

Domitille Hatuel

COMMERCE *en* ACTION

PRATIQUE THÉORIE CIVILISATION

UNITÉ	LES OUTILS	LE FRANÇAIS COMMERCIAL	LA COMMUNICATION	
1 Les contacts écrits p. 9	<ul style="list-style-type: none"> • L'e-mail • La lettre • Le fax • La note 	Les mots La grammaire <ul style="list-style-type: none"> • L'heure et la date • Les nombres cardinaux et ordinaux 	Dire <ul style="list-style-type: none"> • Pour se présenter et se saluer • Pour répondre • Pour appeler au téléphone • Pour répondre au téléphone • Pour se présenter à la réception • Pour accueillir 	
2 L'offre p. 27	<ul style="list-style-type: none"> • La présentation d'un nouveau produit • L'offre promotionnelle • Le changement de tarifs • Le changement de représentant • L'annonce d'ouverture d'un nouveau magasin 	<ul style="list-style-type: none"> • L'invitation à un salon • Le changement de siège • Les Portes Ouvertes • La fermeture annuelle • Le changement de coordonnées bancaires 	Les mots La grammaire <ul style="list-style-type: none"> • Les adjectifs possessifs • Les adjectifs démonstratifs • Les adjectifs interrogatifs 	Dire <ul style="list-style-type: none"> • Pour accueillir un client • Pour répondre • Pour présenter un produit • Pour répondre • Pour demander des renseignements • Pour décrire un produit
3 La demande p. 51	<ul style="list-style-type: none"> • La demande de documentation • La réponse • La demande d'échantillons • La réponse 	<ul style="list-style-type: none"> • La demande de conditions de vente • La réponse • La demande d'exclusivité • La réponse 	Les mots La grammaire <ul style="list-style-type: none"> • Le futur simple • Le futur des verbes irréguliers • Les pronoms relatifs 	Dire <ul style="list-style-type: none"> • Pour demander des informations • Pour décrire une entreprise • Pour participer à la réunion d'un service • Pour lire et commenter des graphiques
EN PRATIQUE Unités 1, 2, 3 p. 73				
4 La commande p. 75	<ul style="list-style-type: none"> • La commande à titre d'essai • La commande urgente • L'accusé de réception • Le bon de commande • La commande modifiée • La réponse positive 	<ul style="list-style-type: none"> • La réponse négative • La commande annulée • La réponse positive • La réponse négative 	Les mots La grammaire <ul style="list-style-type: none"> • Le participe passé • Le passé composé 	Dire <ul style="list-style-type: none"> • Pour passer une commande • Pour répondre
5 Le transport et les assurances p. 99	<ul style="list-style-type: none"> • La demande de tarifs de transport • La réponse • La demande de tarifs d'assurance • La réponse • La demande de livraison anticipée • La réponse • La réclamation pour un retard de livraison • La réponse 	<ul style="list-style-type: none"> • La réclamation pour des articles endommagés • La réponse • La réclamation pour des articles non conformes • La réponse • La déclaration d'un sinistre • La résiliation d'un contrat d'assurance 	Les mots La grammaire <ul style="list-style-type: none"> • Le plus-que-parfait • Le gérondif • L'adjectif <i>nouveau</i> 	Dire <ul style="list-style-type: none"> • Pour exposer un problème • Pour répondre
6 La réclamation p. 127	<ul style="list-style-type: none"> • La réclamation suite à une erreur de facturation • La réponse • La demande de prorogation d'échéance • La réponse 	<ul style="list-style-type: none"> • La demande de prorogation de tarifs • La réponse • La demande de paiement • La réponse • Le rappel de paiement • La réponse 	Les mots La grammaire <ul style="list-style-type: none"> • Le présent continu, le futur proche et le passé récent • Les expressions de cause • L'hypothèse 	Dire <ul style="list-style-type: none"> • Pour payer une facture • Pour répondre • Pour relancer au téléphone • Pour répondre
EN PRATIQUE Unités 4, 5, 6 p. 151				
7 Les échanges p. 153	<ul style="list-style-type: none"> • La demande de renseignements à la Chambre de Commerce • La réponse • La lettre d'un fournisseur • La réponse 	<ul style="list-style-type: none"> • La recherche d'un acheteur • La réponse • L'envoi d'un contrat de distribution • La réponse • L'offre de contrat de franchise • La réponse 	Les mots La grammaire <ul style="list-style-type: none"> • Les prépositions de lieu • Le subjonctif présent 	Dire <ul style="list-style-type: none"> • Pour convaincre • Pour répondre
8 Les voyages d'affaires p. 177	<ul style="list-style-type: none"> • La note de service pour l'organisation d'un séminaire • La réponse • La demande de renseignements à une agence • La réponse • L'appel d'offre à un hôtel • La réponse • La réservation auprès d'une 	<ul style="list-style-type: none"> agence de voyages • La réponse • La demande de modification de dates • La réponse • L'annulation d'une réservation • La réponse • La note pour réserver un restaurant • La réservation d'un restaurant 	Les mots La grammaire <ul style="list-style-type: none"> • Le comparatif de qualité • Le comparatif de quantité • Le superlatif 	Dire <ul style="list-style-type: none"> • Pour organiser un séminaire / une convention • Pour répondre
9 L'emploi p. 205	<ul style="list-style-type: none"> • Les annonces • La lettre de motivation spontanée • Le <i>curriculum vitae</i> • La lettre de motivation suite à une annonce 	<ul style="list-style-type: none"> • La réponse positive à une demande d'emploi • La lettre de démission 	Les mots La grammaire <ul style="list-style-type: none"> • L'imparfait • Le discours indirect 	Dire <ul style="list-style-type: none"> • Pour poser des questions sur la formation • Pour répondre • Pour poser des questions sur l'expérience professionnelle • Pour répondre • Pour poser d'autres questions • Pour répondre
EN PRATIQUE Unités 7, 8, 9 p. 225				

	S'ENTRAÎNER	LES SAVOIR-FAIRE COMMERCIAUX	BILAN	Sur <i>la Toile</i>
<p>Écrire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour annoncer ou informer • Pour introduire • Pour rappeler • Pour conclure 	<p>CÉ • Retrouver des expressions utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconstituer des phrases/des notes • Compléter un message vocal/une note/un fax <p>Lexique • Associer des mots à leurs définitions</p> <p>CÉ et PÉ • Traduire des phrases</p> <p>PÉ • Rédiger des notes/des courriels</p>	<p>La messagerie</p>	<p>CO • Comprendre des intentions de communication/un texte enregistré</p> <p>CÉ • Reconstituer des notes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire un fax • Compléter un mail 	<p>La messagerie électronique</p>
<p>Écrire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour informer les clients • Pour exprimer l'espoir • Pour donner des détails • Pour conclure 	<p>CÉ • Retrouver des expressions utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconstituer des phrases/une lettre • Compléter une lettre <p>Lexique • Associer des mots à leurs définitions</p> <p>CÉ et PÉ • Traduire des phrases/des verbes/une lettre</p> <p>PÉ • Rédiger des courriels/des lettres/des notes</p>	<p>Les nouvelles formes de marketing</p>	<p>CO • Comprendre des intentions de communication/un texte enregistré</p> <p>CÉ • Reconstituer une lettre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lire un courriel • Associer des mots à leurs définitions • Compléter une lettre 	<p>Intermarché</p>
<p>Écrire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour demander des informations • Pour répondre à une demande • Pour saluer 	<p>CÉ • Retrouver des expressions utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconstituer des phrases/une lettre • Compléter des lettres <p>Lexique • Associer des mots à leurs définitions</p> <p>CÉ et PÉ • Traduire des phrases/des mots/une lettre</p> <p>PÉ • Rédiger des courriels/des lettres</p>	<p>Les salons en France</p>	<p>CO • Comprendre un dialogue enregistré</p> <p>CÉ • Lire un courriel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter une lettre • Reconstituer une lettre • Traduire des phrases 	<p>Les salons de la mode</p>
<p>Écrire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour se référer à un échange précédent • Pour passer une commande • Pour accuser la réception d'une commande • Pour modifier ou pour annuler une commande et donner des précisions • Pour répondre à une demande 	<p>CÉ • Retrouver des expressions utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconstituer des phrases/une lettre • Compléter des lettres <p>Lexique • Retrouver un mot correspondant</p> <p>CÉ et PÉ • Traduire des phrases/une lettre</p> <p>PÉ • Rédiger des courriels/des lettres</p>	<p>Le système « drive »</p>	<p>CO • Comprendre un texte enregistré sur un répondeur/une conversation téléphonique</p> <p>CÉ • Lire un courriel • Compléter une lettre • Reconstituer une lettre • Traduire des phrases</p>	<p>Le service drive</p>
<p>Écrire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour se référer à un échange précédent • Pour déclarer • Pour demander • Pour répondre • Pour réclamer 	<p>CÉ • Retrouver des expressions utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconstituer des phrases • Compléter une lettre/un courriel • Reconstituer une lettre <p>Lexique • Associer des mots à leurs définitions</p> <p>CÉ et PÉ • Traduire des mots/des phrases/une lettre</p> <p>PÉ • Rédiger des courriels/des lettres</p>	<p>Le transport de marchandises périssables</p>	<p>CO • Comprendre une conversation téléphonique</p> <p>CÉ • Lire un courriel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter une lettre • Reconstituer une lettre • Traduire des mots/des phrases 	<p>Manger local</p>
<p>Écrire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour se référer à un échange précédent • Pour solliciter et rappeler • Pour demander • Pour répondre • Pour réclamer • Pour expliquer 	<p>CÉ • Retrouver des expressions utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconstituer des phrases • Compléter une lettre/un mail • Reconstituer une lettre <p>Lexique • Compléter des phrases</p> <p>CÉ et PÉ • Traduire des mots/des phrases/une lettre</p> <p>PÉ • Rédiger des courriels/des lettres</p>	<p>Les impayés</p>	<p>CO • Comprendre une conversation téléphonique</p> <p>CÉ • Lire un courriel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter une lettre • Reconstituer une lettre • Traduire des mots/des phrases 	<p>La facture électronique</p>
<p>Écrire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour demander • Pour répondre • Pour rechercher des fournisseurs / acheteurs • Pour répondre • Pour proposer • Pour répondre 	<p>CÉ • Retrouver des expressions utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconstituer des phrases • Compléter des lettres • Reconstituer une lettre <p>Lexique • Compléter des phrases</p> <p>CÉ et PÉ • Conjuguer des verbes • Traduire des phrases/une lettre</p> <p>PÉ • Rédiger des courriels/des lettres</p>	<p>Choisir une franchise</p>	<p>CO • Comprendre des textes enregistrés</p> <p>CÉ • Lire un courriel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter une lettre • Traduire des mots/des phrases 	<p>L'entreprise à l'export</p>
<p>Écrire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour demander • Pour répondre • Pour réserver • Pour répondre • Pour modifier / annuler • Pour répondre 	<p>CÉ • Retrouver des expressions utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconstituer des phrases • Compléter un courriel/des lettres • Reconstituer une lettre <p>Lexique • Associer des mots à leurs définitions</p> <p>CÉ et PÉ • Conjuguer des verbes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traduire des phrases/une lettre <p>PÉ • Rédiger des courriels/des notes</p>	<p>Les dîners d'affaires</p>	<p>CO • Comprendre une conversation téléphonique</p> <p>CÉ • Lire un courriel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter une lettre • Reconstituer un courriel • Traduire des phrases 	<p>Les séminaires de motivation</p>
<p>Écrire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour poser sa candidature • Pour répondre • Pour se présenter et motiver le choix • Pour démissionner • Pour demander un entretien et saluer • Pour répondre 	<p>CÉ • Retrouver des expressions utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconstituer des phrases • Lire une annonce • Compléter une lettre • Reconstituer une lettre <p>Lexique • Associer des mots à leurs définitions</p> <p>CÉ et PÉ • Traduire des phrases/des annonces</p> <p>PÉ • Rédiger des courriels/des lettres/des annonces</p>	<p>L'entretien d'embauche</p>	<p>CO • Comprendre des enregistrements • Comprendre des informations radiophoniques</p> <p>CÉ • Lire un courriel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter des courriels • Reconstituer une lettre • Traduire des phrases 	<p>Entretien d'embauche par Skype</p>

DOSSIER

1 L'entreprise p. 228

- | | | |
|----------------------------------|---|-------------------|
| 1 L'organisation de l'entreprise | 3 Les formes juridiques de l'entreprise | 5 Le commerce |
| 2 Les formes de l'entreprise | 4 Le financement de l'entreprise | 6 Les commerçants |

2 Le marketing p. 242

- | | | |
|--------------|------------|---------------------------------------|
| 1 Le marché | 3 Le prix | 5 La publicité |
| 2 Le produit | 4 La place | 6 Les manifestations professionnelles |

3 La vente p. 248

- | | | |
|---------------------------------|-----------------------|--------------|
| 1 Les différents types de vente | 3 Le circuit de vente | 5 La facture |
| 2 Les conditions de vente | 4 Le contrat de vente | 6 La banque |

4 La logistique p. 260

- | | |
|---------------------------------|---------------|
| 1 La logistique et le transport | 3 L'assurance |
| 2 Le contrat de transport | |

5 La distribution p. 266

- | |
|--|
| 1 Les circuits de distribution |
| 2 Les différents types de distribution |

6 L'import-export p. 274

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1 La douane | 3 L'exportation |
| 2 L'importation | 4 Les Incoterms |

7 L'emploi p. 280

- | | |
|-------------------------|---|
| 1 La recherche d'emploi | 3 Les différents types de contrats de travail |
| 2 Le recrutement | |

CIVILISATION

DOSSIER

1 La France physique p. 284

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| • L'Hexagone | • Les cours d'eau |
| • Le relief de la France | • Le climat |
| • Le littoral français | |

