Jeu de cartes – antwoordmodel

1 Facile:

J'ai les yeux .../ j'ai les cheveux ...

Difficile:

Il est grand, mince, il a de petits yeux marron, une moustache et il porte des vêtements noirs/il est habillé en noir.

2 Facile:

Je fais du ...

Difficile:

Est-ce que vous avez ce petite veste en ...?

3 Facile:

J'achète mes vêtements chez .../dans ...

Difficile:

Vous vous habillez/tu t'habilles en quelles couleurs/en quelles matières ?

4 Facile:

Tes nouvelles chaussures sont magnifiques! Quelles belles chaussures!

Difficile:

Avec quelle cravate peut-on porter cette chemise?

5 Facile:

Ils sont chaleureux/râleurs/beaux parleurs/bons vivants/arrogants, ils ne sont pas polis/sérieux.

Les Néerlandais sont écologistes, ouverts, tolérants ...

6 Facile:

Oui, je suis d'accord/c'est vrai/tout à fait/bien sûr. Non, je ne suis pas d'accord/ce n'est pas vrai/je ne trouve pas.

Difficile:

Je ne suis pas d'accord avec toi. On peut trouver de jolis vêtements dans des boutiques pas chères.

7 Facile:

J'ai peur de la/du/des ... je n'ai peur de rien.

Je suis supercontent(e) parce que je vais bientôt faire un stage en France.

8 Facile:

Ça ne va pas, non? Il est 3 heures du matin!

Difficile:

Quel dommage!

9 Facile:

C'est pas vrai! Oh non! Quoi? Pas possible! Ça

alors!

Difficile:

Ouf! Ça y est, c'est fini! Je vais pouvoir me reposer!

10 Facile:

facteur, vendeur, instituteur, infirmière ...

Difficile:

Un pâtissier fait et vend des gâteaux.

11 Facile:

Je suis .../je travaille comme .../je m'occupe de .../je suis responsable/chargé de ...

Difficile:

Pour être .../pour faire ce métier, il faut être .../ avoir un diplôme de .../aimer ...

12 Facile:

le travaille ...

Difficile:

Les gens travaillent surtout dans les grandes villes et dans l'ouest du pays.

13 Facile:

Je suis ... et j'aime ...

Difficile:

Les Néerlandais ont le sens du commerce et savent faire des affaires.

Le CAP, le BEP, le baccalauréat, la licence, le mastère ...

Difficile:

Combien d'années faut-il étudier/as-tu étudié pour faire ce métier ?

15 Facile:

J'ai commencé à travailler en ...

Difficile:

J'ai commencé à travailler en ... comme ... Je suis resté à ce poste pendant ... ans.

16 Facile:

Dans mon travail, j'aime ...

Difficile:

Je fais un travail intéressant mais hélas c'est mal payé et je fais beaucoup d'heures sup.

17 Facile:

Je travaille pour .../parce que ...

Difficile:

Est-ce que tu vas avec plaisir à ton travail ? C'est quoi le travail pour toi ?

18 Facile:

Pour allumer le portable, tu appuies sur la touche verte et pour éteindre, tu appuies sur la touche rouge.

Difficile:

Tu allumes le lecteur de CD. Tu soulèves le couvercle et tu poses le CD. Tu fermes le couvercle et tu appuies sur la touche ON.

19 Facile:

Moi, j'aime/j'adore ...

Difficile:

Les Hollandais jouent beaucoup au football, au tennis et au golf. Ils jouent aussi au korfbal, qui est un peu comme le basket-ball.

20 Facile:

Oui, je joue du/de la/des ... Non, je ne joue pas de ...

Difficile:

Quand vous étiez jeune, jouiez-vous/est-ce que vous jouiez d'un instrument de musique?

21 Facile:

Hum! Ça sent bon!

Difficile:

Ce gâteau a l'air délicieux et il sent superbon.

22 Facile:

Un décapsuleur sert à ouvrir les bouteilles.

Difficile:

C'est un objet design qui fait partie de la collection du MoMa à New York.

23 Facile:

Tu préfères le classique/ le style classique ou le design/ le style design?

Difficile:

Moi, j'achète mes cadeaux dans une boutique qui se trouve à .../ chez ... à ...

24 Facile:

cheval = araignée = chien = puce = souris = poule = iguane = dindon = chat = agneau = chèvre = poisson = lapin ...

