



Lecture et résumé

Quand vous lisez, c'est à vous de décider quels sont les renseignements les plus importants. Une façon de le faire est d'écrire un **résumé** du texte.



Un **résumé** est une version plus courte d'un texte, qui contient seulement les idées principales.

Résumer consiste à réécrire dans ses propres mots l'information la plus importante de quelque chose qu'on a lu.



Comment résumer

Il existe beaucoup de stratégies différentes pour écrire un résumé. Voici une stratégie à essayer :

1. Survolez le texte avant de le lire. Demandez-vous quel est le sujet du texte d'après vous et quels renseignements vous devriez chercher. Déterminez les mots-clés à chercher pendant que vous lisez.
2. Lisez le texte du début à la fin. Lisez à un rythme qui vous convient. Il n'y a rien de mal à lire lentement.
3. Relisez le texte. Cette fois, prenez des notes. Surlignez ou soulignez tout ce que vous jugez important.
4. Relisez vos notes. Regardez les parties que vous avez surlignées ou soulignées. Demandez-vous quels sont les renseignements les plus importants.
5. Écrivez les renseignements les plus importants dans vos propres mots. Vous pouvez utiliser des points ou des phrases complètes.
6. Vérifiez votre résumé. Avez-vous oublié quelque chose d'important? Avez-vous inclus de l'information superflue dont vous n'avez pas besoin? Faites les changements nécessaires.



Exerçons-nous

Imaginez que vous êtes un représentant du service à la clientèle dans une compagnie de téléphone. L'une de vos tâches consiste à lire et à résumer les courriels des clients et à en remettre le résumé à votre patron. Votre patron utilise les résumés pour décider s'il faut faire ou non un suivi auprès des clients. Suivez les étapes ci-dessous :

- lisez les courriels dans le tableau;
- utilisez les étapes ci-dessus pour résumer chaque courriel en une ou deux phrases.

Courriel du client

De : Jamal

Je voulais juste vous écrire pour vous parler d'une excellente expérience que j'ai eue avec l'un de vos représentants. J'ai appelé au début de la semaine dernière pour parler à quelqu'un d'un problème que j'avais. En gros, je n'arrivais pas à trouver comment transférer ma liste de contacts de mon ancien téléphone à mon nouveau. J'ai parlé à Julien, et il m'a expliqué le processus étape par étape. Il a été très gentil et très patient avec moi. Il a vraiment transformé une expérience frustrante en une expérience positive. Assurez-vous de le remercier pour moi.

Votre résumé

Jamal est satisfait des services de Julien, qui l'a aidé à transférer ses contacts dans son nouveau téléphone. Il aimerait qu'on le remercie de son aide.

Courriel du client

De : Mario

Je vous écris pour vous faire part d'une idée que j'ai eue pour vous. Ce que je trouve frustrant dans le service que je reçois de votre entreprise, c'est qu'il est très difficile de communiquer avec vous. Hier, en utilisant ma banque en ligne, j'ai remarqué qu'elle avait un service de clavardage en direct que les clients peuvent utiliser. J'ai décidé de l'essayer, et ça a été fantastique. J'ai pu communiquer avec quelqu'un tout de suite, et la personne m'a aidé à régler mon problème en cinq minutes. C'était tellement plus agréable que d'appeler et d'être mis en attente. Je vous recommande fortement d'ajouter un service de clavardage en ligne à votre site Web!

Votre résumé

Courriel du client

De : Aparna

Je commence à être très frustrée de quelque chose qui m'arrive tout le temps... Quand je reçois ma facture tous les mois, elle dit que j'ai dépassé ma limite d'utilisation de données et que je dois payer un supplément. Mais je ne vois pas comment c'est possible, parce que mes données ne sont même pas activées! J'utilise toujours le Wi-Fi au travail et à la maison, et j'utilise mes données juste quand j'en ai absolument besoin. Mais c'est impossible que je dépasse ma limite mensuelle! J'ai essayé de vous appeler pour en parler, mais on me met toujours en attente pendant des heures. Je dois parler à quelqu'un qui peut régler ce problème.

Votre résumé

Courriel du client

De : Svetlana

Je vous écris parce que je dois annuler mon forfait avec vous. Je suis déçue de devoir annuler, parce que je trouve que vous avez toujours offert un excellent service à la clientèle. En fait, je suis une cliente fidèle depuis de nombreuses années! Malheureusement, je viens d'accepter un nouvel emploi dans un autre pays, et je vais devoir trouver une autre compagnie de téléphone là-bas. Veuillez m'aider à communiquer avec quelqu'un qui peut s'occuper de cela pour moi.

Votre résumé

Courriel du client

De : Yamuna

Je vous écris pour vous parler d'un problème avec mon téléphone. Le problème semble venir de la batterie. Depuis le premier jour que je l'ai, la batterie dure juste environ 4 heures avant de mourir. Je m'attends à ce que la batterie d'un téléphone neuf dure au moins 12 heures. C'est très frustrant pour moi, parce qu'au travail je suis à l'extérieur du bureau pendant 10 heures par jour et je ne peux pas la charger pendant que je travaille. J'ai besoin d'un téléphone qui dure toute ma journée de travail. Est-il possible de recevoir une nouvelle batterie pour le téléphone?

Votre résumé