2 La population française p. 292

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|--------------|
| • La démographie | • La famille en France | • Le travail |
| • Les étrangers et les immigrés | • Le système éducatif français | |
| • SOS racisme | • Les valeurs de la France | |

3 Les régions p. 304

- | | | |
|----------------------------|------------------------|-------------------------|
| • Paris et l'Île-de-France | • La France centrale | • La France d'outre-mer |
| • Les monuments de Paris | • Le Midi | |
| • Le Nord et l'Est | • La France Atlantique | |

4 L'économie de la France p. 322

- | | |
|--|--------------------------------|
| • Les secteurs de l'économie française | • Le secteur tertiaire |
| • Le secteur primaire | • Vers une nouvelle économie ? |
| • Le secteur secondaire | |

5 L'histoire p. 334

- | | | |
|---------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| • De la préhistoire aux Gaulois | • L'âge industriel | • La France depuis 1945 |
| • Du Moyen Âge au Grand Siècle | • La France coloniale | |
| • La Révolution et l'Empire | • La France des deux guerres | |

6 Les institutions françaises p. 346

- | |
|---------------------------------|
| • L'organisation des pouvoirs |
| • Le système électoral |
| • L'administration de la France |

7 La France dans le monde p. 356

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| • La francophonie | • La mondialisation |
| • L'Europe | • Le commerce équitable |
| • Les échanges Erasmus | |



AU CINÉMA p. 370

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|
| • Ressources humaines | • Notre univers impitoyable | • Ma part du gâteau | • De l'autre côté du lit |
|-----------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|

L'examen p. 378

		BILAN	
7 Le e-commerce		<ul style="list-style-type: none"> • Choisir la bonne affirmation/réponse • Associer des mots à leurs définitions • Associer des sigles à leurs définitions 	<ul style="list-style-type: none"> • Interagir avec quelqu'un • Préparer un exposé pour l'examen
		<ul style="list-style-type: none"> • Choisir la bonne affirmation/réponse • Retrouver des termes • Répondre à des questions 	<ul style="list-style-type: none"> • Interagir avec quelqu'un • Préparer un exposé pour l'examen
7 Les règlements 8 Les règlements internationaux	9 Le paiement en ligne 10 Les nouveaux modes de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Associer des mots à leurs définitions • Choisir la bonne affirmation/réponse • Donner la définition d'un mot 	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter des définitions • Répondre à des questions • Préparer un exposé pour l'examen
		<ul style="list-style-type: none"> • Choisir la bonne affirmation/réponse • Répondre à des questions • Compléter des définitions 	<ul style="list-style-type: none"> • Interagir avec quelqu'un • Préparer un exposé pour l'examen
		<ul style="list-style-type: none"> • Choisir la bonne affirmation/réponse • Répondre à des questions • Donner la définition d'un mot 	<ul style="list-style-type: none"> • Interagir avec quelqu'un • Préparer un exposé pour l'examen
		<ul style="list-style-type: none"> • Choisir la bonne affirmation/réponse • Associer des mots à des abréviations • Associer des mots à leurs définitions 	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer un exposé pour l'examen
		<ul style="list-style-type: none"> • Choisir la bonne affirmation/réponse • Préparer un exposé pour l'examen 	

ON EN PARLE DANS LA PRESSE	ON EN PARLE EN LITTÉRATURE	Sur <i>la Toile</i>
Climat : on a eu chaud en 2011	Jean Giono et la nature	Les Alpes de Haute-Provence
Des mots pour être ensemble	Tahar Ben Jelloun et le racisme	L'Esquive
6 ados dans la jungle	Aimé Césaire et la « Négritude »	La Martinique
L'agriculture bio réduit son retard en France	Michel Houellebecq et <i>La carte et le territoire</i>	Flash Conso « Des hôtels sous éco label européen »
Parité et égalité hommes-femmes : une réalité ?	Simone de Beauvoir et <i>Le Deuxième Sexe</i>	L'égalité homme-femme au travail
L'élection présidentielle 2012	Victor Hugo et la politique	Présidentielle en France : lancement de la campagne officielle
Soutien à la Journée de la Francophonie 2012 !	Jacques Brel et <i>Le plat pays</i>	Reportage sur Erasmus vu sur France2

Structure du manuel

Commerce en Action è un corso di francese destinato agli studenti del settore Economico e dei Servizi Commerciali.

Il manuale è strutturato in **5 sezioni**.

Pratique

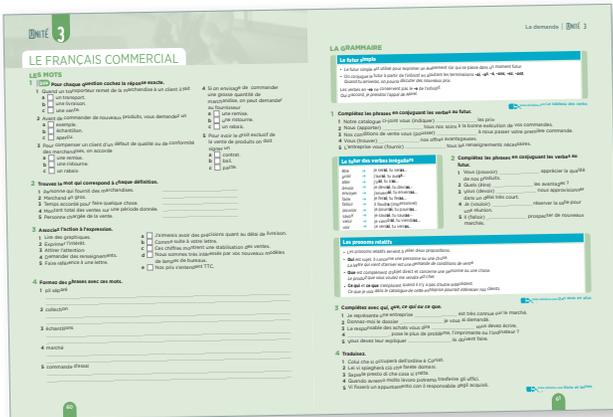
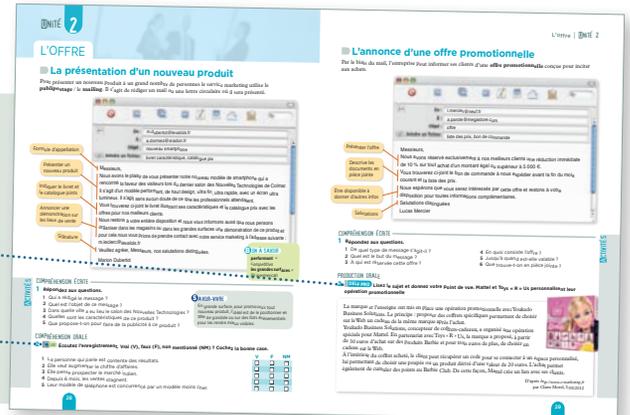
In questa sezione hai 9 unità per l'apprendimento del *savoir-faire*.

Les outils

Lettere, fax, e-mail sono strumenti importanti nel mondo del lavoro, che ti aiuteranno ad acquisire le competenze necessarie.

Un'apposita icona ti farà riconoscere le attività di preparazione al DFP (Diplôme de français professionnel) e al DELF PRO (Diplôme d'études en langue française option professionnelle).

Per tutto il corso sarai accompagnato e aiutato da degli esercizi di ascolto: troverai annunci, conversazioni ecc. in cui i protagonisti discutono temi e problemi del loro lavoro e della loro azienda.



Le français commercial si divide in 2 parti:

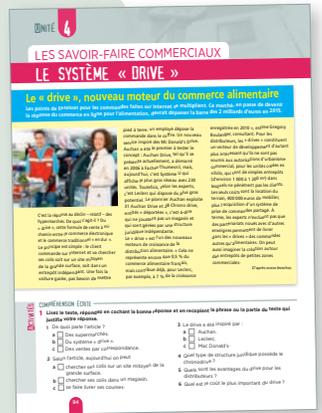
- **Les mots**, dove potrai sviluppare il lessico specifico e tecnico, così da ampliare gradualmente i termini pertinenti alla microlingua settoriale e rafforzare la capacità di usarli attivamente nel contesto adeguato.
- **La grammatica**, nella quale ti verranno brevemente e gradualmente spiegate alcune strutture grammaticali.



La communication si divide in 2 parti:

- **Dire**: ti verranno esposte le funzioni comunicative necessarie per lo sviluppo dell'interazione e della produzione orale in un contesto commerciale con attività DFP e DELF PRO.
- **Écrire**: troverai le funzioni comunicative necessarie per lo sviluppo della produzione e interazione scritta

Nelle pagine **Savoir-faire commerciaux** leggerai articoli tratti dalla stampa francese, ascolterai dialoghi che ti porteranno ad *agir* concretamente nel vivo del mondo degli affari, utilizzando tutte le conoscenze e le competenze acquisite. Le pagine **S'entraîner** ti saranno utili per esercitarti nella redazione di documenti che dovrai utilizzare nel mondo professionale, mentre la sezione **Bilan** presenta attività di autovalutazione.



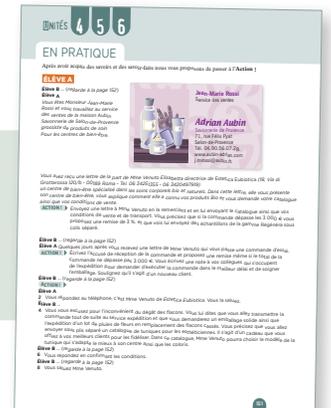
La pagina **Sur la Toile** chiude ogni unità.

Si articola in tre parti:

- **Entrer !** ti presenterà un'attività di ascolto che introduce l'argomento approfondito nel video.
- **Sur le net**: un video, seguito da attività di comprensione, ti permetterà di contestualizzare l'argomento di Entrer ! Tutti i video di questa sezione si trovano nel Livre Actif.
- **Quitter** ti propone attività di produzione e interazione orale sul tema trattato.



Nelle pagine **En pratique** dovrai, con un compagno, provare ad affrontare una situazione pratica del mondo degli affari.



Il Livre Actif contiene l'intero volume in formato multimediale e raccoglie tutte le risorse del corso in un ambiente unico: **esercizi interattivi** e **auto-correttivi**, tutti gli **audio**, tutti i **video** di approfondimento della sezione *Sur la Toile* e gli estratti dei **film** della sezione *Au cinéma*.

La **palette** offre le funzionalità della lavagna interattiva come zoom, penna, colori, funzioni di stampa e segna pagine; sono tutte opzioni che ti permettono di studiare in modo efficiente e stimolante.



Écoutez l'enregistrement et dites si les affirmations sont vraies (V), fausses (F) ou non mentionnées (NM).

- | | V | F | NM |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 Joëlle est la responsable commerciale. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Nicolas vient de lire le mail de Joëlle. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Nicolas connaît la chaîne de magasins <i>Tricots & C.</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Les magasins <i>Tricots & C.</i> ont un gros chiffre d'affaires. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Joëlle a connu monsieur Gault au cours de la semaine de la mode à Paris. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Nicolas va réunir l'équipe avant de donner une réponse. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Il Livre Actif ti offre la possibilità di apprendere in modo autonomo. La funzione "**salvataggio degli esercizi**", permette al tuo insegnante di verificare quanto hai fatto e a te di riflettere su come lo hai fatto.

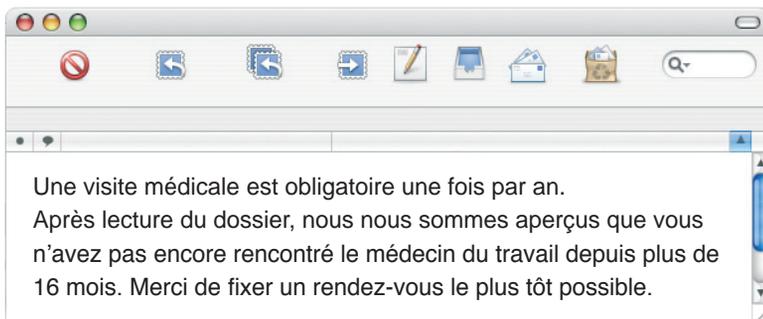
Les contacts écrits

OBJECTIFS

À la fin de cette unité, vous serez à même de :

- rédiger un e-mail, une lettre, un fax ;
- rédiger une note d'information ou de service ;
- vous présenter et répondre à quelqu'un ;
- accueillir quelqu'un ;
- demander des informations ;
- téléphoner dans une entreprise ;
- laisser un message sur un répondeur.

Lisez le courriel et associez-le à la bonne photo.



En un clin d'œil !

Dans le commerce le courriel ou mail a pris la place du téléphone grâce à la lecture quasi-simultanée que peut en faire le destinataire tout en ayant les avantages du courrier postal.

Il est utilisé dans les campagnes de prospection ou de fidélisation. Depuis un téléphone disposant d'un accès Internet ou un ordinateur mobile ultra-léger, tout travailleur peut rester en contact avec son entreprise à tout moment et avoir accès à une information en temps réel.

LES CONTACTS ÉCRITS

L'e-mail

L'e-mail est devenu un moyen de communication à part entière au même titre que le téléphone et le courrier papier. Dans un e-mail le ton est moins formel et le texte plus concis mais il est plus pratique, plus rapide qu'une lettre et plus économique.

