

Tableau des contenus

Module 1
Notre entreprise

p. 8

Module 2
Un appel urgent

p. 20

Module 3
La visite d'un client

p. 34

Module 4
Une commande ferme

p. 48

Module 5
La livraison à l'heure

p. 58

Thèmes

Ét. 1 Les présentations
Ét. 2 Le personnel
Ét. 3 Les produits
Ét. 4 Les secteurs d'activité
Ét. 5 L'import-export

Ét. 1 Un coup de fil
Ét. 2 Les renseignements
Ét. 3 En communication
Ét. 4 Les rendez-vous
Ét. 5 Les messages

Ét. 1 La bienvenue
Ét. 2 L'ordre du jour
Ét. 3 La visite guidée
Ét. 4 Le temps libre

Ét. 1 La lettre commerciale
Ét. 2 Les tarifs
Ét. 3 En stock
Ét. 4 La prise de la commande

Ét. 1 L'emballage
Ét. 2 Le transport
Ét. 3 L'expédition
Ét. 4 Les réclamations

Actes de parole

- se présenter dans un contexte professionnel
- présenter ses collègues : nom et fonction
- décrire un produit
- parler des activités de son entreprise
- parler des exportations

- se présenter et épeler son nom au téléphone
- demander des renseignements précis par téléphone
- réagir quand son correspondant est absent
- prendre des messages
- fixer un rendez-vous par téléphone
- utiliser répondeur et messagerie vocale

- accueillir des visiteurs dans une entreprise
- présenter un ordre du jour
- faire visiter son entreprise à des clients
- conseiller les visiteurs dans leur temps libre

- répondre par écrit à une demande
- discuter des prix
- parler des produits en stock
- prendre une commande

- choisir un emballage en fonction du produit
- organiser une livraison
- choisir un moyen d'expédition rapide
- résoudre un problème de livraison par téléphone

Situations de communication

- les rencontres professionnelles
- les présentations au téléphone
- la présentation des produits
- la présentation des marchés d'une entreprise

- les appels téléphoniques
- les messages téléphoniques et électroniques
- les demandes de renseignements

- la visite de clients
- la réunion
- la visite d'une entreprise
- la visite d'une ville après une séance de travail

- la correspondance commerciale
- la négociation des prix
- la consultation des stocks
- la commande par téléphone ou autre

- la demande de précisions sur le conditionnement d'une commande
- le choix du mode de transport
- le repérage du lieu de livraison
- l'envoi d'un colis
- les réclamations sur la livraison

Types de textes

- organigramme
- cartes de visite
- catalogue produit
- schéma de distribution
- diagramme de répartition du C.A.

- extraits de l'annuaire
- contrat d'abonnement
- messages téléphoniques sur Post-it
- confirmation de rendez-vous par fax

- billet de train
- ordre du jour
- messages sur Post-it
- plan d'une usine
- plan des services administratifs
- plan de Paris

- lettre commerciale
- extrait de catalogue
- offre promotionnelle
- sondage
- bon de livraison

- plan de la route
- diagramme des modes de transport dans l'U.E.
- plaquette de transporteurs express
- fax de réclamation

Grammaire

- l'omission de l'article devant les noms de professions
- l'accord des adjectifs qualificatifs
- le genre des noms de pays
- les prépositions *en / au* + noms de pays

- les pronoms COD
- l'ordre des pronoms complément d'objet
- les adjectifs interrogatifs
- les adjectifs possessifs
- les expressions temporelles
- les pronoms indéfinis *on, quelqu'un, personne*

- le passé composé des verbes de mouvement
- l'accord du participe passé avec *être*
- *aller* + infinitif
- les indéfinis *certain, quelques-uns, plusieurs*
- *il faut* + infinitif

- les comparatifs *plus de / moins de*
- *de / d'* + voyelle
- les prépositions de temps
- le pronom *en*

- *il faut* + pronoms compléments d'objet indirects
- *pouvez-vous* + infinitif
- *si* + présent + futur
- l'impératif + ordre des pronoms complément direct et indirect
- la restriction avec *ne... que*

Profil

- régions et départements de France

- les Télécoms
- l'Internet en France
- le téléphone mobile
- le Minitel

- l'économie française
- les sigles de l'entreprise
- deux entreprises françaises

- Le métier de commercial : technico-commercial, chargé de missions, VRP

- la vente à distance (VPC et vente en ligne)
- le e-commerce
- le téléachat

Activités sur Internet

- faire une recherche sur les Pages jaunes

● **Dossiers simulation** p.126 ● **Transcription des enregistrements** p.143 ● **Grammaire** p.161

