin pour le 13 mai au plus tard.

F: Il n'y a pas de problème. Nous vous les expédierons par notre transporteur habituel.

H: Merci beaucoup. Au revoir.

PAUSE: 00'15"

R: Troisième Conversation. Questions 19 à 22.

Lisez le document ci-dessous. Vous allez entendre une personne qui appelle pour réserver un billet de train.

PAUSE: 00'20"

H: SNCF, bonjour.

F: Je vous appelle pour réserver une place dans le TGV Paris Annecy.

H: Oui, c'est pour une personne?

F: Oui.

H: Vous voulez partir quand?

F: Demain dans la soirée.

H: Alors demain, nous serons le 24 juin. Il y a un TGV à 19h04, arrivée Annecy à 22h48.

F: C'est parfait.

H: Vous voulez voyager en première ou en seconde classe?

F: En première non-fumeur.

H: Cela vous fera 38 euros 80. Je vous donne la référence : Q comme Quentin, N comme Noémie, A comme Amélie, encore N comme Noémie et Z comme Zoé. Voilà, vous devez impérativement retirer votre billet avant 18h34 à la gare de Lyon.

F: C'est noté. Merci.

PAUSE: 00'15"

R: Troisième Partie. Première Section. Questions 23 à 27.

Vous allez entendre cinq personnes parler de leur travail. Vous indiquerez pour chacune d'elles le poste qu'elle occupe. Choisissez votre réponse sur la liste de **A** à **I** et écrivez la lettre qui convient à l'endroit prévu pour la réponse.

Vous entendrez les extraits **une seule fois**.

Vous avez maintenant 20 secondes pour lire la liste de **A** à **I**.

PAUSE: 00'20''

R: Écoutez d'abord l'exemple.

PAUSE: 00'02''

F: Je m'occupe de la frappe du courrier et je filtre les appels téléphoniques de mon patron. C'est aussi moi qui prends les rendez-vous et qui accueille les visiteurs. Quand mon patron part en voyage d'affaires, je fais les réservations d'hôtel et je prends les billets d'avion.

PAUSE: 00'02''

R: La personne qui parle est secrétaire. Vous inscrivez donc «I» comme réponse.

PAUSE: 00'05''

R: Question 23. Première personne.

H: Mon travail consiste à lancer des appels d'offres et à sélectionner les fournisseurs afin d'obtenir les meilleurs produits aux meilleurs prix pour approvisionner les magasins. Les négociations sont souvent difficiles pour obtenir des marges plus réduites.

PAUSE: 00'10''

R: Question 24. Deuxième personne.

H: Je travaille sous la responsabilité du directeur financier. Je suis chargé de dresser le bilan en fin d'exercice et je m'occupe aussi des factures. C'est moi qui relance les mauvais payeurs lorsque le délai de paiement est dépassé. Je suis aussi chargé d'établir les déclarations fiscales.

PAUSE: 00'10''

R: Question 25. Troisième personne.

F: Lorsqu'un poste est à pourvoir, je fais passer une annonce dans la presse après avoir défini le profil recherché. Une fois les lettres de candidature reçues, je convoque les candidats à un entretien d'embauche. C'est seulement après que nous décidons de l'engagement.

PAUSE: 00'10"

R: Question 26. Quatrième personne.

F: Mon rôle consiste à contrôler les plannings de fabrication et le respect des normes de qualité et de prix de revient. Je participe aussi au choix des investissements industriels. Je supervise les activités de production. Les services des méthodes, de la maintenance et de l'ordonnancement sont placés sous ma responsabilité.

PAUSE: 00'10"

R: Question 27. Cinquième personne.

H: Mon travail consiste essentiellement à visiter la clientèle et à prendre les commandes. Mes fonctions m'obligent à partir toutes les semaines en tournée. Je suis souvent sur la route, surtout lorsqu'on sort une nouvelle gamme de produits. L'important c'est de développer le chiffre d'affaires et de prendre des parts de marché aux concurrents. Chaque jour j'envoie un rapport à mon patron.

PAUSE: 00'15"

R: Troisième Partie. Deuxième Section. Questions 28 à 32.

Vous allez entendre cinq conversations courtes.

Vous devrez trouver de quoi parlent les interlocuteurs.

Choisissez votre réponse sur la liste de **A** à **I** et écrivez la lettre qui convient à l'endroit prévu pour la réponse.

Vous entendrez les extraits **une seule fois**.

Vous avez maintenant 20 secondes pour lire la liste de **A** à **I**.