Adresse électronique de l'expéditeur

Adresse électronique du destinataire

Objet du message qui résume le contenu

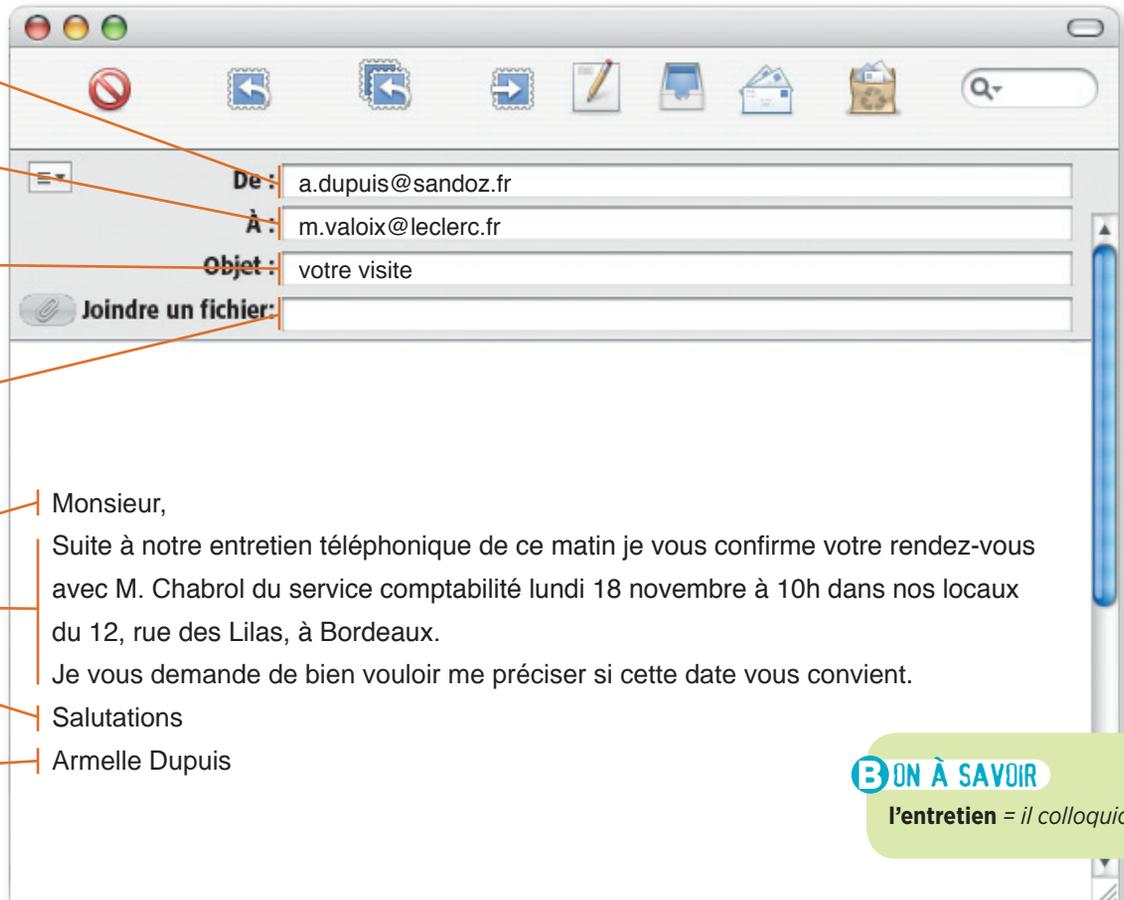
Documents ou photos joints au message

Formule d'appellation

Texte du message

Formule de salutations

Signature



BON À SAVOIR

l'entretien = il colloquio

www.elionline.com Pour en savoir plus...

COMPRÉHENSION ORALE

1 1.01 Écoutez l'enregistrement et cochez la bonne case : vrai (V), faux (F), non mentionné (NM).

- La conversation se passe à la réception d'une société.
- M. Valoix arrive au rendez-vous en retard.
- M. Chabrol est occupé avec sa secrétaire.
- Monsieur Valoix s'en va.
- On lui offre un café.

V	F	NM
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRODUCTION ÉCRITE

2 Vous travaillez pour M. Valoix. **ACTION!** ▶ Vous écrivez un mail à Mme Dupuis pour confirmer le rendez-vous de votre directeur.

SAVOIR-VIVRE

Un homme qui se présente donne son prénom et son nom de famille. Une femme se présente en disant Madame et son nom de famille.

La lettre

Dans une transaction, la lettre d'affaires est une preuve juridique. Elle est tapée à l'ordinateur et sa mise en page répond à des normes précises, établies par l'Association Française de normalisation (AFNOR). Le langage utilisé doit être soigné et courtois, mais aussi concis et clair. Le « nous » est généralement utilisé au lieu du « je » car l'**expéditeur** écrit souvent au nom de la société ou compagnie pour laquelle il travaille.

En-tête

L'étoile dorée
 Tout pour les enfants
 2, route Dumont
 25220 Chalezeule

Références

N. Réf. : P H
 V. Réf. : J/N

Objet

Objet : marchandise non parvenue

Pièces jointes

P.J. : photocopie bon de commande

Destinataire

Messieurs,

Texte du message

Nous vous rappelons que nous n'avons toujours pas reçu la livraison de tissus en coton commandée le 5 janvier à votre représentant. Nous avons déjà signalé ce retard par fax et par téléphone à votre service des ventes. Notre stock de tissus en coton est épuisé et nous ne pouvons pas honorer les commandes de nos clients. Nous vous demandons de nous faire parvenir la commande dans la semaine courante faute de quoi nous nous adresserons à un autre fournisseur.

Salutations

Dans l'attente, recevez nos salutations.

Suscription

Durand & Fils
 13, rue du Jardin
 69002 Lyon

Lieu et date

Chalezeule, le 10 mars 20...

Signature

Le responsable du magasin
Philippe Hubert
 Philippe Hubert

www.elionline.com Pour en savoir plus...

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Associez.

- | | |
|----------------------|---|
| 1 En-tête | a <input type="checkbox"/> sert à motiver la rédaction de la lettre. |
| 2 Suscription | b <input type="checkbox"/> pré-imprimée sur le papier, se trouve en haut à droite ou au centre. On y trouve le nom de l'expéditeur, la forme juridique de la société, l'adresse complète avec la mention B.P. (Boîte Postale) ou CEDEX (Courrier d'entreprise à distribution exceptionnelle), le numéro de téléphone et le numéro de télécopie. |
| 3 Lieu et date | c <input type="checkbox"/> ce sont les documents qui accompagnent une lettre. |
| 4 Références | d <input type="checkbox"/> indique le nom et l'adresse du destinataire et s'inscrit en haut à droite. |
| 5 Objet | e <input type="checkbox"/> introduction, développement et conclusion du message. |
| 6 Pièces jointes | f <input type="checkbox"/> peuvent varier selon la fonction du destinataire. |
| 7 Appellation | g <input type="checkbox"/> comprend le nom de la ville suivi de la virgule, de l'article « le », du mois écrit en toutes lettres et en minuscule et de l'année. |
| 8 Corps de la lettre | h <input type="checkbox"/> nom, prénom manuscrits de l'expéditeur et sa fonction. |
| 9 Salutations | i <input type="checkbox"/> comportent les initiales du rédacteur de la lettre et certaines fois les initiales de la personne qui tape la lettre. Il peut y avoir aussi le numéro du dossier. |
| 10 Signature | j <input type="checkbox"/> varie selon la fonction du destinataire et elle est suivie d'une virgule. |

Le fax

Le fax, ou télécopie, peut être envoyé à toute personne qui a un télécopieur. Ce moyen de communication rapide permet d'avoir un accusé de réception indiquant le numéro appelé et le nombre de feuilles reçues par le destinataire. Tout document envoyé par fax doit être accompagné par un message rédigé sur la page de garde.



TÉLÉCOPIE

DESTINATAIRE : Monsieur Laval	EXPÉDITEUR : Madame Julie Robin
SOCIÉTÉ : Laval & C	DATE : 2 Juin 20...
NUMÉRO DE TÉLÉCOPIE : 04 42 42 76 89	NOMBRE DE PAGES (1^{ÈRE} PAGE INCLUSE) : 1
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : 04 42 42 34 56	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ÉMETTEUR : 05 23 45 67 32
<input checked="" type="checkbox"/> URGENT <input type="checkbox"/> POUR AVIS <input type="checkbox"/> COMMENTAIRES <input type="checkbox"/> RÉPONSE <input type="checkbox"/> CONFIDENTIEL	

Monsieur,
Suite à notre conversation de ce matin je vous prie de me confirmer notre rendez-vous du 3 juin à 15 h à votre bureau.
Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Mme Robin

Cette télécopie est exclusivement destinée aux personnes dont le nom figure ci-dessus. Elle est susceptible de contenir des informations confidentielles et dont la divulgation est à ce titre rigoureusement interdite. Dans l'hypothèse où vous auriez reçu cette télécopie par erreur, merci de téléphoner au 05 23 45 67 32.

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Dites si les affirmations sont vraies (V), fausses, (F) ou non mentionnées (NM).

- M. Laval est le directeur de la société *Laval & C*.
- Mme Robin lui envoie un fax le 1^{er} juin.
- Mme Robin a parlé au téléphone avec M. Laval.
- Mme Robin doit se rendre chez M. Laval.
- Le rendez-vous est prévu le 15 juin.

V	F	NM
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMPRÉHENSION ORALE

2 1.02 Écoutez l'enregistrement et dites si les affirmations sont vraies (V), fausses, (F) ou non mentionnées (NM).

- Monsieur Plantain téléphone à Monsieur Lescure.
- Monsieur Lescure travaille pour la société *Rivoire*.
- Le message a été enregistré le 30 octobre au matin.
- On connaît le numéro de fax de Monsieur Plantain.
- Monsieur Lescure a laissé son adresse électronique.

V	F	NM
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

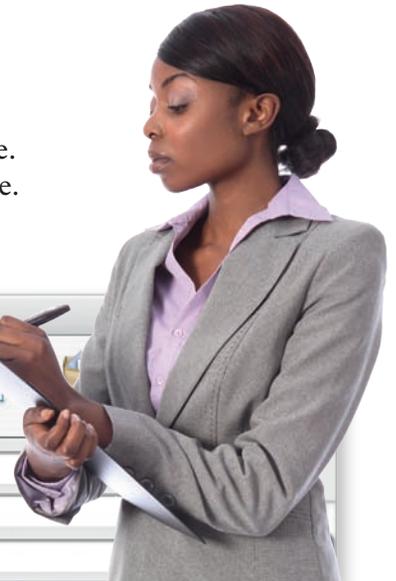
La note

Il existe la note d'information et celle de service.

La note d'information sert à faire circuler une information à l'intérieur de l'entreprise.

La note de service sert à donner un ordre, des instructions pour résoudre un problème.

Les deux documents sont écrits par des **supérieurs** à des **dépendants**.



De : Anne Loubard-Direction Ressources Humaines
À : Tous les salariés
Objet : Info-soirée annuelle des vœux

Note d'information
 Chers Tous,
 Je suis heureuse de vous informer que comme de coutume, cette année encore notre PDG vous invite à notre soirée annuelle le 2 janvier à 18h30 dans les salons privés de notre Espace. À cette occasion le bilan de l'entreprise sera présenté.
 Au programme discours du PDG mais aussi musique jazz et disco.
 Dans la mezzanine surplombant la salle des repas, une dégustation de vins sous les conseils d'un œnologue vous sera offerte.
 Le repas sera concocté par le chef étoilé Bruno Mercier.
 Le sapin sera illuminé et il vous sera possible d'échanger des cadeaux si vous le désirez.

Cordialement,
 Anne Loubard
 Directrice des ressources humaines

Le type de note

Le corps de la note

Les salutations

La signature et la fonction de la personne qui a rédigé la note

BON À SAVOIR

le PDG (Président Directeur Général) = *Amministratore delegato*
surplombant = *che sovrasta*
concocté = *preparato*
pointer = *timbrare il cartellino*

Note de service
 Conformément à l'article 14 du règlement interne, je vous rappelle que le personnel doit pointer les heures d'entrée et de sortie, en utilisant les appareils de pointage qui se trouvent à droite et à gauche de la porte d'entrée dans le hall.
 Tout salarié devant s'absenter doit demander une autorisation « écrite » d'absence au responsable du service ou à son représentant qui sera soumise à l'approbation du Directeur des ressources humaines.

Salutations
 Anne Loubard
 Directrice des ressources humaines

Le type de note

Le corps de la note

Les salutations

La signature et la fonction de la personne qui a rédigé la note

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Répondez aux questions.

- 1 Comment s'appelle l'auteur des deux notes ?
- 2 Quelle est sa fonction ?
- 3 Quel est le sujet des deux notes ?

- 4 À qui doit-on demander l'autorisation d'absence ?
- 5 Qui doit donner l'autorisation d'absence ?

LE FRANÇAIS COMMERCIAL

LES MOTS

1 **DFP** Pour chaque question cochez la réponse exacte.

- 1 Vous demandez à votre collègue français combien de jours de fête il y a dans un an. Vous parlez de
 a jours ouvrables.
 b jours ouvrés.
 c jours fériés.
- 2 Tous les jours, vous devez marquer l'heure d'entrée et de sortie de l'entreprise. Comment désigne-t-on cette action ?
 a Pointer.
 b Poinçonner.
 c Marquer.
- 3 Vous cherchez un numéro de téléphone. Vous prenez
 a le téléphone.
 b l'annuaire.
 c le répondeur.
- 4 Votre téléphone sonne. Vous
 a raccrochez.
 b décrochez.
 c rappelez.
- 5 Quand vous décrochez le téléphone vous entendez
 a le répondeur.
 b la tonalité.
 c la sonnerie.
- 6 Vous téléphonez à l'accueil d'une entreprise. On vous demande de répéter votre nom. Vous
 a l'appellez.
 b l'épelez.
 c le criez.
- 7 On vous dit que Madame Lamare a téléphoné pour vous. Vous avez reçu
 a un appel.
 b un fax.
 c un mail.
- 8 Vous appelez M. Francos qui est absent. Vous laissez un message sur
 a un répondeur.
 b un téléphone.
 c un annuaire.
- 9 Dans un fax, on écrit les coordonnées du destinataire sur
 a la page de garde.
 b la page de confirmation.
 c la page du message.
- 10 Monsieur Botin gère le personnel d'une société. Il est directeur
 a du service ouvriers.
 b des ressources humaines.
 c de la société.

 www.elionline.com Des exos en plus

2 Trouvez la signification de chaque sigle.

- 1 AR
 2 DRH
 3 RSVP
 4 H / F
 5 RDV
- a Répondez s'il vous plaît
 b Rendez-vous
 c Hommes / Femmes
 d Directeur des ressources humaines
 e Avis de réception

 www.elionline.com Pour en savoir plus...

3 Associez et trouvez la bonne définition.

- 1 Ouvriers
 2 Salariés
 3 Employés
 4 Cadres
 5 Président Directeur Général
- a ils effectuent un travail administratif et travaillent dans un bureau.
 b il est président du conseil d'administration et directeur général d'une société et travaille dans un bureau.
 c ils travaillent sous l'autorité d'un employeur dans une entreprise.
 d ils exécutent des travaux manuels et travaillent dans une usine.
 e ils occupent des postes de direction et travaillent dans un bureau.