Difficile:

Aux Pays-Bas, en général, nous ne mangeons pas les lapins, ce sont des animaux de compagnie comme le chat ou le chien.

25 Facile:

Quand j'étais enfant, j'avais un/une .../je n'avais pas de ...

Difficile:

Quand j'étais enfant, j'allais en vacances ... je faisais ...

26 Facile:

Je fais partie d'un club de .../je ne fais pas partie d'un club.

Difficile:

Est-ce que vous faites du sport ? Est-ce que vous êtes inscrit dans un club de sport ?

27 Facile:

Faire de l'exercice, bouger, manger des fruits et des légumes, boire beaucoup .../Ne pas fumer .../Ne pas manger trop gras, trop sucré, trop salé, ne pas fumer, ne pas boire trop d'alcool ... Difficile :

Pour rester en bonne santé, il ne faut pas fumer ...

Je me souviens de mon/ma premier(ière) ami(e) d'école. Il/elle s'appelait ...

Difficile:

J'ai rencontré mon premier petit ami/ma première petite amie ...

29 Facile:

Pour la naissance d'un enfant, j'offre un jouet, un bijou, un vêtement ...

Difficile:

Merci pour ta carte et toutes mes félicitations pour la naissance de ton fils.

30 Facile:

Recevez toutes mes condoléances.

Difficile:

Aux Pays-Bas, les gens sont presque toujours incinérés et rarement enterrés.

31 Facile:

Je suis marié(e)/pacsé(e). La cérémonie a eu lieu le ...

Difficile:

Je vous invite au mariage de ma fille le ... à ...

32 Facile:

Vous allez vous marier. Toutes mes félicitations. Difficile :

Aux Pays-Bas, il faut payer pour se marier. Le samedi, c'est très cher. Alors les gens ne se marient pas souvent le samedi.

33 Facile:

Allez, venez avec nous.

Difficile:

Non, je vous assure. Je préfère rester ici.

34 Facile:

Attention! Vous allez avoir un accident! C'est dangereux!

Difficile:

Tu n'as pas oublié notre rendez-vous après le cours ? Tu te souviens de notre rendez-vous ? Tu sais que nous avons/qu'on a rendez-vous après le cours ?

35 Facile:

Ils me reprochaient de ...

Difficile:

Ça ne va pas, non? Il ne faut pas faire ça. Ce n'est pas bien. Arrête tout de suite!

36 Facile:

Ce n'est pas moi qui ai ton dossier. Je n'ai pas ton dossier.

Difficile:

C'est toi qui as pris mon stylo? Tu as pris/vu mon stylo? Il n'est plus là.

37 Facile:

J'habite dans une maison/un appartement/un château/une villa ...

Difficile:

Dans le centre-ville, il y a des immeubles et des maisons mitoyennes, dans les quartiers résidentiels, il y a des villas indépendantes et des maisons de plain-pied ...

38 Facile:

Mon logement a ... pièces/c'est un F/T ... Difficile :

La villa est près de la mer/des commerces ? Elle a combien de pièces ? Il y a un jardin/une terrasse/ un garage/une place de parking ? ...

39 Facile:

Un lit, des lits jumeaux, une armoire, des tables de nuit, une commode, un fauteuil ...

Difficile:

Dans la classe, il y a des tables, des chaises, un tableau, une armoire, une télévision, un ordinateur ...

40 Facile:

Mon logement idéal est une maison/un appartement de ... pièces avec un jardin/une terrasse/un balcon ...

Difficile:

La maison idéale aux Pays-Bas est une maison indépendante de plain-pied/à plusieurs étages avec un grand jardin ...

Tu pourrais peindre ta cuisine en jaune. Ce serait plus gai ...

Difficile:

Tu pourrais mettre de grands lits car les Néerlandais sont grands ...

42 Facile:

Tu ne veux pas utiliser mon stylo? Si tu veux, tu peux utiliser mon stylo.

Difficile:

Si vous voulez, je peux vous aider à porter votre sac.

43 Facile:

Pourrais/voudrais-tu me donner une feuille de papier?

Difficile:

Est-ce que je pourrais prendre la voiture ? Il pleut et j'ai un rendez-vous important.

44 Facile:

La rose, la jonquille, la tulipe ...

Difficile:

On connaît les Pays-Bas pour les bulbes de fleurs, les bulbes de tulipes, de jonquilles ...