Module 6

La comptabilité

p. 68

Module 7

La nouvelle recrue

p. 80

Module 8

La préparation d'un salon

p. 94

Module 9

Au salon

p. 104

Module 10

Le suivi des contacts

p. 114

Thèmes

- Ét. 1 La facturation
Ét. 2 Le règlement de la facture
Ét. 3 La relance par téléphone
Ét. 4 La lettre de relance

- Ét. 1 La candidature
Ét. 2 L'entretien d'embauche
Ét. 3 Les rythmes de travail
Ét. 4 L'équipe de travail
Ét. 5 Missions et cadre de travail

- Ét. 1 La réservation du stand
Ét. 2 Les outils de communication
Ét. 3 L'organisation du voyage
Ét. 4 La réservation de l'hôtel

- Ét. 1 Les problèmes de logistique
Ét. 2 La présentation des produits
Ét. 3 La recherche d'un intermédiaire
Ét. 4 Le repas d'affaires

- Ét. 1 La fidélisation du client
Ét. 2 La prospection
Ét. 3 La promotion du produit
Ét. 4 Le service après-vente

Actes de parole

- lire une facture et faire une réclamation
- parler des modes et des conditions de paiement
- négoier une nouvelle date de paiement
- comprendre une lettre de relance

- poser sa candidature
- passer un entretien d'embauche
- comprendre les horaires et les conditions de travail
- nouer les premiers contacts avec ses collègues
- comprendre ou expliquer un travail

- réserver un stand
- prévoir les outils de communication pour les relations presse, les contacts, etc.
- préparer un voyage d'affaires
- réserver un hôtel

- vérifier le matériel sur le stand
- informer les visiteurs
- prendre contact avec un agent ou un distributeur
- participer à un repas d'affaires

- fidéliser ses clients
- chercher de nouveaux clients
- promouvoir ses produits
- proposer un service après-vente

Situations de communication

- la vérification d'une facture
- Les réclamations pour impayé
- le choix d'un mode de paiement
- la relance par téléphone ou par écrit

- la candidature spontanée
- la réponse à une offre de stage ou d'emploi
- la présentation d'un poste de travail
- la description des horaires de travail
- l'intégration dans une équipe de travail
- les instructions pour faire une mission

- le choix d'un stand
- la réservation d'un billet de train ou d'avion
- le changement de réservation d'un billet
- la réservation d'une chambre d'hôtel

- la préparation du stand
- la communication avec les clients sur le stand
- la prise de contact avec un agent ou un distributeur pour élargir son activité à l'étranger
- les négociations autour d'une table

- l'enquête de satisfaction
- la prospection par téléphone
- l'opération commerciale sur le lieu de vente
- le lancement d'une nouveauté
- l'appel au service consommateur
- la demande de dépannage

Types de textes

- facture
- relevé d'identité bancaire (RIB)
- lettres de relance

- CV
- lettre de candidature
- lettre de motivation
- offres d'emploi

- descriptif d'un stand
- retombées d'un salon dans la presse
- confirmation d'une réservation par fax
- brochures hôtelières

- check-list
- plaquette, dépliant
- fiche technique
- contrat
- courbe des ventes

- offres spéciales
- cartes de fidélité
- prospectus
- publicités
- garantie

Grammaire

- la notation des nombres
- le passé composé des verbes pronominaux
- le passif
- le conditionnel de politesse

- l'expression de la durée avec *depuis*, *pendant*
- l'imparfait
- quand* + futur
- les pronoms relatifs
- le pronom *y*
- l'impératif (+ pronom COI)
- pour* + infinitif

- avant de* + infinitif
- le comparatif *plus.../moins/aussi... que*

- la négation avec *ne... plus*, *ne... jamais*
- la double négation *ne... ni... ni*
- ce qui*, *ce que*
- le comparatif et le superlatif de *bien* (*mieux*, *le mieux*)
- un autre*, *d'autres*
- le comparatif et le superlatif de *bon* (*meilleur*, *le meilleur*)

- décider de* + infinitif
- venir de* + infinitif
- il paraît que*
- les indéfinis *chaque*, *chacun*, *tous*, *toutes*
- c'est*, *ce n'est pas* + adjectif

Profils

- la monnaie unique
- payer en euros
- le passage à l'euro dans les entreprises

- l'emploi en France
- la RTT (réduction du temps de travail)
- flexibilité, informatisation, télétravail

- le tourisme en France
- les voyages d'affaires
- le séminaire de motivation

- les salons professionnels en France
- le salon de l'environnement

- les acteurs de la publicité en France
- la communication d'entreprise

Activités sur Internet

- Acheter en passant par un annuaire de sites marchands

- Organiser une rencontre professionnelle