LA GRAMMAIRE

L'heure et la date

- Pour exprimer l'heure on utilise la structure : Il est + chiffre + heure(s). *Il est neuf heures.*
- *Il est* est invariable. Et le mot *heure* est obligatoire sauf avec *midi* et *minuit*.
- Avant le chiffre, il ne faut jamais mettre l'article. On utilise la conjonction *et* seulement avec les expressions *et quart*, *et demi*.
- Il existe deux manières pour demander l'heure et répondre.
 - L'heure parlée : *Il est quelle heure ? Il est trois heures.*
 - L'heure officielle : *Quelle heure est-il ? Il est dix-huit heures.*
- Demi est féminin quand il se trouve après heure.
 - Il est deux heures et demie.*
 - Monsieur Fauchon arrive à midi et demi.*
- On peut dire : *il est une heure et quart = il est treize heures quinze* et *il est onze heures et demie = il est onze heures trente.*
- En français, l'article ne précède jamais l'année et le mois. On met l'article devant le jour.
 - Quel jour sommes-nous ? Le 10 octobre.*

1 Complétez les phrases en traduisant les mots en italique.

- 1 Marion *che ore sono* ? Il est dix-neuf heures, monsieur.
- 2 Cet après-midi je vais à Marseille. Mais *a che ora* on part ?
- 3 Votre départ est prévu *alle otto e un quarto*.
- 4 Nous avons travaillé jusqu'à *mezzanotte e mezza*.
- 5 Le déjeuner durera jusqu'à *quattordici e trenta*.

Les nombres cardinaux et ordinaux

- Les nombres cardinaux sont invariables sauf *un/une* et ses composés.
 - Dans ce service travaillent trois employées, mais dans les autres services il y a vingt et une employées.*
- Il faut toujours mettre un trait d'union pour les nombres composés de 17 jusqu'à 99 : *dix-sept, vingt-deux,...* sauf pour *vingt et un, trente et un,...*
- *Vingt* et *cent* prennent un -s lorsqu'ils sont multipliés et qu'ils ne sont pas suivis d'un autre nombre : *trois cents, trois cent un.*
- *Mille* ne prend jamais de -s : *deux mille.*
- *Million* et *milliard* prennent un -s au pluriel : *deux milliards.*

Les expressions *une dizaine, ... une centaine, ... un millier...* sont suivies de *de + nom*.
Je passerai une dizaine de mois au Canada.

- On utilise les nombres ordinaux pour classer, pour ordonner : 1^{er} *premier*, 2^e *deuxième/second*, 3^e *troisième*, 4^e *quatrième...* 100^e *centième*.

Le premier ouvrier qui arrive est Monsieur Martin.

- On ajoute *-ième* au chiffre ou au nombre sauf pour *premier, second*.
- Ces nombres sont variables, ils s'accordent avec les noms.
 - Prenez le premier couloir à droite et la première porte à gauche.*
- Pour les fractions, on dit $\frac{1}{2}$ *un demi*, $\frac{1}{3}$ *un tiers*, $\frac{1}{8}$ *un huitième*.
- Pour les pourcentages : 2 % *deux pour cent* 10 % *dix pour cent*.

2 Associez.

- | | |
|---------------------------|---|
| 1 12 ouvriers | a <input type="checkbox"/> premier couloir |
| 2 12h30 | b <input type="checkbox"/> deuxième porte |
| 3 3 ^e étage | c <input type="checkbox"/> une douzaine d'ouvriers |
| 4 6 % de réduction | d <input type="checkbox"/> vingt et unième bureau |
| 5 19 cadres | e <input type="checkbox"/> un cinquième |
| 6 2 ^e porte | f <input type="checkbox"/> midi et demi |
| 7 1/5 | g <input type="checkbox"/> dix-neuf cadres |
| 8 21 ^e bureau | h <input type="checkbox"/> dix millions d'euros |
| 9 1 ^{er} couloir | i <input type="checkbox"/> troisième étage |
| 10 10 000 000 d'euros. | j <input type="checkbox"/> six pour cent de réduction |

3 Traduisez.

- 1 Le PDG de mon entreprise rentre d'Irlande ce soir à 20 heures.
- 2 Hier, à dix heures, il était encore au Brésil pour rencontrer les nouveaux associés.
- 3 Un tiers des candidats est français.
- 4 Il a perdu un million d'euros dans cette affaire.
- 5 Il arrive à onze heures et demie.

LA COMMUNICATION

DIRE

Pour se présenter et se saluer

- Bonjour Lucas.
- Bonjour Anne, je te présente Nadia Lescure mon assistante.
- Je voudrais vous présenter...
- Pauline, vous ne connaissez pas... je crois. Non ? Et bien, je vais vous présenter.
- Voici Monsieur Luc Marin, notre directeur.
- Bonjour Isabelle et bienvenue !
- Bonjour Monsieur Pernot, bienvenue chez Urban et fils.
- Au revoir Pierre.

Pour répondre

- Salut ! Bonjour !
- Je suis ravi de faire votre connaissance.
- Très heureuse de faire votre connaissance.
- Enchanté et bienvenue !
- Oui, il me semble vous avoir connu...
- Je suis très heureux de vous rencontrer.
- Ça va Philippe ?
- Bien merci. Et toi comment ça va ?
- Au revoir Monsieur.
- À très bientôt, Monsieur.

Pour appeler au téléphone

- Allô ! Ici Madame Jeannot de l'entreprise...
- Ici la société...
- Luc Poucel à l'appareil !
- Bonjour Madame Dejardin !
- Allô, Madame Viala, s'il vous plaît ...
- Bonjour Madame, c'est Monsieur... à l'appareil.
- Bonjour, le service comptabilité, s'il vous plaît.
- Bonjour, le service marketing ?

Pour répondre au téléphone

- Société Corail, Nathalie Morais, bonjour.
- Désolée, Mme Viala n'est pas au bureau aujourd'hui.
- C'est de la part de qui ? Oui, je vous le passe.
- Je vous remercie. À bientôt.
- Oui Madame, vous êtes bien au service marketing.
- Il est libre lundi de ... à ...
- Non, mardi il est en déplacement à l'extérieur.
- Il est disponible toute la journée.

Pour se présenter à la réception

- Bonjour, Madame, j'ai rendez-vous avec...
- Monsieur Valoix, s'il vous plaît.
- Bonjour Madame, je souhaite rencontrer... / Je cherche...
- Je suis en avance / en retard.
- J'ai rendez-vous maintenant, à 10h30.
- Pouvez-vous me dire où se trouve le bureau de M. Laval ?
- Alors à gauche et le premier bureau sur ma gauche.
- Son bureau est toujours au fond du couloir ?
- Vous avez dit quel étage ?

Pour accueillir

- Bonjour Monsieur, je peux vous renseigner ?
- Vous êtes Madame... ?
- Que puis-je faire pour vous ?
- Madame Reval, n'est pas encore là.
- Monsieur... va arriver.
- Si vous voulez bien me suivre, je vais vous annoncer.
- Entrez, Monsieur Leblanc vous attend.
- Vous voulez un café, un thé ?
- Je vous accompagne.
- Le bureau de Monsieur... est à gauche.
- Vous montez les escaliers c'est au troisième étage.

INTERACTION ORALE

Vous êtes l'assistant(e) de Monsieur Marcel. Madame Legrand de l'entreprise Navet & C. vous téléphone pour avoir un rendez-vous avec M. Marcel. Vous lui faites des propositions en fonction de ses engagements. Aidez-vous de son agenda. Un copain joue le rôle de Mme Legrand.

janvier

17 9h30 arrivée Maurel et client Québécois
 lundi 10h30 signature du contrat avec Maître Chancel
 13h00 déjeuner au restaurant Le Pedrix
 15h00 réunion service marketing → 16h30

18 10h réunion DRH
 mardi 15h départ pour aéroport Nice
 16h30 décollage avion

19 9h00 réunion à Nice avec collaborateurs
 mercredi 13h00 départ pour aéroport
 15h30 arrivée à Bordeaux

20

ÉCRIRE

Pour annoncer ou informer

- Une réunion aura lieu... suite à la demande de...
- Une réunion aura lieu avec les responsables du...
- Nous vous informons que...
- ... je viens de recevoir une convocation pour...
- Je vous informe qu'à ce jour...
- Grâce au nouveau système de...
- La présente note sera affichée...
- Cette note sera diffusée...
- Il paraît indispensable de...
- Je crois utile de vous annoncer...
- J'attache de l'intérêt à...
- Nous souhaitons organiser une...
- Nous avons le plaisir de vous annoncer...
- La société... a le plaisir de vous...
- Nous avons le regret de vous faire savoir que...
- Veuillez trouver ci-joint, en retour...
- Depuis la semaine passée il faut utiliser l'appareil qui est positionné...
- Je suis heureuse de vous informer que...
- Nous espérons que cette proposition...
- Conformément au règlement interne...

Pour introduire

- Je me permets de vous faire connaître...
- Nous nous référons à notre lettre du...
- Nous vous remercions de votre lettre du... relative à...
- Votre mail du... a retenu toute notre attention.
- Conformément à notre accord téléphonique du ...
- Je vous prie de m'accorder l'autorisation...
- C'est avec grand plaisir que nous avons...
- Nous avons le regret de vous faire savoir...
- En réponse à votre mail du...
- Suite à notre entretien téléphonique...
- Suite à notre conversation téléphonique...
- Conformément aux souhaits exprimés...
- Aujourd'hui vers ... heures il y aura la visite de...
- En vue de l'arrivée de ... je souhaiterais recevoir la documentation...
- À la suite de votre demande du...
- Dans le cadre des activités de notre entreprise, nous organisons...
- À cette occasion un discours sera fait par...
- À cause de ... tout salarié devant...

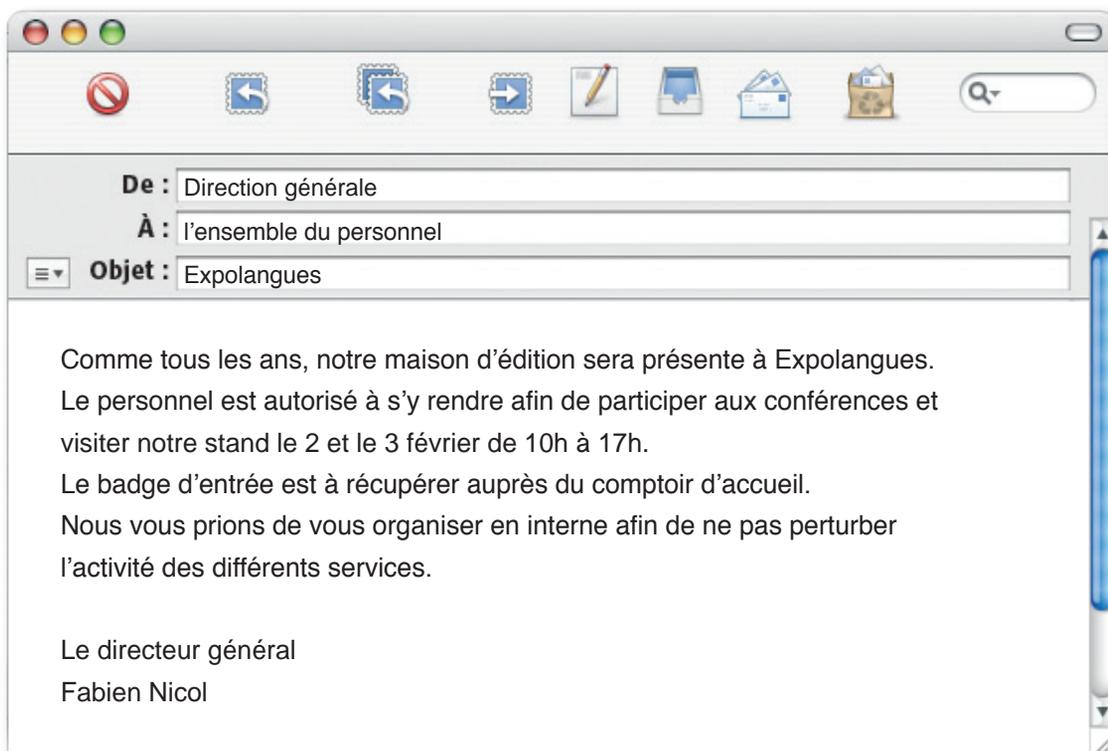
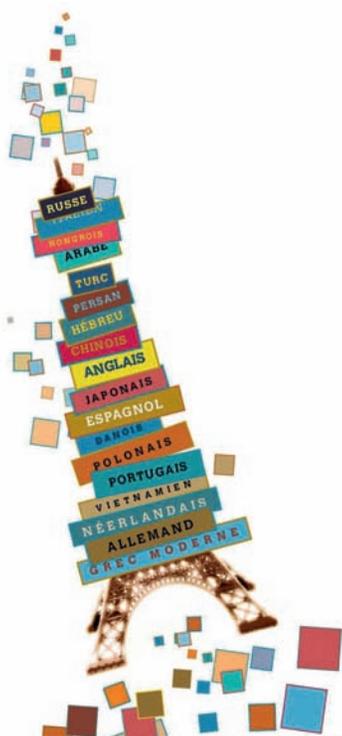
Pour rappeler

- Nous vous rappelons qu'il est interdit de...
- Malgré nos trois rappels, vous n'avez pas encore...
- Nous constatons, à notre grand regret, que vous n'avez pas encore...
- Suite à la réorganisation du service ... nous vous rappelons que...
- Il est rappelé que pour toute...
- Nous vous rappelons les termes de notre lettre du...
- Je crois utile de vous rappeler...
- Nous vous avons déjà signalé...
- Nous vous demandons de vous préparer...
- Merci de bien vouloir appliquer les décisions prises lors...
- Le prochain séminaire aura lieu le ... à ...
- Comme convenu je vous rappelle que...
- Le personnel est autorisé à...
- Il est impératif de respecter la note suivante.
- Nous vous demandons de bien vouloir respecter, comme il a été décidé lors de... les horaires de...
- Comme tous les ans une réunion aura lieu...