45 Facile:

Oui, j'ai un jardin, il fait 50 m2, il a une pelouse et une terrasse .../Non, je n'ai pas de jardin.

Difficile:

Tu plantes les bulbes au soleil, mais tu ne les plantes pas trop près d'un arbre et tu arroses bien.

46 Facile:

Cher/mon cher - chère/ma chère

Difficile:

Merci pour ta lettre.

47 Facile:

ennui, souci, difficulté ...

Difficile:

Si tu veux, je peux les garder.

48 Facile:

Ne t'inquiète pas!

Difficile:

Ne t'inquiète pas, je vais l'appeler/lui téléphoner.

49 Facile:

Je vais au laboratoire.

Difficile:

Aux Pays-Bas, on va à l'hôpital pour consulter un spécialiste.

50 Facile:

Oui, j'ai parfois mal à la tête. Non, je n'ai jamais mal à la tête.

Difficile:

Tu devrais aller chez le médecin/consulter ton médecin généraliste.

51 Facile:

Je prends de l'aspirine/du paracétamol. Je prends un comprimé d'aspirine/de paracétamol.

Difficile:

Tu devrais/pourrais prendre un grog avec du cognac, du lait et du sucre et après tu devrais aller te coucher.

52 Facile:

Je vous dois combien?

Difficile:

Aux Pays-Bas, on ne paie pas le médecin après la consultation.

53 Facile:

Quand j'irai en France, je visiterai ...

Difficile:

Ce week-end, je vais visiter la tour Eiffel, le musée du Louvre et faire les boutiques sur les Champs-Élysées.

54 Facile:

Je suis ...

Difficile:

Le mois prochain, les Poissons gagneront beaucoup d'argent.

55 Facile:

J'aimerais partir en .../au .../ aux .../ à ...

Difficile:

Je pars en week-end dans les Alpes, je vais visiter des amis à Annecy et faire une randonnée/du ski en montagne ...

Oui, je suis déjà allé(e) en chambres d'hôtes à ... en .../Non, je ne suis jamais allé(e) en chambre d'hôtes.

Difficile:

Je voudrais réserver deux chambres non-fumeurs pour 4 personnes.

57 Facile:

Est-ce que vous acceptez les chiens ? Est-ce que je peux emmener mon chien ?

Difficile:

Je voudrais des renseignements sur vos chambres d'hôtes. Est-ce qu'il y a une connexion Internet dans les chambres/est-ce que les chambres ont une connexion Internet ? Est-ce qu'il y a des grands lits dans les chambres/Est-ce que les chambres ont/sont équipées de grands lits ?

58 Facile:

Je préférerais vivre à la campagne/en ville parce que la campagne/la ville, c'est plus/moins ..., parce qu'il y a plus de .../moins de ...

Difficile:

Aux Pays-Bas, il fait plus froid au nord, mais il pleut plus à l'ouest. Il y a plus d'habitants à l'ouest. Les paysages sont différents, à l'ouest, ce sont des polders, à l'est et au sud, ...

59 Facile:

Entrez et asseyez-vous/entre et assieds-toi. Difficile :

Avant de partir, avant de prendre le volant, tu t'assois/tu t'assieds et tu règles ton siège, tu règles les rétroviseurs et tu attaches ta ceinture de sécurité.

60 Facile:

Je suis désolé(e), nous arriverons tard car il y a un bouchon sur la route.

Difficile:

Nous avons eu des problèmes sur la route, nous avons eu des ralentissements en Belgique, un bouchon à l'entrée de Lille et il y a eu un accident sur l'A1.

61 Facile:

C'est difficile de conduire en ville car il y a beaucoup de circulation/ il y a des ralentissements et des bouchons.

Difficile:

Tu prends la route .../tu tournes à droite/à gauche, tu prends la première à gauche/à droite, tu traverses la place/la route ...

62 Facile:

Est-ce que vous avez/auriez un plan de la ville, s'il vous plaît ?

Difficile:

Est-ce que vous avez/louez des audioguides ? En quelles langues ?

63 Facile:

Pourriez-vous faire le plein, s'il vous plaît ? Difficile :

Pourriez-vous contrôler les niveaux d'huile et d'eau et la pression des pneus, s'il vous plaît?

64 Facile:

Excusez-moi, où se trouve le rayon maroquinerie, s'il vous plaît ?