PAUSE: 00'20"

R: Écoutez d'abord l'exemple.

PAUSE: 00'02"

H: C'est la troisième fois de la semaine qu'elle est en panne! Il faut pourtant que je fasse ces copies!

F: Vous avez essayé celle qu'on vient d'installer au Secrétariat Général?

H: Ah, non, je n'y pensais pas. Merci!

PAUSE: 00'02"

R: Ils parlent de la photocopieuse. Vous inscrivez donc «I» comme réponse.

PAUSE: 00'05"

R: Question 28. Première conversation.

F: Mais tout est réservé, et depuis des mois!

H: Dites-lui que vous ne pouvez vraiment pas changer. Ce n'est pas juste pour vous.

F: Avec des enfants d'âge scolaire, on est tenu à ces dates. C'est le seul moyen d'avoir des vacances en famille.

PAUSE: 00'10"

R: Question 29. Deuxième conversation.

H: À mon avis, elle serait très bien : elle est compétente, elle a fait ses preuves dans ses fonctions actuelles et absolument tout le monde l'apprécie!

F: D'accord, on lui donne sa chance. À partir du 1^{er} avril?

PAUSE: 00'10"

R: Question 30. Troisième conversation.

F: Hier, c'était une panne sur la ligne A et on a attendu 20 minutes; aujourd'hui, il y avait des problèmes avec les escaliers roulants. Le RER devient impossible.

H: Quelquefois, je mets une heure et demie pour un déplacement d'une demi-heure!

PAUSE: 00'10"

R: Question 31. Quatrième conversation.

F: Les chiffres sont mauvais. Si on compare à ceux de l'année dernière, on a une baisse de 12% alors que les autres détaillants sont en hausse.

H: C'est très décevant pour le personnel commercial qui a vraiment fait beaucoup d'efforts.

PAUSE: 00'10"

R: Question 32. Cinquième conversation.

H: C'est tout simplement impossible. Il faut que je pense à ma famille – il y a l'école des enfants; ils sont contents d'y être et Isabelle a des tas d'amis ici. Non, ça ne m'intéresse pas.

F: Ce n'est pas pareil pour nous. On aime beaucoup cette région et puis, après tout, il n'y a pas longtemps que nous sommes ici; pour nous, c'est une chance et je pense qu'on va la saisir...

PAUSE: 00'15"

R: Quatrième Partie. Première Section. Questions 33 à 38.

Vous allez entendre une conversation téléphonique à l'hôtel. Pour les questions 33 à 38, entourez la lettre A, B ou C pour désigner la réponse qui convient.

Vous entendrez l'extrait deux fois.

Vous avez maintenant 20 secondes pour lire les questions.

PAUSE: 00'20"

R: Maintenant vous allez entendre l'extrait.

PAUSE: 00'02"

F: Allô, c'est bien l'hôtel du Lion d'Or?

H: Oui, Madame.

F: Je vous téléphone pour réserver deux chambres pour trois nuits à partir du 25 mai.

H: Nous sommes désolés mais le 25 nous sommes complets, il y a un congrès qui se termine. Par contre, le 26 et le 27 il n'y a pas de problème.

F: Ah bon... Mais le 28, est-ce que c'est possible?

H: Oui, le 28, nous avons de la place.

F: Alors d'accord, trois nuits à partir du 26 mai pour deux adultes et trois enfants, je voudrais une chambre avec un grand lit et la deuxième avec trois lits, c'est possible?

H: Oui, nous avons ce qu'il faut.

F: Pouvez-vous me dire les prix?

H: La chambre avec le lit double, le petit déjeuner compris est à 60€ la nuit, et l'autre chambre coûte 8€ de plus.

F: Parfait.

H: Voulez-vous payer par carte bancaire?

F: Oui, bien sûr.

H: Pouvez-vous me donner votre nom et votre numéro de carte, s'il vous plaît?

F: Oui, mon nom est Madame Letailleur : L.E.T.A.I.L.L.E.U.R.

H: En un seul mot?

F: Oui, c'est ça, et mon numéro de carte est 21.48.73.

H: Parfait, merci Madame.

F: Au revoir, Monsieur.

PAUSE: 00'02"

R: Maintenant vous allez entendre le document une deuxième fois.

PAUSE: 00'02"

[répétez]

PAUSE: 00'10"

R: **Quatrième Partie. Deuxième Section. Questions 39 à 44.**

Vous allez entendre un reportage sur le parc d'attractions Disneyland.