Pour conclure

- Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations les meilleures.
- Bien cordialement.
- Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de nos meilleures salutations.
- Croyez, cher Monsieur, à nos sentiments cordiaux.
- Vous remerciant par avance, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.
- N'hésitez pas à me contacter pour...
- Nous vous prions de croire, Madame / Monsieur à nos salutations les meilleures.
- Veuillez agréer, cher Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.
- Je vous prie d'agréer, Monsieur / Madame, l'expression de mes sentiments distingués.
- Pour tout renseignement merci de contacter...
- Avec mes remerciements anticipés...
- Je reste à votre disposition ...
- Bien à vous.
- Cordialement.

S'ENTRAÎNER



 www.elionline.com Pour en savoir plus...

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Lisez le mail ci-dessus et retrouvez les expressions utilisées pour...

- | | |
|----------------------------|---|
| 1 informer de l'événement. | 3 donner des précisions pour récupérer son accréditation. |
| 2 donner l'autorisation. | 4 demander un service. |

2 Reconstituez ces phrases.

- 1 de vous rencontrer / d'avoir le plaisir / En attendant
- 2 dans tous les bureaux / sera affichée / La présente note
- 3 Monsieur / nos salutations les meilleures / Je vous prie d'agrée
- 4 signé le mois dernier / les termes de notre accord / Nous vous rappelons
- 5 je ne pourrai pas / Mon vol est en retard et / me rendre à la réunion de 15h
- 6 ce jour vous / Je vous informe qu'à / votre demande de congés / n'avez pas déposé
- 7 scrupuleusement cette note / doivent faire respecter / Les directeurs des services
- 8 pour des informations complémentaires / N'hésitez pas à me contacter
- 9 qu'il est interdit / Je crois utile de vous rappeler / des locaux de l'entreprise / dans l'ensemble / de fumer
- 10 téléphonique de ce matin / Suite à notre entretien / la documentation demandée / je vous envoie

3 Complétez ce message vocal avec ces mots.

prénom • répondeur • numéro • nom • appel • objet

Bonjour ! Vous êtes bien sur le (1) _____ de Maurice Lebon. Je suis absent. Veuillez laisser votre (2) _____, (3) _____, (4) _____ de téléphone et (5) l' _____ de votre (6) _____. Je vous appellerai dès mon retour.

COMPRÉHENSION ÉCRITE

4 **DFP** Complétez cette note en choisissant les mots corrects.

Note à l'ensemble du personnel

Le restaurant de la (1) _____ sera ouvert tous les jours de 12h à 14h30 sauf le vendredi de 12h à 13h30. Nous vous demandons de respecter ces (2) _____ et de ne pas insister.

Pour l'(3) _____ de vos (4) _____ vous devez vous rendre au service de la (5) _____, (6) _____ 103 de 9h30 à 11h. Aucun (7) _____ en liquide ne sera accepté à l'entrée du restaurant. Tarifs des tickets :

- pour le (8) _____ : 5 €

- pour les (9) _____ : 7 €

Nous vous rappelons qu'il est absolument interdit durant le (10) _____ de fumer à l'intérieur du restaurant et de faire sonner les téléphones portables.

Les (11) _____ doivent être déposés à la sortie du restaurant sur les (12) _____ prévus à cet effet.

Marc Bruel
Chef de la restauration

- | | | | |
|-------------------|---------------|--------------|----------------|
| 1 A. chaîne | B. société | C. service | D. bureau |
| 2 A. horaires | B. jours | C. mois | D. heures |
| 3 A. vente | B. achat | C. offre | D. commande |
| 4 A. cartes | B. lettres | C. tickets | D. billets |
| 5 A. comptabilité | B. direction | C. marketing | D. vente |
| 6 A. bureau | B. immeuble | C. étagère | D. chambre |
| 7 A. vente | B. règlement | C. virement | D. chèque |
| 8 A. personnel | B. directeurs | C. ouvriers | D. visiteurs |
| 9 A. personnel | B. cadres | C. visiteur | D. ouvrier |
| 10 A. dîner | B. pause | C. repas | D. rendez-vous |
| 11 A. assiettes | B. verres | C. plateaux | D. fourchettes |
| 12 A. tables | B. chaises | C. plateaux | D. chariots |

5 **DFP** Complétez cette note après avoir lu la situation.

Marjorie Cotelac du service marketing souhaite réunir la force de vente pour la présentation de la nouvelle collection de maillots de bains. Elle demande à Lucie Legrand de s'en occuper.

De : m.cotelac@matra.com
À : lucie.legrand@matra.com
Objet : présentation collection maillots de bains

Chère Lucie,
 Comme convenu lors de notre réunion nous allons lancer la nouvelle (1) _____ dans un mois. Il nous semble nécessaire de réunir la (2) _____ pour une réunion de (3) _____ le jeudi 10 juin. Pouvez-vous vous en occuper ? Carole va vous envoyer la (4) _____ des personnes à inviter et le dossier qui vous sera utile pour bien préparer cette (5) _____

Cordialement
 Marjorie Cotelac

COMPRÉHENSION ÉCRITE

6 Complétez ce fax après avoir lu la situation.

Monsieur Timotet va partir, sans préavis, en mission pour La Réunion lundi matin. L'après-midi, il aurait dû accueillir la nouvelle stagiaire. Il vous informe de son départ et vous demande de l'accueillir à sa place.

TÉLÉCOPIE	
DESTINATAIRE : Branchet Martine	EXPÉDITEUR : Michel Timotet
SOCIÉTÉ : MHG AVIGNON	DATE : 3 mai 20...
NUMÉRO DE TÉLÉCOPIE : 04 34 42 66 88	NOMBRE DE PAGES (1^{ÈRE} PAGE INCLUSE) : 1
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : 04 26 26 67 50	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ÉMETTEUR : 04 26 26 67 43
<input checked="" type="checkbox"/> URGENT <input type="checkbox"/> POUR AVIS <input type="checkbox"/> COMMENTAIRES <input type="checkbox"/> RÉPONSE <input type="checkbox"/> CONFIDENTIEL	

Bonjour Martine,

Je dois partir lundi matin à La Réunion pour une mission urgente. Lundi après-midi, j'aurais dû (1) _____ la nouvelle stagiaire. Peux-tu l'(2) _____ à ma place ? (3) _____ - lui l'entreprise et les différents services. Elle (4) _____ pendant deux mois dans le service comptabilité. (5) _____-tu lui (6) _____ ton service et son organisation ? (7) _____-lui le travail qu'elle aura à faire.

Je (8) _____ sur toi et je te (9) _____ pour ton aide.

Bien à toi

Michel

Cette télécopie est exclusivement destinée aux personnes dont le nom figure ci-dessus. Elle est susceptible de contenir des informations confidentielles et dont la divulgation est à ce titre rigoureusement interdite. Dans l'hypothèse où vous auriez reçu cette télécopie par erreur, merci de téléphoner au 04 26 26 67 43.

7 Retrouvez l'ordre logique de cette note.

- A Pourriez-vous répondre en complétant la liste ci-jointe et en la déposant au bureau n. 206 ?
- B Le comité d'entreprise
- C Chers collègues,
- D Nous souhaitons organiser une consultation pour connaître votre opinion
- E au sujet des prochains achats qui seront faits par notre comité d'entreprise.
- F Une réunion des délégués du personnel aura lieu pour prendre des décisions en fonction de vos souhaits.

LEXIQUE

8 Associez.

- | | |
|------------------------|---|
| 1 Arobase | a <input type="checkbox"/> copie carbone. |
| 2 Adresse électronique | b <input type="checkbox"/> copie carbone invisible. |
| 3 CC | c <input type="checkbox"/> signe typographique qui sépare les 2 parties d'une adresse électronique. |
| 4 CCI | d <input type="checkbox"/> copier le message dans un fichier. |
| 5 Stocker | e <input type="checkbox"/> elle est formée de deux parties : le nom de l'utilisateur et du nom du domaine du serveur hébergeant le service de messagerie. |

COMPRÉHENSION ET PRODUCTION ÉCRITE

9 Traduisez ces phrases.

- 1 Riferendoci alla Vostra lettera del...
- 2 In conformità al regolamento interno...
- 3 Vi ricordiamo che è vietato...
- 4 Ci dispiace farVi sapere che...
- 5 La presente nota sarà affissa...
- 6 Mi permetto di farVi conoscere...
- 7 In seguito alla nostra conversazione telefonica...
- 8 In seguito alla riorganizzazione del servizio... Vi ricordiamo che...



PRODUCTION ÉCRITE

10 Rédigez.

- 1 **Vous travaillez au service des ressources humaines d'une société.**

ACTION ! ▶ Écrivez une note d'information pour rappeler :

- l'interdiction de fumer, de circuler avec des boissons et de manger dans les bureaux ;
- la possibilité de le faire à la cafétéria.

- 2 **Votre directeur vous a appelé dans son bureau. Il vous demande d'écrire une note de service à tout le personnel.**

ACTION ! ▶ Vous devez leur rappeler :

- qu'on ne peut pas utiliser sur les ordinateurs de la société des copies de logiciels non autorisées ;
- que cela est réprimé par la loi ;
- qu'il est interdit de faire des copies ou d'utiliser des copies ;
- que des sanctions sont prévues.

- 3 **La direction de votre entreprise a décidé de déménager dans de nouveaux locaux.**

ACTION ! ▶ Écrivez une note de service pour :

- informer le personnel du déménagement ;
- demander d'organiser le travail en fonction du déménagement ;
- demander d'organiser chaque bureau en fonction du déménagement ;
- informer des cartons qui seront mis à disposition à partir d'une date fixée.

- 4 **Votre directeur vous a appelé dans son bureau. Il vous demande d'écrire un mail à Monsieur Lescure pour lui donner le numéro de fax du service comptabilité.**

ACTION ! ▶ Vous devez rédiger ce mail.

- 5 **Vous devez vous absenter pour des problèmes familiaux.**

ACTION ! ▶ Écrivez un mail à votre collègue pour lui demander de vous remplacer lors de la réunion qui aura lieu à 16h le lundi matin.

- 6 **Des clients étrangers viennent signer un contrat important avec votre entreprise.**

ACTION ! ▶ Écrivez un mail à votre assistante pour lui demander de réserver la salle B5 au premier étage et la salle B6 où sera préparé un petit-déjeuner pour accueillir les clients avant la signature du contrat.

- 7 **Vous travaillez pour le service des ventes et vous avez décidé d'accorder cette année, aux meilleurs clients une remise de 10 % pour un montant de 10 000 €.**

ACTION ! ▶ Écrivez un mail à Bernard du service marketing qui s'occupe des nouveaux catalogues pour lui rappeler cette offre.

LES SAVOIR-FAIRE COMMERCIAUX

LA MESSAGERIE

L'e-mail au cœur de l'échange commercial

Gain de temps, rapidité d'exécution, économies de coûts de communication, contact direct avec le client : les avantages de la messagerie électronique sont multiples. L'e-mail est vraiment à ranger dans la boîte à outils des commerciaux et de leurs directions. À condition de ne pas se laisser déborder par les flux de messages.

« La messagerie est la colonne vertébrale de la communication de l'entreprise. » Cette remarque d'Olivier Mannier, responsable du département Groupware d'Hommes et Systèmes, s'adapte particulièrement aux directions commerciales.

Les services commerciaux qui ont goûté à l'e-mail ne s'en passent plus. « Pour nous, c'est une application critique, un des vaisseaux sanguins de la société, remarque Jean-Pascal Goninet, directeur commercial chez Cisco. Nos réunions commerciales, qui ont lieu deux fois par an, ne servent plus à informer la force de vente des nouveautés. Nous ne perdons plus de temps à y présenter les derniers produits. Ce type d'information est transmis par e-mail. » Coup de fil, e-mail ou courrier : que choisir ?

Le fax et la messagerie vocale font pâle figure par

rapport aux nombreux avantages de l'e-mail. Chaque utilisateur peut désormais transmettre messages et documents de son propre poste à un ou plusieurs destinataires simultanément, pour un coût très faible. L'e-mail, qui reste un écrit, s'utilise pour des contacts plus formels que le téléphone.

Jean-Pascal Goninet explique : « Nos contacts électroniques avec nos clients passent principalement par notre site Internet. Ils peuvent en effet remplir sur le site une fiche de coordonnées et poser les questions qu'ils souhaitent. Leurs demandes nous parviennent ensuite par e-mail. » Pour l'envoi d'informations stratégiques, le courrier est en tête.

Une étude récente du groupe Néopost, spécialiste des équipements de salles de courrier, menée auprès de plus de 800 sociétés de France, d'Allemagne, du Royaume-Uni et des États-Unis, met à jour l'un des défauts de l'e-mail par rapport au courrier : son manque de confidentialité et d'authentification. L'absence d'accusé de réception pose surtout problème en externe. En interne, les échanges de messages sont le plus souvent conservés sur un serveur central, ce qui permet de tracer les échanges.

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Vrai (V) ou faux (F) ? Cochez la bonne réponse.

- 1 Les avantages de la messagerie électronique sont multiples.
- 2 L'e-mail n'est pas un outil des commerciaux.
- 3 La messagerie électronique est la colonne vertébrale de la communication.
- 4 On peut envoyer le même mail à plusieurs personnes en même temps.
- 5 Le courrier papier n'est plus du tout utilisé.
- 6 On reproche au mail son manque de confidentialité.

V	F
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En conclusion, on peut dire que la messagerie électronique s'ajoute aux autres modes de communication. Cependant, une hiérarchie s'établit : le téléphone est utilisé pour les messages très urgents et non formels, l'e-mail pour des messages à moindre caractère d'urgence. Le courrier, quant à lui, reste le vecteur privilégié des informations stratégiques.