Difficile:

Pour acheter des bijoux, tu dois/vous devez aller au rez-de-chaussée. C'est là que se trouve le rayon bijouterie.

65 Facile:

Ce n'est pas très cher/ c'est donné/ c'est bon marché/c'est une bonne affaire.

Difficile:

Les Néerlandais achètent surtout quand les produits/les articles sont en promotion/en réclame/en solde ou quand il y a une offre spéciale/exceptionnelle.

66 Facile:

Bonjour, je voudrais commander des pizzas (à emporter) pour 12 personnes. Mon nom est ..., mon adresse ... Pouvez-vous livrer les pizzas vers ... h?

Difficile:

Je voudrais commander des plats provençaux pour un dîner. Qu'est-ce que vous me conseillez? Très bien, je vais prendre ... pour 10 personnes. Mon nom est ..., mon adresse ... Pouvez-vous livrer le ... vers ... h?

Oui, j'en prends (un morceau/deux morceaux)/ Non, je n'en prends pas.

Difficile:

Aux Pays-Bas, on boit beaucoup de café, mais le café est moins fort qu'en France ou en Italie/n'est pas aussi fort qu'en France ou en Italie.

68 Facile:

Veux-tu/voulez-vous du café/du thé ? Vous prendrez bien du café/du thé ?

Difficile:

Aux Pays-Bas, on mange moins de viande. Avant, on mangeait de la viande tous les jours, maintenant, les gens mangent de la viande seulement deux ou trois fois par semaine.

69 Facile:

Mon dessert préféré, c'est le/la/les .../Le dessert que je préfère, c'est le/la/les ...

Difficile:

Je vais faire un dessert avec de la glace à la/au ..., des fruits (fraises, pèches, pomme, poire ...) et de la sauce au chocolat.

70 Facile:

Tu pars déjà! Quel dommage!

Difficile:

Je suis désolée mais je dois partir plus tôt ce soir, car demain, je dois partir très tôt à Paris.

71 Facile:

Tu veux encore du café ? Tu reveux du café ? Je te ressers du café ?

Difficile:

Non merci, c'est gentil, mais j'en ai assez bu/ j'ai assez bu de vin comme ça.

72 Facile:

Le dimanche soir, je mange à la maison/chez mes parents/au restaurant ...

Difficile :

Ici aux Pays-Bas, on mange en général le dimanche en famille. Nous mangeons ...

73 Facile:

Hier/la semaine dernière, ...

Difficile:

En Flandre et aux Pays-Bas, le plus grand risque est le débordement de grandes rivières comme le Rhin ou la Meuse.

74 Facile:

Je préfère vivre dans une petite/grande ville

Difficile:

Aux Pays-Bas, il n'y a pas de grande ville comme Paris mais une conurbation de villes qu'on appelle le Randstad.

75 Facile:

J'ai parfois des problèmes de ... avec mes voisins. Difficile :

Bonjour monsieur et madame ... Qu'est-ce qui se passe ? Est-ce qu'il y a un problème ?

76 Facile:

circulation – bruit – pollution – stationnement – stress – agressions – manque d'espace ...

Difficile :

On pourrait construire des parkings à étage à l'entrée des villes = on pourrait faire payer un péage à l'entrée des villes = on pourrait baisser le prix des tickets de bus ou de métro = on pourrait avoir plus de lignes de bus, de tramways ou de métros ...

77 Facile:

Ça ne va pas du tout ! Je ne suis pas contente. Il y a encore un problème avec la liaison Internet ... Difficile :

Ah! Non, ce n'est pas vrai. Vous avez encore cassé mes fleurs. C'est la deuxième fois cette semaine. Où sont vos parents? Je veux leur parler. / Vous devez aller jouer ailleurs.

78 Facile:

Faut voir/attendre! On verra bien si ça marche! Difficile:

Aux Pays-Bas quand on a un problème, on parle beaucoup et on cherche un compromis. On appelle cela le « poldermodel ».

C'est une bonne idée. Si vous voulez, je peux vous aider!

Difficile:

Cela ne marchera jamais/Vous croyez au Père Noël ? Ils ne viendront pas. Je ne pense pas qu'ils viendront.

80 Facile:

Oui, je fais partie d'un comité de quartier/Non, je ne fais pas partie d'un comité de quartier.

Difficile:

Aux Pays-Bas, les habitants élisent le conseil municipal, mais pas le maire. (C'est la reine qui nomme les maires.)