Pour les questions 39 à 44, entourez la lettre A, B ou C pour désigner la réponse qui convient.

Vous entendrez l'extrait deux fois.

Vous avez maintenant 20 secondes pour lire les questions.

PAUSE: 00'20"

R: Maintenant vous allez entendre l'extrait.

PAUSE: 00'02"

F: Quelques années après sa fondation, Disneyland est devenu une énorme entreprise où les sans-diplômes peuvent faire de belles carrières. Car qu'on aime ou qu'on n'aime pas, qu'on regarde de haut ou qu'on adore, force est de le reconnaître : Disneyland, ça marche. Cette année, 12 millions de visiteurs ont fait le déplacement et ces chiffres devraient encore grimper avec l'ouverture récente de Walt Disney Studios. La clé d'un tel engouement? Un remarquable professionnalisme. Nous sommes allés interroger Alain Champault.

H: Malgré le gigantisme des lieux – le parc s'étend sur plusieurs centaines d'hectares – il faut veiller à tout et peaufiner les choses jusqu'au plus infime détail. L'ensemble des décors doit combiner le juste degré entre réalisme et imaginaire – pour que le rêve ait l'air vrai tout en résistant aux intempéries de l'Île de France...

F: Actuellement, 12 500 personnes s'activent sur le site, du matin au soir et même la nuit, entre le parc, les hôtels, Disney Village et le dernier-né, Walt Disney Studios. Les uns sur le devant de la scène, les autres en coulisses et avec un perfectionnisme que ne soupçonnent pas les visiteurs.

H: À chacune des attractions correspond un scénario écrit extrêmement minutieux, où chaque objet, chaque accessoire a son rôle et sa nécessité. Même les boutiques et les files d'attente font partie du spectacle. Pour que ce rêve fonctionne, il importe évidemment que les salariés soient les premiers à se prendre au jeu, en dépit de la routine, même en parcourant le parc jour après jour et c'est un pari réussi! Dans les différents spectacles par exemple, chacun doit aussi apprendre à exécuter impeccablement la signature de son personnage. C'est la même chose dans tous les parcs, partout dans le monde, car il n'y a qu'un Mickey, qu'une Mary Poppins...

F: À l'ouverture du parc, voilà dix ans, les attractions avaient été livrées pour la plupart clé en main depuis les États-Unis mais preuve que la greffe technologique a pris : plusieurs attractions récentes ont été entièrement réalisées sur place.

H: C'est exact et les équipes sont très soudées, les employés reconnaissent travailler dans une ambiance hyper sympa, avec des gens de partout. À la cafétéria, on entend dix langues différentes.

F: Un discours qui surprend car Disneyland a longtemps eu la réputation de ne pas être généreux avec ses collaborateurs, défrayant la chronique sociale pour des pratiques peu conformes à nos habitudes: contraintes de contrats contestables, pressions...

- H:** C'est vrai, mais aujourd'hui, la direction s'attache à redorer son blason social via notamment un très gros effort de formation et un meilleur dialogue avec les syndicats. 90% de nos salariés sont en CDI, plus de la moitié travaillent chez nous depuis plus de cinq ans et 70% de nos managers ont démarré chez nous en bas de l'échelle. Car si, chez Disney, les parchemins peuvent être utiles, c'est avant tout l'expérience qui prime. Ici, on vous confie des responsabilités.
- F:** Je crois que le parc recrute et manage un millier de jeunes âgés de 18 à 25 ans, en charge des attractions, de la billetterie, de l'information des visiteurs...
- H:** Oui, avec toujours et encore en ligne de mire le souci du client. Nous recrutons des jeunes dans toute l'Europe, car 60% de nos visiteurs viennent d'un autre pays que la France et nous avons pu voir qu'ils se sentent toujours plus à l'aise face à un compatriote. Faiblement qualifiés, pour la plupart, ces jeunes se voient proposer de nombreuses formations et même, pour certains, un parcours de quinze mois débouchant sur une qualification reconnue. Il est essentiel que ces jeunes ne s'ennuient pas et qu'ils puissent progresser.
- F:** Voilà qui dément l'image négative des « petits boulots » souvent associée aux jobs des parcs de loisirs! Ainsi, en dix ans, Disneyland Paris a su s'adapter pour devenir un poids lourd de l'emploi : signe des temps et de la place occupée par les loisirs dans nos sociétés, ce serait aujourd'hui le site rassemblant le plus grand nombre de salariés en Europe.
- H:** Effectivement et il me semble que nous avons récemment dépassé l'automobile.
- F:** Je vous remercie, Alain Champault.

