

Table des matières

Se rencontrer

1. Premier contact 11
2. Présenter quelqu'un, se saluer lors de retrouvailles 22
3. Accueillir et prendre congé 31
4. Décrire son parcours 40
5. Parler d'économie et de son entreprise 48

Qualités relationnelles

6. Savoir s'exprimer en toutes circonstances 61
7. Vers une meilleure écoute 81
8. Le *small talk* à la française: comment entamer et poursuivre une conversation avec naturel 96
9. Déjeuners et dîners d'affaires 107
10. Savoir présenter une demande 123

Communication commerciale

11. Réunions de travail 135
12. Réussir sa présentation 151
13. Réussir ses négociations commerciales 165
14. Faire visiter son entreprise 182
15. Au téléphone 190
16. Correspondance commerciale 206
17. Le Web et les réseaux sociaux 218

Annexe

18. Savoir épeler correctement 243
19. Nombres cardinaux et ordinaux 248
20. La date 253
21. Donner l'heure 254
22. Organigramme type d'une société française 256
23. Noms français des *länder* 258