L'e-mail ne se contente pas d'être un super fax. Il transforme les méthodes de travail ; la création de groupes projets ou l'association de bases de données à des adresses e-mail permet d'automatiser certaines tâches et de prévoir du travail « collaboratif ».

Pour tirer profit de la messagerie électronique, il faut cependant apprendre à gérer les flux d'informations et de messages.

D'après *Action Commerciale*, n° 190



COMPRÉHENSION ORALE

2 1.03 **Écoutez l'enregistrement et répondez aux questions en cochant la bonne réponse ou en écrivant l'information demandée.**

1 De quel type d'enregistrement s'agit-il ?

- a Une conversation téléphonique.
- b Un reportage dans la rue.
- c Une conversation entre amis.
- d Un extrait de film.

2 Combien de personnes parlent ?

- a 1
- b 2
- c 3
- d 4

3 Il y a une

- a conseillère d'orientation.
- b journaliste.
- c cadre.
- d conseillère juridique.

4 Pourquoi la personne téléphone-t-elle ?

5 Un employeur a le droit de lire les mails de ses employés.

- a Vrai
- b Faux

6 À qui l'employeur doit-il faire appel ? À

- a un avocat.
- b un juge.
- c un conseiller.
- d un employé.

INTERACTION ORALE

3 **Que pensez-vous du fait que les mails manquent de confidentialité ? Est-ce que cela vous gêne ? Discutez entre vous.**

PRODUCTION ORALE

4 **« Le téléphone est utilisé pour les messages très urgents et non formels, l'e-mail pour des messages à moindre caractère d'urgence. » Êtes-vous d'accord avec cette affirmation ? Préférez-vous envoyer des e-mails ou des lettres ? ACTION ! ▶** Donnez votre opinion.

BILAN

Avant de passer à l'unité suivante testez vos connaissances.

1   www.elionline.com

DFP Vous allez entendre dix personnes qui parlent. Indiquez leur intention de communication.

Personne	Intention de communication
1	a <input type="checkbox"/> Demander un rendez-vous téléphonique.
2	b <input type="checkbox"/> Demander de redire le numéro de téléphone.
3	c <input type="checkbox"/> Demander une personne absente.
4	d <input type="checkbox"/> Demander de répéter.
5	e <input type="checkbox"/> Demander un rendez-vous.
6	f <input type="checkbox"/> Demander de patienter.
7	g <input type="checkbox"/> Demander de rencontrer une personne.
8	h <input type="checkbox"/> Demander d'être orienté au bon service.
9	i <input type="checkbox"/> Demander des renseignements.
10	j <input type="checkbox"/> Demander de rappeler.

10 points

2   www.elionline.com

Écoutez l'enregistrement et répondez aux questions.

- | | |
|--|---|
| 1 De quel type de message s'agit-il ? | 4 Quel est l'objet du message ? |
| 2 Quel est le nom de la personne qui parle ? | 5 À quel numéro de téléphone voudrait-elle être appelée ? |
| 3 Quelle est la date du message ? | |

10 points

3 Retrouvez l'ordre logique de cette note.

- A La direction de notre société, que nous remercions, met à notre disposition un local, salle 45 dans la mezzanine.
- B Francine Rebouclant
Comité d'entreprise
- C Nous acceptons aussi d'enrichir le nombre de nos volumes avec vos dons de livres déjà lus.
- D Votre comité d'entreprise est heureux de vous annoncer la création d'une salle de lecture qui sera ouverte dès le 3 janvier.
- E Chacun aura le droit d'emprunter au maximum 2 livres pour 15 jours.
- F Une pénalité de 0,50 € devra être payée pour tout retard.
- G La salle de lecture sera ouverte tous les jours du lundi au vendredi de 12h00 à 14h30.
- H Bonne détente avec la lecture.
- I À l'entrée de la salle un fichier d'auteurs et un répertoire de titres vous aidera dans votre choix.
- J Les revues doivent être lues sur place et ne peuvent pas être empruntées.

10 points

4 Retrouvez l'ordre logique de cette note.

- A Nous vous demandons de ne pas utiliser votre ordinateur ce jour-là.
- B Je vous prie de prendre note qu'une coupure de courant est prévue
- C Le service technique
- D dans notre quartier le 18 juillet prochain de 9h30 à 11h30.
- E Merci d'organiser vos activités en fonction de cette mesure.

5 points

5 Lisez le fax ci-dessous et cochez si les affirmations sont vraies (V) ou fausses (F).

TÉLÉCOPIÉ	
À l'attention de : Mme Lublot Directeur service marketing	De la part de : Amélie Leconte Assistante de Direction

Madame,
 La réunion prévue le 19 mars est reportée au 21 mars, à la même heure. Cependant, veuillez noter que la réunion n'aura pas lieu dans la salle de réunion B1 mais dans les nouveaux locaux où nous venons d'aménager au 3^{ème} étage du même immeuble, salle C3.
 Si vous avez un contretemps M. Lambert vous prie de nous prévenir.
 Salutations
 Amélie Leconte
 Assistante de Direction

- 1 Dans ce fax Mme Leconte annule un rendez-vous.
- 2 Une réunion est prévue pour le 21 mars.
- 3 La réunion aura lieu dans la salle B1.
- 4 Mme Leconte travaille pour Mme Lublot.
- 5 M. Lambert demande d'être prévenu pour un retard.

V	F
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 points

6 Complétez le mail suivant avec les mots donnés.

mois • heures • contrat • départ • disponibilité • entreprise • horaires • heures • arrivée • horaires

De : la direction des ressources humaines
À : tout le personnel
Objet : note de service n. 56

À la suite de la mise en place du nouveau (1) _____ d'(2) _____, nous vous rappelons qu'à partir du (3) _____ d'avril vous pourrez bénéficier d'(4) _____ variables :

(5) _____ d'(6) _____ entre 7h30 et 9h30,
 (7) _____ de (8) _____ entre 16h30 et 18h30.

Il est indispensable de respecter ces (9) _____ et de pointer à l'arrivée et au départ.
 Nous vous remercions de votre (10) _____.

Gisèle Moraud
 Directrice des ressources humaines

10 points

Total **50 points**

Entre 30 et 50	Entre 25 et 29	Entre 20 et 29
Bravo ! Continuez !	Révissez encore !	Appliquez-vous !

Sur la Toile

LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

ENTRER !

1  1.04 Écoutez l'enregistrement et cochez si les affirmations sont vraies (V), fausses (F) ou non mentionnées (NM).

- | | V | F | NM |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 Les personnes qui parlent sont des spécialistes d'Internet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 On peut utiliser la messagerie électronique de deux façons. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Les logiciels de messagerie servent à recevoir et envoyer des e-mails avec et sur son ordinateur. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Avec le WebMail, on peut uniquement consulter ses mails mais pas en envoyer. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Avec le WebMail, les mails sont stockés sur le serveur de la messagerie. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Dans le cas du logiciel de courrier électronique, il faut paramétrer le compte de messagerie à chaque fois. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2 Cochez les avantages du logiciel de messagerie par rapport au WebMail.

- Inutile de paramétrer son compte à chaque fois.
- Lecture des mails même sans connexion.
- Classement des mails de façon automatique.
- Récupération de tous les messages les uns après les autres en une seule opération.
- Information vocale de l'arrivée d'un mail.

MOTS DE PASSE

l'internaute : l'utilisateur du réseau Internet.

le logiciel : l'ensemble de programmes, de procédés concernant le traitement de l'information par ordinateur.

le fournisseur : (ou FAI) le prestataire de service qui fournit un accès payant par l'intermédiaire des lignes téléphoniques.

l'expéditeur : celui qui envoie le message.

le destinataire : celui qui reçoit le message.

horodater : imprimer automatiquement la date et l'heure.

SUR LE NET

Comment fonctionne l'e-mail

3  Regardez cette vidéo et répondez aux questions.

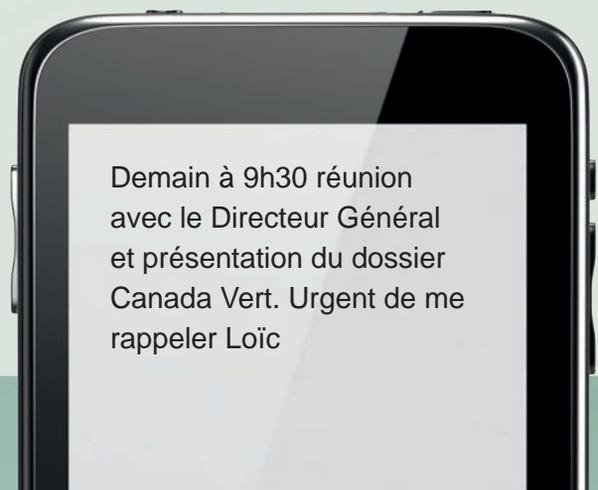
- Comment est composée une adresse électronique ?
- Que veut faire Martin ?
- Où vit Marie ?
- Combien de temps prend l'expédition du message de Martin ?
- Est-ce que le serveur de mail conserve les messages ?
- Qu'envoie Marie à Martin ?



QUITTER

4 **DELFPRO** À deux. Vous êtes en cours en France et les portables allumés sont interdits. Vous avez oublié d'éteindre le vôtre. Soudain, il sonne pour vous aviser de l'arrivée d'un mail. Le professeur vous signale que les portables sont interdits en classe.

ACTION! ► Vous justifiez l'appel que vous avez reçu.



L'offre

OBJECTIFS

À la fin de cette unité, vous serez à même de :

- rédiger une circulaire de présentation ;
- rédiger une circulaire d'information ;
- rédiger une circulaire d'invitation ;
- présenter un produit ;
- demander des informations.

Lisez la carte d'invitation et associez-la à la bonne photo.



a

b

Nous vous invitons à nous rencontrer sur notre stand au prochain salon pour découvrir notre nouvelle limonade lorima. À 12 h deux barmen professionnels, Alex et Julie, vous proposeront de savoureux cocktails fruités et colorés.

En un clin d'œil !

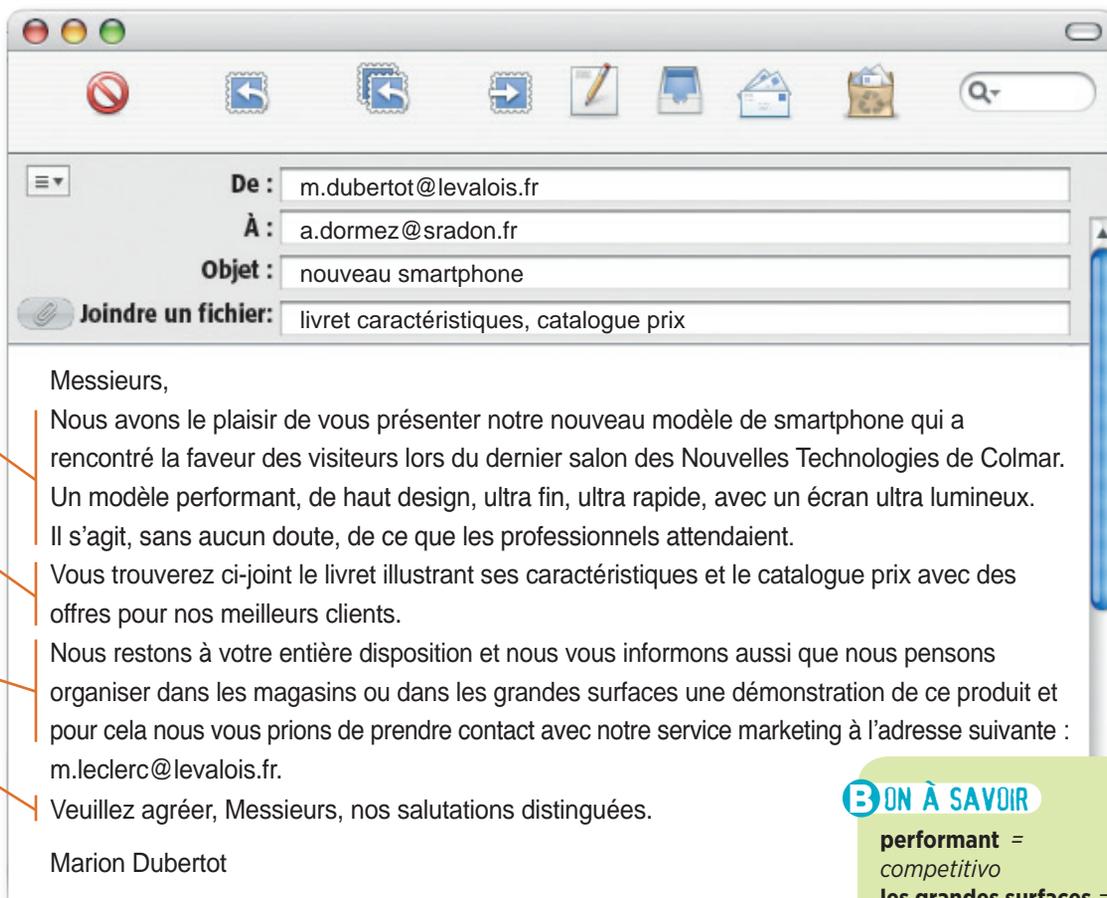
Dans la petite ville de Munster en Lorraine est née une limonade qui est devenue une marque mondiale. Les bulles traditionnelles lorraines à la conquête du marché mondial.



L'OFFRE

La présentation d'un nouveau produit

Pour présenter un nouveau produit à un grand nombre de personnes le **service marketing** utilise le publipostage ou le mailing. Il s'agit de rédiger un mail ou une lettre circulaire où il sera présenté.



Présenter un nouveau produit

Indiquer les documents joints

Annoncer une démonstration sur les lieux de vente

Saluer

BON À SAVOIR
performant = *competitivo*
les grandes surfaces = *gli ipermercati*

ACTIVITÉS

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Répondez aux questions.