PAUSE: 00'02"

R: Maintenant vous allez entendre le document une deuxième fois.

PAUSE: 00'02"

[répétez]

PAUSE: 00'10"

R: Quatrième Partie. Troisième Section. Questions 45 à 50.

Vous allez entendre un extrait d'une interview réalisée à l'occasion du centenaire du grand magasin les Galeries Lafayette.

Pour les questions 45 à 50, entourez la lettre A, B ou C pour désigner la réponse qui convient.

Vous entendrez l'extrait deux fois.

Vous avez maintenant 20 secondes pour lire les questions.

PAUSE: 00'20"

R: Maintenant vous allez entendre l'extrait.

PAUSE: 00'02"

F1: À l'aube du centième anniversaire de ce grand magasin devenu pour tous une véritable institution, nous avons interviewé le directeur adjoint du magasin. Voilà ce qu'il confie à notre journaliste.

F2: Quels sont pour vous les axes d'optimisation du service clients?

H: Nous avons une politique centrée sur le client. Tout est orienté de façon à ce que la personne parte du magasin pleinement satisfaite. On cherche toujours à améliorer le service. La livraison, par exemple, s'effectue dans la semaine et dans les 72 heures avec la carte Galeries Lafayette. Il y a également le système des achats « mains libres », afin de faciliter et de rendre plus agréable la visite du client. Il règle tous ses achats en même temps lorsqu'il a fini ses courses.

F2: Quels sont les problèmes qui reviennent le plus souvent?

H: Principalement des problèmes liés à des dysfonctionnements rencontrés dans le magasin. Ce n'est pas toujours évident dans une grande structure comme la nôtre, qui peut accueillir jusqu'à 180 000 clients par jour! C'est pourquoi on met un point d'honneur à former le personnel afin qu'il soit plus à l'écoute du client.

F2: Qu'est-ce qui rend le service performant?

H: C'est d'abord un service présent. L'ensemble de l'encadrement veille avant tout à la satisfaction du client. Il est propriétaire sur tout le reste. Nous avons développé de nouveaux concepts de restauration, comme la création d'un « sushi bar » qui marche très bien ainsi que des bars à thème qui attirent le client. Nous avons également aménagé beaucoup d'espaces assis pour les personnes âgées. On souhaite avant tout détendre le client, éviter le stress qui arrive facilement dans un grand magasin où il fait chaud, où il y a du monde et surtout beaucoup de bruit. Il y a également eu un effort de fait en ce qui concerne la température ambiante: lorsque le client reste des heures aux Galeries Lafayette, la chaleur peut être un obstacle à son humeur.

F2: Quelles sont vos méthodes pour augmenter l'efficacité du personnel?

H: On organise une formation du personnel afin de développer les « règles d'or », consistant à une mise en situation via un scénario. Cela leur permet d'évaluer leur réaction, donc de s'améliorer.

F2: L'objectif du magasin est-il atteint?

H: Non, il ne peut jamais l'être. On arrive à mesurer la satisfaction des clients par un questionnaire remis à 6 000 d'entre eux tous les quatre mois. Ce système nous permet de traiter les informations, rayon par rayon, et d'améliorer les services. C'est en étant confrontés directement avec le client que l'on peut progresser.

F2: Comment répondez-vous aux lettres?

H: Il y a un service qui s'occupe de cela à part entière. Une équipe constituée d'une quinzaine de personnes répond aux lettres qu'elle reçoit du monde entier. Ils font un travail fantastique.

F2: Quel est le délai de réponse?

H: On répond à toutes les lettres sans exception dans la semaine qui suit. On reçoit environ 80 000 mails, par mois, ce qui est énorme. Mais il y a également un suivi informatique des plaintes pour chaque client. C'est d'ailleurs à partir de là qu'on peut établir des statistiques sur les problèmes récurrents.

F2: Internet a-t-il modifié certaines choses dans le service clients?

H: Non, pas encore pour le moment. Il a encore une place réduite au sein de notre entreprise mais son impact augmente de jour en jour. Les Galeries Lafayette vont mettre en place des structures, des axes de développement pour tout ce qui concerne cette nouvelle technologie.

PAUSE: 00'02''

R: Maintenant vous allez entendre le document une deuxième fois.

PAUSE: 00'02''

[répétez]

PAUSE: 00'10''

R: Ceci est la fin de l'épreuve de Compréhension Orale. Maintenant vous avez 5 minutes pour copier vos réponses sur la Feuille de Réponses.