

TABLE DES MATIÈRES

HAVE YOUR SAY

COMMUNICATION ORALE

Présentations

1. Accueil et présentations8
2. Présenter sa société.....10
3. Indiquer le trajet12
4. Parler de l'organisation
de sa société.....14
5. Parler de ses fonctions
et responsabilités.....16
6. Prendre congé.....18

Téléphone et informatique

7. Passer et recevoir un appel.....20
8. Demandes et requêtes
(au téléphone).....22
9. Rendez-vous.....24
10. Répondeurs et messages26
11. Portables et messages28
12. Informatique et internet30
13. Business en ligne32

Réunions

14. Commencer une réunion34
15. Exprimer son accord36
16. Exprimer son désaccord.....38
17. Prendre et donner la parole.....40
18. Demander et fournir
des explications.....42
19. Faire des propositions.....44
20. Clore une réunion46

Exposés

21. Présenter le thème.....48
22. Transitions.....50
23. Présenter des résultats financiers52

24. Parler des perspectives d'avenir54

25. Conclure une présentation56

Négociations

26. Les bases de la négociation58
27. Fixer les prix et conditions60
28. Sortir de l'impasse62
29. Perdre pour gagner64
30. Accord final et signature
du contrat.....66

Collaborateurs et carrières

31. Entretien d'embauche.....68
32. Évaluation périodique.....70
33. Ressources humaines.....72

PUT IT IN WRITING

CORRESPONDANCE PROFESSIONNELLE

Lettres

34. Formules passe-partout.....76
35. Lettres commerciales.....78

Embauche

- 36a. Curriculum vitae.....80
- 36b. Curriculum vitae.....82
37. Lettre de candidature.....84
38. Stages, remerciements et refus.....86
39. Lettre de démission.....88

Renseignements et réservations

40. Demande de renseignements.....90
41. Réponse à une demande de
renseignements92
42. réservations94
43. Réclamations.....96

Commandes

- 44a. Passer une commande.....98
- 44b. Passer une commande.....100
- 45. Accuser réception
d'une commande102
- 46. Expédition et livraison104
- 47. Déclaration de sinistre106

Règlement

- 48. Facture et règlement108
- 49. Lettres de relance110

Fournisseurs et agents

- 50. Recherche d'un fournisseur/agent..112
- 51. Offre de services114
- 52. Appels d'offres116

Relations clients

- 53. Invitations.....118
- 54. Étude de marché120
- 55. Lettre circulaire122

Abréviations.....125

Transcription phonétique.....125

Lexique anglais-français.....127

Lexique français-anglais.....169

Corrigés205

Verbes irréguliers217