81 Facile:

À mon avis, la ville la plus verte des Pays-Bas, c'est ...

Difficile:

La ville la plus propre et la plus sûre des Pays-Bas, c'est ... et celle où il y a le moins de bouchons, c'est ...

82 Facile:

La Belgique, le Luxembourg, la Suisse, Monaco et la France.

Difficile:

À Amsterdam, il y avait autrefois beaucoup de gens qui parlaient français, car beaucoup d'habitants venaient de France, c'étaient des huguenots.

83 Facile:

La population des Pays-Bas est de 17 millions d'habitants environ.

Difficile:

Les Pays-Bas ont une superficie de 41 528 km², une population de 16 850 000 habitants, un climat tempéré, on y parle néerlandais. Les plus grandes villes sont Rotterdam et Amsterdam.

84 Facile:

Oui, je suis déjà allé en Afrique, je suis allé au .../ en .../aux .../à ...

Difficile:

Vous pourriez faire le tour à pied du Veluwe et visiter le parc du Kröler-Muller. Vous pourriez dormir à ...

85 Facile:

Chut! tais-toi/Arrête, laisse- le parler/finir! Tu parleras après.

Difficile:

Écoutez-moi. S'il vous plaît. J'ai quelque chose à dire ... Oui, mais ... Moi, je pense que .../ Est-ce que je peux dire quelque chose ?

86 Facile:

Pour faire une randonnée en Corse sur le GR 20, j'emporte des vêtements d'été comme un short et des tee-shirts, mais je prends aussi un coupevent et un pull-over.

Difficile:

Je pars en Afrique, je voudrais un traitement contre la diarrhée, un collyre pour mes yeux et un traitement contre le paludisme.

87 Facile:

Est-ce que tu as apporté ton dictionnaire ? Difficile :

Es-tu certain que tu l'as bien mis dans ton sac? Es-tu certain que tu l'as bien emporté?

88 Facile:

Pour visiter les Pays-Bas on doit avoir une carte d'identité valide ou un passeport.

Difficile:

Ma valise est trop lourde. Est-ce que tu as encore de la place dans ta valise/la tienne?

89 Facile:

Vous êtes certain qu'on va arriver/ y être à temps ?

Difficile:

Oui, je voudrais réserver un taxi pour demain matin 6 heures pour aller à l'aéroport de Roissy. Mon nom est ..., mon adresse, c'est ..., vous pouvez me joindre au ...

90 Facile:

Mon plus beau souvenir de vacances, c'était en ..., à ...

Difficile:

Quand j'étais petit/j'avais ... ans, je suis allé ... C'était formidable/super/génial. Je m'en rappelle/ souviens encore bien.

Parcours affaires

1 Facile:

Une infirmière travaille dans le secteur de la santé et un chef de rayon travaille dans le secteur de la distribution.

Difficile:

ING est une entreprise néerlandaise qui a 95 000 employés et qui a un chiffre d'affaires de 55,8 milliard € (par an).

2 Facile:

Blouse, tablier, gants / chaussures / pantalon et veste de travail, masques et lunettes de protection ...

Difficile:

Homme: tu devrais/vous devriez porter/mettre un costume, une cravate et des chaussures de couleur sombre avec une chemise blanche ou bleu clair.

Femme: tu devrais/vous devriez porter/mettre une veste et une jupe ou un pantalon de couleur sombre avec une blouse et des chaussures avec un petit talon, et choisir un maquillage sobre.

3 Facile:

Mon nom, c'est ...

Difficile:

Bonjour madame/monsieur, je voudrais parler au responsable/chef du service du personnel.

4 Facile:

Un CDI, c'est un contrat à durée indéterminée. **Difficile**:

Les Néerlandais ont environ 20 jours de congés payés et 7 jours fériés par an (sans les dimanches).

5 Facile:

À l'occasion de mon anniversaire, je vous invite/ j'ai le plaisir de vous inviter à boire un verre le ..., à ...

Difficile:

Samedi ... à 15 heures, présentation de nos nouveaux cours/de notre nouveau programme. Venez tous !/Venez nombreux ! ..., ... (nom de l'école)

6 Facile:

Lancement/présentation d'un nouveau produit, anniversaire de l'entreprise, nouvel an, nouveau contrat ...

