

SOMMAIRE

Unité 1. LA COMMUNICATION DANS LES AFFAIRES

1. Faire la connaissance d'une entreprise	3
2. Communiquer oralement	3
3. Communiquer avec des images et des gestes	5
4. Analyser des situations de communication	6
5. Comparer des situations de communication	8
CONTRÔLE DES CONNAISSANCES	9

Unité 2. LE TRAVAIL ADMINISTRATIF

1. Assurer la réception et l'accueil	10
2. Faire le portrait de la secrétaire	11
3. Répartir le travail de bureau	12
4. Découvrir les bureaux de l'entreprise ..	13
5. Organiser un voyage d'affaires	14
CONTRÔLE DES CONNAISSANCES	17

Unité 3. LE TÉLÉPHONE

1. Avoir un entretien téléphonique	18
2. Faire face aux complications de communication	19
3. Tenir le standard	20
4. Utiliser le répondeur téléphonique	22
5. Suivre l'évolution du téléphone	23
CONTRÔLE DES CONNAISSANCES	25

Unité 4. LA COMMUNICATION INTERNE

1. Connaître la communication interne	26
2. Assister à une réunion	26
3. Rédiger des rapports et des comptes rendus	28
4. Découvrir la note de service	31

5. Lire un graphique	32
CONTRÔLE DES CONNAISSANCES	33

Unité 5. LE COURRIER DE L'ENTREPRISE

1. Présenter une lettre commerciale	34
2. Commencer et terminer une lettre	34
3. Découvrir une variété de lettres	36
4. Améliorer le style	36
5. Utiliser le télex	37
CONTRÔLE DES CONNAISSANCES	39

Unité 6. L'OFFRE ET LA COMMANDE

1. Faire une offre	40
2. Demander des informations	42
3. Sélectionner un fournisseur	44
4. Passer commande	45
5. Modifier et annuler une commande	46
CONTRÔLE DES CONNAISSANCES	49

Unité 7. LIVRAISON, TRANSPORT, ASSURANCE

1. Préparer une livraison	50
2. Préparer une réclamation	51
3. Adresser une réclamation	52
4. Régler un problème de transport	53
5. Régler un problème d'assurances	54
CONTROLE DES CONNAISSANCES	55

Unité 8. LA FACTURATION ET LE RÉGLEMENT

1. Adresser une facture	56
2. Réclamer pour erreur de facturation	57
3. Résoudre un problème de paiement	58
4. Payer par chèque et par virement	60

5. Payer par lettre de change	61
CONTRÔLE DES CONNAISSANCES	62

Unité 9. LA COMMUNICATION AVEC LES PARTENAIRES

1. Contacter un hôtelier	63
2. Rechercher un employeur	64
3. Traiter avec un distributeur	66
4. Négocier avec un agent importateur	66
5. Négocier avec un agent immobilier	68
CONTRÔLE DES CONNAISSANCES	68

Unité 10. LES NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION

1. Traiter et reproduire les textes	69
2. Utiliser les services du minitel	70
3. Découvrir l'ordinateur	71
4. Découvrir le courrier électronique	73
5. Communiquer entre groupes à distance	74
LE JEU DE L'OIE DE LA COMMUNICATION ..	75