- 1 Qui a rédigé le message ?
- 2 Quel est l'objet de ce message ?
- 3 Dans quelle ville a eu lieu le salon des Nouvelles Technologies ?
- 4 Quelles sont les caractéristiques de ce produit ?
- 5 Que propose-t-on pour faire de la publicité à ce produit ?

SAVOIR-VIVRE

En grande surface, pour promouvoir tout nouveau produit, l'idéal est de le positionner en tête de gondole ou sur des îlots événementiels pour le rendre mieux visible.

COMPRÉHENSION ORALE

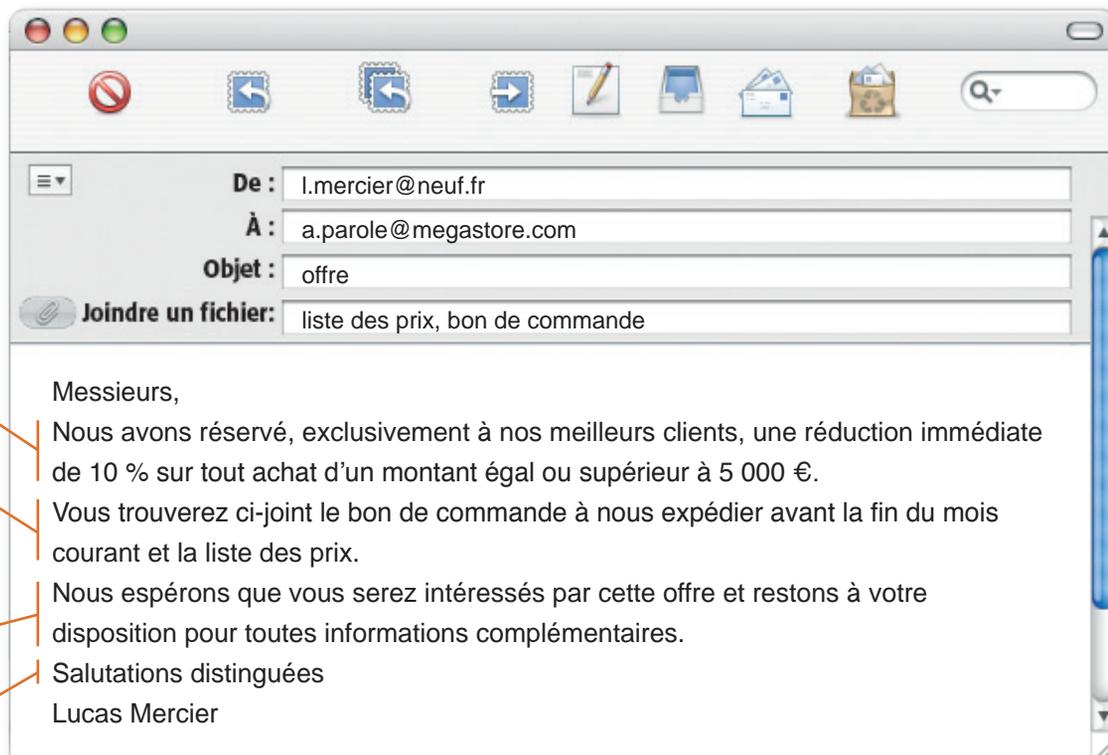
2 Écoutez l'enregistrement. Vrai (V), faux (F), non mentionné (NM) ? Cochez la bonne case.

- 1 La personne qui parle est contente des résultats.
- 2 Elle veut augmenter le chiffre d'affaires.
- 3 Elle pense prospecter le marché indien.
- 4 Depuis 6 mois, les ventes stagnent.
- 5 Leur modèle de téléphone est concurrencé par un modèle moins cher.

	V	F	NM
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'offre promotionnelle

Par le biais du mail, l'entreprise peut informer ses **clients** d'une offre promotionnelle conçue pour inciter aux achats.



Présenter l'offre

Décrire les documents en pièces jointes

Être disponible à donner d'autres infos

Saluer

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Répondez aux questions.

- De quel type de message s'agit-il ?
- Quel est le but du message ?
- À qui est réservée cette offre ?
- En quoi consiste l'offre ?
- Jusqu'à quand est-elle valable ?
- Que trouve-t-on en pièces jointes ?

PRODUCTION ORALE

2 **DELFO PRO** Lisez le sujet et donnez votre point de vue.

Mattel et Toys « R » Us personnalisent leur opération promotionnelle

La marque et l'enseigne ont mis en place une opération promotionnelle avec Youkado Business Solutions. Le principe : proposer des coffrets spécifiques permettant de choisir sur le Web, après l'achat, un cadeau de la même marque.

Youkado Business Solutions, concepteur de coffrets-cadeaux, a organisé une opération spéciale pour Mattel. En partenariat avec Toys « R » Us, la marque a proposé, à partir de 30 euros d'achat sur des produits Barbie et pour trois euros de plus, de choisir un cadeau sur le Web.

À l'intérieur du coffret acheté, le client peut récupérer un code pour se connecter à un espace personnalisé, lui permettant de choisir une poupée ou un produit dérivé d'une valeur de 20 euros. L'achat permet également de cumuler des points au Barbie Club. De cette façon, Mattel crée un lien avec ses clients.



D'après <http://www.e-marketing.fr>

Le changement de tarifs

Pour envoyer des messages promotionnels ou informatifs, on peut utiliser le fax. Dans ce cas, on parle de **fax-mailing**.

TÉLÉCOPIE	
DESTINATAIRE : Monsieur Bourdin	EXPÉDITEUR : Madame Lila Pagny
SOCIÉTÉ : Berlot & fils	DATE : 10 octobre 20...
NUMÉRO DE TÉLÉCOPIE : 05 43 34 87 89	NOMBRE DE PAGES (1^{ÈRE} PAGE INCLUSE) : 1
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : 05 43 42 35 56	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ÉMETTEUR : 04 33 40 29 56
<input checked="" type="checkbox"/> URGENT <input type="checkbox"/> POUR AVIS <input type="checkbox"/> COMMENTAIRES <input type="checkbox"/> RÉPONSE <input type="checkbox"/> CONFIDENTIEL	

Monsieur,
 Nous vous communiquons qu'à compter du 1^{er} décembre prochain, tous nos prix subiront une hausse de 2 % à cause de l'augmentation des prix des matières premières et des salaires.
 Nous espérons que vous comprendrez nos raisons et vous remercions de la confiance que vous continuerez à nous témoigner.
 Salutations distinguées
 Lila Pagny

Cette télécopie est exclusivement destinée aux personnes dont le nom figure ci-dessus. Elle est susceptible de contenir des informations confidentielles et dont la divulgation est à ce titre rigoureusement interdite. Dans l'hypothèse où vous auriez reçu cette télécopie par erreur, merci de téléphoner au 04 33 40 29 56.

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Répondez aux questions.

- | | |
|---|---|
| 1 De quel type de document s'agit-il ? | 4 À partir de quand ce changement sera-t-il valable ? |
| 2 Qui est l'auteur du message ? | 5 Quelle est la cause de ce changement ? |
| 3 De quel changement parle-t-on dans le message ? | |

COMPRÉHENSION ORALE

2 1.06 Écoutez l'enregistrement et associez-le au titre du quotidien qui convient.

a

économie

Hausse des prix records



b

Mode

Présentation de la nouvelle collection pour l'été au Parc des Expositions de Villepinte.



SAVOIR-VIVRE

L'envoi d'un fax-mailing la nuit évite de saturer le fax de vos clients et évidemment coûte moins cher.

Le changement de représentant

Marchand & C.
2, rue Vivienne
59033 Lille Cedex
Tél. 03.20.49.50.00

Lille, le 2 septembre 20...

Chers Clients,

Ainsi qu'il vous l'avait annoncé, Monsieur Frank Merlot a quitté ses fonctions le 31 juillet pour prendre sa retraite. Nous avons confié son secteur à Monsieur Jacques Tornain qui saura, comme son prédécesseur, vous apporter satisfaction.

Il vous rendra visite le 18 octobre pour vous présenter notre nouveau plan d'action concernant nos nouveaux produits.

Nous vous remercions de la confiance que vous continuerez à nous témoigner et dans l'espoir que vous lui réserverez un bon accueil, nous vous prions d'agréer, Chers Clients, nos sincères salutations.

Jérôme Badrat



BON À SAVOIR

la retraite = la pensione
confier = affidare

SAVOIR-VIVRE

Un représentant commercial connaît bien ses clients et leurs besoins. Il est bien implanté auprès de ses clients et entretient de bonnes relations avec eux. Il leur rend visite ou leur téléphone régulièrement et il connaît et comprend le marché.

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Lisez la lettre et retrouvez son plan. Complétez le tableau.

1 Annoncer le changement.	
2 Informer sur le remplaçant.	
3 Annoncer une visite.	
4 Remercier.	
5 Espérer un bon accueil.	
6 Saluer.	

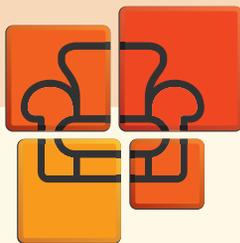
COMPRÉHENSION ORALE

2 1.07 Écoutez l'enregistrement et dites si les affirmations sont vraies (V), fausses, (F) ou non mentionnées (NM).

- Monsieur Tornain est le nouveau représentant.
- Il visitera seulement les clients de la ville de Bordeaux.
- Il se rendra chez les clients le matin de 9h à 10h.
- Il a déjà contacté les responsables de zone.
- Il envisage une réunion pour présenter la nouvelle stratégie.

V	F	NM
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'annonce d'ouverture d'un nouveau magasin



Canapés Legins France

80, rue de l'Église
88800 Vittel
Tél. 09 71 42 76 25

Vittel, le 2 février 20...

Messieurs,

Nous vous communiquons que l'expansion considérable de notre entreprise nous amène à ouvrir une succursale au

65, rue Ordener
75018 Paris
Tél. 01 45 98 87 21
Fax 01 45 98 67 22

L'inauguration aura lieu le 10 mars à 16h00.

Grâce à ces nouveaux locaux nous serons en mesure de garantir un meilleur accueil à notre clientèle ainsi qu'une meilleure exposition de nos produits. Vous y découvrirez nos nouvelles collections de canapés.

La direction a été confiée à Mme Marion Ticollard qui fait partie de notre équipe depuis 15 ans.

Nous espérons qu'il vous sera possible de nous rendre visite lors de cette inauguration et dans l'attente de vous rencontrer nous vous prions de croire, Messieurs, à l'expressions de nos meilleurs sentiments.

Claudine Gounaro
Claudine Gounaro
Directeur des ventes

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Retrouvez les expressions utilisées pour...

- | | |
|--|--------------------------|
| 1 informer les clients de l'événement. | 4 donner des précisions. |
| 2 donner la nouvelle adresse. | 5 inviter. |
| 3 motiver le changement. | 6 saluer. |

COMPRÉHENSION ORALE

2 1.08 Écoutez les enregistrements et dites à quel sujet se rapporte chaque information.

- | | |
|--|---|
| A <input type="checkbox"/> Ouverture d'une épicerie solidaire. | D <input type="checkbox"/> Ouverture d'un magasin en franchise. |
| B <input type="checkbox"/> Ouverture d'une succursale. | E <input type="checkbox"/> Ouverture d'un commerce. |
| C <input type="checkbox"/> Vente d'un commerce. | |

L'invitation à un salon

Un salon est un évènement thématique qui regroupe dans un même lieu des **exposants** et des **visiteurs**. On distingue généralement les salons grand public (saveurs des plaisirs gourmands, salon du livre, ...) des salons professionnels (SITL Europe, salon de l'agriculture). Il existe aussi des salons mixtes (salon du mariage, ...) qui s'adressent aux **professionnels** et au **grand public** avec des journées réservées seulement aux visiteurs professionnels.

DécoJardin

Équipements et mobiliers de jardins

Parc Grand Var

83160 La Valette-du-Var

Tél. : +33 (0)4 74 69 71 98

Fax : + 33 (0)4 76 89 71 89

La Valette-du-Var, le 3 novembre 20...

P.J. : cartes d'invitation, plan du salon

Messieurs,

Du 18 au 21 février aura lieu au Parc des Expositions de Villeventus, la XX^{ème} édition de Destination Habitat.

Nous vous invitons à découvrir notre nouvelle collection de mobiliers de jardins sur notre stand n. 34 B.

Vous trouverez ci-joint un plan du salon ainsi que deux cartes d'invitations nominatives valables pour toute la durée de l'exposition.

Nous vous informons aussi que pour toute commande passée pendant le salon, vous bénéficierez d'une réduction de 3 %.

Dans l'espoir de vous rencontrer veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Le service marketing

Charlène Boursaut

Charlène Boursaut

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Répondez aux questions.

- | | |
|--|---|
| 1 Quel est l'objet de la lettre ? | 4 Qu'envoie-t-on en pièces jointes ? |
| 2 Où et quand aura lieu l'exposition ? | 5 Que propose <i>DécoJardin</i> à ses clients ? |
| 3 Quel genre de meubles expose <i>DécoJardin</i> ? | 6 Qui est l'auteur de la lettre ? |

LEXIQUE

2 Associez et trouvez la bonne signification.

- | | |
|---------------------------|--|
| 1 Foire | a <input type="checkbox"/> manifestation commerciale organisée par les commerçants de la ville. |
| 2 Salon | b <input type="checkbox"/> manifestation commerciale qui présente périodiquement les nouveaux produits d'un secteur. |
| 3 Quinzaine commerciale | c <input type="checkbox"/> marché à durée limitée présentant des produits divers. |
| 4 Exposition | d <input type="checkbox"/> on allie des conférences thématiques à un salon professionnel. |
| 5 Journée professionnelle | e <input type="checkbox"/> manifestation périodique spécialisée. |

Le changement de siège

SARAL & C.

10, Rue Gresset
80480 Amiens
Tél. 03 21 97 40 40

Amiens, le 28 novembre 20...

