

SOMMAIRE

1. LA COMMUNICATION DANS LES AFFAIRES

1. Faire la connaissance d'une entreprise	9
2. Communiquer oralement	8
3. Communiquer avec des images et des gestes	10
4. Analyser des situations de communication	12
5. Comparer des situations de communication	14
Contrôle des connaissances	16

2. LE TRAVAIL ADMINISTRATIF

1. Assurer la réception et l'accueil	18
2. Faire le portrait de la secrétaire	20
3. Répartir le travail de bureau	22
4. Découvrir les bureaux de l'entreprise	24
5. Organiser un voyage d'affaires	26
Contrôle des connaissances	28

3. LE TÉLÉPHONE

1. Avoir un entretien téléphonique	30
2. Faire face aux complications de communication	32
3. Tenir le standard	34
4. Utiliser le répondeur téléphonique	36
5. Suivre l'évolution du téléphone	38
Contrôle des connaissances	40

4. LA COMMUNICATION INTERNE

1. Connaître la communication interne	42
2. Assister à une réunion	44
3. Rédiger des rapports et des comptes rendus	46
4. Découvrir la note de service	48
5. Lire un graphique	50
Contrôle des connaissances	52

5. LE COURRIER DE L'ENTREPRISE

1. Présenter une lettre commerciale	54
2. Commencer et terminer une lettre	56
3. Découvrir une variété de lettres	58
4. Améliorer le style	60
5. Utiliser le telex	62
Contrôle des connaissances	64

6. L'OFFRE ET LA COMMANDE

1. Faire une offre	66
2. Demander des informations	68
3. Sélectionner un fournisseur	70
4. Passer commande	72
5. Modifier et annuler une commande	74
Contrôle des connaissances	76

7. LIVRAISON, TRANSPORT, ASSURANCE

1. Préparer une livraison	78
2. Préparer une réclamation	80
3. Adresser une réclamation	82
4. Régler un problème de transport	84
5. Régler un problème d'assurances	86
Contrôle des connaissances	88

8. LA FACTURATION ET LE RÈGLEMENT

1. Adresser une facture	90
2. Réclamer pour erreur de facturation	92
3. Résoudre un problème de paiement	94
4. Payer par chèque et par virement	96
5. Payer par lettre de change	98
Contrôle des connaissances	100

9. LA COMMUNICATION AVEC LES PARTENAIRES

1. Contacter un hôtelier	102
2. Rechercher un employeur	104
3. Traiter avec un distributeur	106
4. Négocier avec un agent importateur	108
5. Négocier avec un agent immobilier	110
Contrôle des connaissances	112

10. LES NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION

1. Traiter et reproduire les textes	114
2. Utiliser les services du minitel	116
3. Découvrir l'ordinateur	118
4. Découvrir le courrier électronique	120
5. Communiquer entre groupes à distance	122
Le jeu de l'oie de la communication	124
Comment s'exprimer pour... les expressions de la correspondance commerciale	126