Difficile:

Aux Pays-Bas, les entreprises font/organisent souvent des journées/excursions pour le personnel. On va par exemple visiter un musée, passer une journée à la plage ou faire une promenade en bateau.

7 Facile:

Mon portable fait ... cm de long, ... cm de large et ... cm de haut.

Difficile:

Cette tablette fait ... cm de long, ... cm de large et ... cm de haut. Elle se fait en noir et en blanc/ en couleur métal. Elle fait ... euros. J'ai encore deux tablettes en stock.

8 Facile:

Je vous confirme ma participation./J'accepte avec plaisir votre invitation./ C'est avec plaisir que j'accepte votre invitation.

Difficile:

Merci pour votre invitation. Hélas, je suis absent ce jour-là et c'est avec regret que je dois décliner votre invitation. Pourriez-vous m'envoyer une documentation sur votre nouveau produit ? D'avance merci.

9 Facile:

Je suis désolé(e) mais monsieur/madame ... est absent aujourd'hui. (Pouvez-vous rappeler demain ?)

Difficile:

J'organise une réunion jeudi après-midi avec les différents responsables de la direction commerciale. Est-ce que le responsable du service des achats est disponible ce jour-là?

10 Facile:

Oui, je participe souvent à des réunions de direction/de service/commerciales/ avec les clients ... /Non, je ne participe pas souvent à des réunions.

Difficile:

Il y a deux points à l'ordre du jour de la prochaine réunion : l'aménagement de la nouvelle salle de réunion et le planning des vacances/congés.

11 Facile:

Comptoir, présentoir, siège haut/bas, table ... Difficile :

La ville de Bruxelles organise chaque année/tous les ans un salon qui s'appelle Batibouw.

12 Facile:

Ici ..., nous sommes le ... C'est un message pour Cet après-midi, j'arriverai/je serai une demiheure en retard.

Difficile:

Ici Nous sommes le Ce message est pour le responsable des ventes. Je voudrais prendre un rendez-vous avec lui. Mon numéro est le ... Au revoir et merci.

13 Facile:

Bonjour, j'ai rendez-vous le ... à ... Je voudrais reporter ce rendez-vous d'une semaine, s'il vous plaît.

Difficile:

Ici ... Nous sommes le ... Ce message est pour ... Je dois hélas annuler notre rendez-vous du ... je le/la rappellerai pour fixer une nouvelle date. Au revoir et merci.

14 Facile:

Wi-fi, coffre-fort, fax, photocopies, blanchisserie, porte isophonique, secrétaire, interprète ...

Difficile:

Bonjour monsieur/madame. Je voudrais réserver trois chambres individuelles pour deux nuits, du ... au ... Est-ce que l'hôtel a/dispose d'un service de fax et de photocopies ?

15 Facile:

Madame/monsieur bonjour. Bienvenue chez ... Prenez place/Asseyez-vous, je vous en prie. Difficile:

Madame/monsieur bonjour. Bienvenue chez ... Avez-vous fait bon voyage? Vous voulez un café, un thé ou une boisson fraîche?

16 Facile:

On met les produits finis avant leur livraison dans le magasin.

Difficile:

D'abord on prépare les matières premières (fruits et sucre), puis on les cuit et on les met en zone de refroidissement. Ensuite on les conditionne/ on les met en boîte puis on les stocke au magasin avant livraison.

17 Facile:

Je préférerais travailler dans un bureau paysager/individuel car/parce que ...

Difficile:

Aux Pays-Bas, beaucoup d'employés travaillent dans des bureaux paysagers. Ils se plaignent surtout du bruit et de manque d'intimité.

18 Facile:

J'ai une grande/petite table de travail. Sur la table, il y a un ordinateur, une imprimante, un pot à crayons ...

Difficile:

Bonjour madame/monsieur. Je voudrais commander des meubles pour notre nouvelle salle de réunion. Je voudrais une grande table, 12 chaises et un tableau blanc. Les références sont les suivantes.

19 Facile:

Voulez-vous laisser un message? / Je peux lui laisser un message si vous le souhaitez.

Difficile:

Oui, bien sûr. Quel est votre numéro de client? Très bien, c'est noté. Je transmets immédiatement votre message au responsable commercial.

20 Facile:

Retard, articles manquants, livraison non conforme, articles endommagés ...

Difficile:

Je comprends/je suis désolé. / C'est ennuyeux. Je vais faire le nécessaire pour vous livrer votre commande demain matin.