Messieurs,

L'expansion considérable de notre entreprise nous amène à agrandir nos bureaux et à partir du 1^{er} janvier 20... notre centre d'exposition sera transféré

41, avenue Paul Claudel
80480 DURY-LES-AMIENS
Tél. : 03 22 53 23 00 - Fax : 03 22 53 23 09

Nous vous remercions d'en prendre bonne note et espérons, grâce à nos efforts, améliorer nos relations d'affaires. Vous y trouverez un salon d'exposition qui répond mieux à l'exigence d'une clientèle internationale.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Cyril Dubois
Cyril Dubois
Le Directeur



ACTIVITÉS

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Dites si les affirmations sont vraies (V) ou fausses (F).

- 1 L'objet de la lettre est le déménagement du siège de l'entreprise.
- 2 L'entreprise SARAL & C. siège à Amiens.
- 3 Le 2 janvier pour visiter l'entreprise il faudra aller au 41, avenue P. Claudel.
- 4 L'entreprise SARAL & C. demande à ses clients de leur téléphoner auparavant.
- 5 Le nouveau salon est mieux adapté à une clientèle internationale.

V	F
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRODUCTION ORALE

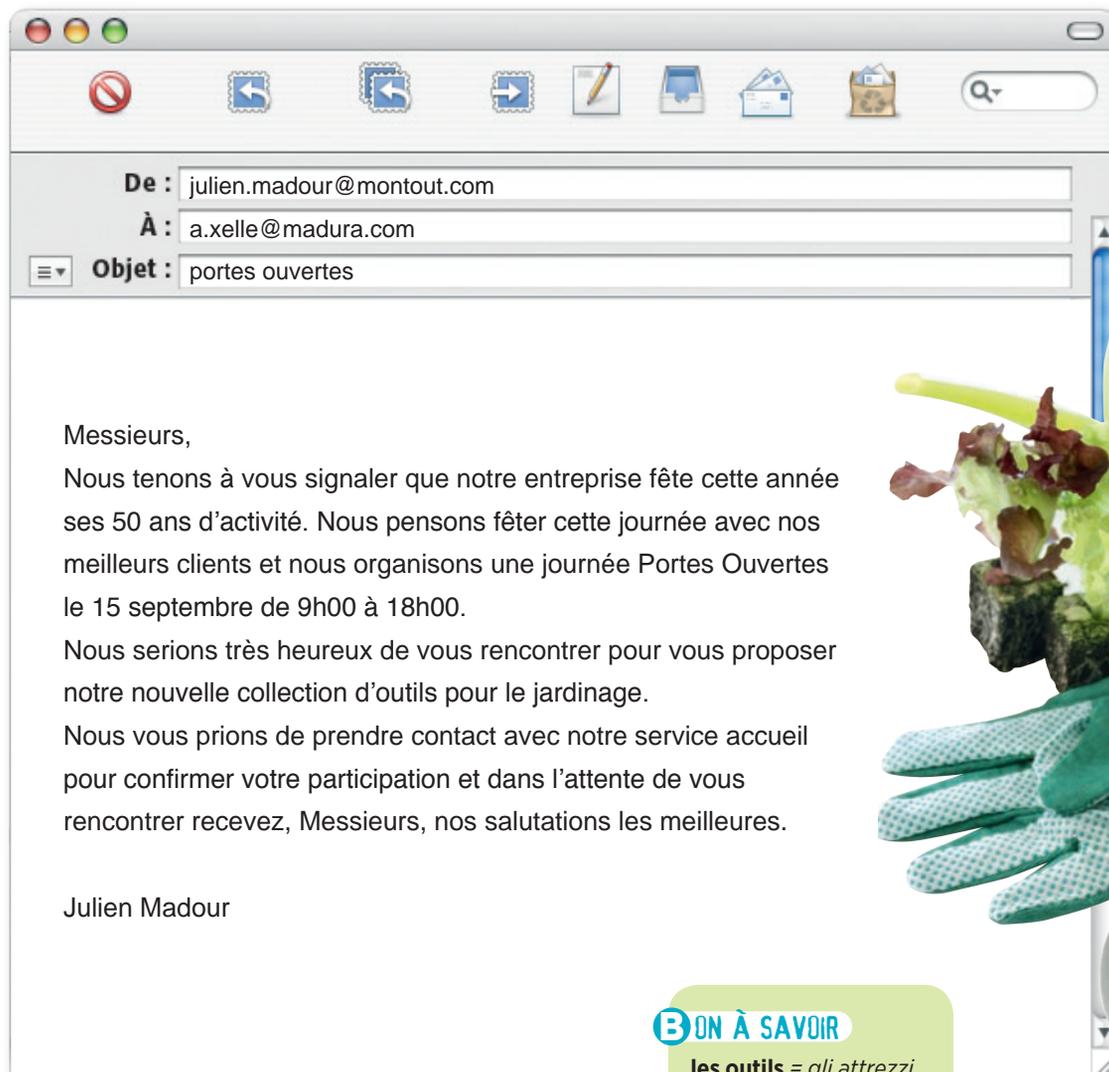
2 Vous voulez agrandir vos locaux mais où vous installer ? Rester dans le centre-ville ou en périphérie ? Voici une description du centre-ville, à vous de trouver les avantages d'une zone commerciale en périphérie.

Le centre-ville

- c'est un lieu de rencontres, de promenades, favorisant le lèche-vitrine ;
 - permet une meilleure relation entre le client et le vendeur, en effet il s'agit presque d'un commerce de proximité ;
 - la circulation y est difficile et les parkings y sont peu nombreux et les endroits de stationnement sont payants.
- De plus, le client doit se rendre dans différents magasins pour faire ses achats car ceux-ci sont spécialisés dans des domaines particuliers.

Les Portes Ouvertes

Pour valoriser les savoir-faire et les produits et s'ouvrir au public il est possible d'organiser des journées portes ouvertes. Le but est d'inciter les **clients** à se déplacer jusque dans les locaux de l'entreprise.



BON À SAVOIR

les outils = *gli attrezzi*

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Lisez la lettre et retrouvez les expressions utilisées pour...

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1 informer de l'évènement. | 4 inviter à l'évènement. |
| 2 annoncer l'évènement. | 5 donner des précisions pour y participer. |
| 3 préciser le jour et l'heure. | 6 saluer. |

COMPRÉHENSION ORALE

2 1.09 Écoutez l'enregistrement et répondez aux questions.

- 1 Quel est le sujet de l'enregistrement ?
- 2 Pourquoi organise-t-on cette journée ?
- 3 Que représentent les journées Portes Ouvertes pour les entreprises ?
- 4 Quand seront amortis les investissements engagés pour l'organisation d'une journée Portes Ouvertes ?
- 5 Quelle est la preuve qu'il s'agit d'un investissement intéressant ?

La fermeture annuelle

La fidélisation des **clients** se fait aussi en leur annonçant la fermeture annuelle de l'entreprise.

Vélo & C.

18, Rue du Général de Gaulle
27300 Saint Martin du Tilleul
Tél. 02.33.41.65.87
Fax 02.33.41.65.95



Saint Martin du Tilleul, le 2 juin 20...

Messieurs,

Nous vous communiquons que notre entreprise sera fermée du 2 au 23 août.

Nous vous informons que toutes les commandes passées avant le 20 juillet seront satisfaites avant la fermeture et que celles passées après cette date seront satisfaites quinze jours après la réouverture en septembre.

Nous vous souhaitons de bonnes vacances et nous vous prions de recevoir, Messieurs, nos salutations les meilleures.

Sandra Martin

Sandra Martin

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Lisez la lettre et cochez les affirmations correctes.

- 1 Il s'agit d'une lettre circulaire.
- 2 L'entreprise *Vélo & C.* ferme pendant les grandes vacances.
- 3 Les commandes doivent être passées avant le 2 août.
- 4 Les commandes passées avant le 2 août seront satisfaites après le 15 août.
- 5 Les commandes passées après le 2 août seront satisfaites en septembre.

PRODUCTION ÉCRITE

2 Corrigez les affirmations fausses de l'exercice n. 1.

- 1 _____
- 2 _____

INTERACTION

3 **DELTA PRO** Le 21 juillet, vous téléphonez au service des ventes de l'entreprise *Vélo & C.* pour leur passer une commande urgente. Malheureusement, on vous informe que votre commande ne sera satisfaite qu'en septembre. Vous avez besoin de chaînes, poignées de frein et câbles de frein dans la semaine. Vous essayez de les convaincre de vous aider. Un copain joue le rôle de l'employé.

Le changement de coordonnées bancaires

Vélo & C.

18, Rue du Général de Gaulle
27300 Saint Martin du Tilleul
Tél. 02.33.41.65.87
Fax 02.33.41.65.95



Le Sportif
15, rue de la Paix
26000 Valence

Saint Martin du Tilleul, le 3 Juin 20...

Objet : Changement de domiciliation bancaire.

P.J. : RIB

Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir noter le changement de nos coordonnées bancaires. Vous trouverez ci-joint un relevé d'identité bancaire (RIB) correspondant à notre nouveau compte.

Nous vous demandons d'en prendre note car c'est sur ce compte que nous vous demandons désormais de bien vouloir effectuer les virements conformément aux montants de vos factures.

Nous vous remercions par avance et nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE

Titulaire du compte : Vélo & C.

Domiciliation : Crédit du Nord Bernay

Banque	Agence	N° compte	Clé RIB
30076	02206	27551289943	58

IBAN : FR76 3007 6022 0627 5512 8994 358

BIC : NORDFRPP

Alain Grey
Alain Grey

BON À SAVOIR

le relevé d'identité
bancaire = le coordinate
bancaire

les virements = i bonifici

COMPRÉHENSION ÉCRITE

1 Répondez aux questions.

- Quel est l'objet de la lettre ?
- Qui est l'auteur de la lettre ?
- Qu'est-ce que le RIB ?
- Qu'envoie-t-on en pièces jointes ?
- Que demande-t-on au destinataire ?
- Quelle est la banque de Vélo & C. ?

COMPRÉHENSION ORALE

2 1.10 Écoutez l'enregistrement et cochez la bonne réponse : vrai (V), faux (F). Écoutez une deuxième fois et corrigez les affirmations fausses.

- Un RIB est un numéro de compte bancaire.
- Le RIB sert à communiquer facilement les coordonnées bancaires.
- Dans un RIB, il y a le nom et l'adresse du titulaire du compte.
- Le RIB est composé d'une série de 24 caractères.
- Dans un RIB le code banque et le code guichet sont formés de 6 chiffres.
- Le numéro du compte est formé de 11 chiffres ou lettres.
- 12 chiffres représentent la clé RIB.
- Il y a aussi le nom de la banque, de l'agence et de la ville.

V	F
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LE FRANÇAIS COMMERCIAL

LES MOTS

1 **DFP** Pour chaque question cochez la réponse exacte.

- 1 Vous travaillez au service marketing et vous souhaitez susciter l'achat immédiat de votre produit sur le lieu de vente. Vous organisez
- a une démonstration dans les magasins.
b un spot publicitaire à la radio.
c un envoi de prospectus à domicile.
- 2 Tous les ans, dans la ville de Colmar, on présente les nouveautés technologiques. Il s'agit
- a d'une foire.
b d'une exposition.
c d'un salon.
- 3 Vous voulez voir les nouveaux modèles de téléphones exposés au salon des Nouvelles Technologies de Colmar. Vous souhaitez savoir où se trouve
- a le rayon.
b le site.
c le stand.
- 4 Vous recevez une invitation pour une JPO. Il s'agit
- a d'une journée portes ouvertes.
b d'une journée de prime pour les ouvriers.
c d'une journée de promotions outlet.
- 5 Vous recevez une invitation à une Journée Portes Ouvertes sur laquelle est mentionnée RSVP. Ce sigle veut dire
- a Répondez s'il vous plaît.
b Rendez-vous devant la porte d'entrée.
c Rappelez pour confirmer.
- 6 Vous envoyez un mail pour annoncer le changement de siège de votre entreprise. Vous avez
- a emménagé dans de nouveaux locaux.
b aménagé de nouveaux locaux.
c déménagé dans de nouveaux locaux.

2 **DFP** Complétez ces phrases avec le mot correct.

- 1 Les sociétés doivent ouvrir un _____ professionnel au moment de la création de la société.
2 Les entrepreneurs peuvent utiliser leur propre _____ .
3 Il faut ranger les nouveaux produits en _____ .
4 Nous avons créé un produit adapté à la _____ envisagée.
5 Nous pensons inviter nos clients sur notre _____ .

- | | | | |
|------------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 1 A. compte courant | B. compte épargne logement | C. plan épargne retraite | D. livret jeune |
| 2 A. compte épargne logement | B. livret d'épargne entreprise | C. compte bancaire | D. livret d'épargne populaire |
| 3 A. étagère | B. tête de gondole | C. rayon | D. couloir |
| 4 A. cible | B. marque | C. campagne | D. clients |
| 5 A. salon | B. foire | C. magasin | D. stand |

3 **DFP** Complétez la lettre avec le mot approprié.

Nous avons le (1) _____ de vous informer que notre nouveau (2) _____ M. Batte, sera dans votre région le mois prochain. Il vous contactera pour vous montrer nos nouveaux (3) _____ pour la peinture murale. Nous vous assurons que les (4) _____ que vous voudriez lui passer seront exécutés avec tous nos (5) _____. Nous vous remercions de la (6) _____ que vous continuerez à nous témoigner et vous prions d'agréer, Chers Clients, nos sincères salutations.

- | | | | |
|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|
| 1 A. regret | B. plaisir | C. satisfaction | D. heureux |
| 2 A. représentant | B. commerçant | C. stagiaire | D. secrétaire |
| 3 A. modèle | B. dossier | C. produits | D. collection |
| 4 A. commandes | B. ordres | C. règlements | D. virements |
| 5 A. ordres | B. frais | C. suite | D. soins |
| 6 A. confiance | B. réponse | C. commande | D. confirmation |