

Plan de leçon – Séance 6 (séance synchrone)

Objectifs de la séance

- Savoir gérer une plainte (« Dealing with complaints »)

Activités pendant la séance

Fait	Tâche	Fichier ou document	Remise et/ou échéance
<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none">• Révision de l'examen.		Pendant la séance 6
<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none">• Survoler le chapitre 10 ensemble.<ul style="list-style-type: none">– Théorie : pages 168 à 175 / 177 à 181	Manuel Chapitre 10	Pendant la séance 6

Tâches à réaliser par l'étudiant – exercices pratiques en équipe

Fait	Tâche	Fichier ou document	Remise et/ou échéance
<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none">• Faites les exercices pratiques de dialogues suivants : 10.6, 10.8	Manuel Chapitre 10	Pendant la séance 6

Note : si vous n'êtes pas en mesure d'assister à la séance synchrone, vous avez la responsabilité de compléter ces exercices par vous-même avant la prochaine séance de cours.

Tâches à réaliser par l'étudiant – exercices individuels

Fait	Tâche	Fichier ou document	Remise et/ou échéance
<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none">• Faites les exercices suivants dans le chapitre 10 : 10.4, 10.5, 10.7	Manuel Chapitre 10	Avant la séance 8

Note : les exercices individuels peuvent aussi être faits en équipe, si vous voulez une expérience plus interactive.