

Tableau des contenus

Thèmes	Savoir-faire professionnels et actes de parole	Outils grammaticaux
MODULE 1 Cap sur l'entreprise		p. 7
Étape 1 Entrer en contact	Saluer quelqu'un ; dire pour quelle entreprise on travaille ; situer géographiquement	Les prépositions de lieu
Étape 2 Se présenter	Présenter sa profession et sa fonction ; lire une carte de visite ; se présenter et présenter quelqu'un	Les noms de profession
Étape 3 Décrire un produit	Caractériser et présenter son produit ; choisir un produit	L'accord de l'adjectif
Étape 4 Comprendre les circuits de distribution	Différencier les acteurs de la distribution ; choisir ses partenaires commerciaux	
Tâche finale Exporter des tissus français		
Prononciation Les sons [p] - [b], [f] - [v], [t] - [d] et [k] - [g]		
MODULE 2 La communication professionnelle		p. 19
Étape 1 Appeler et laisser un message	Comprendre une annonce et laisser un message sur un répondeur ; se servir d'un serveur vocal	Le futur
Étape 2 Confirmer par courriel	Écrire un courriel professionnel ; adapter le registre de langue au contexte ; dicter une adresse électronique	
Étape 3 Prendre rendez-vous	Fixer la date et l'heure d'un rendez-vous ; confirmer, reporter et annuler un rendez-vous	
Étape 4 Communiquer en déplacement	Vérifier des coordonnées ; comprendre et utiliser le langage SMS	Le pronom <i>quel</i> <i>Pour + infinitif</i>
Tâche finale Fidélisez votre clientèle !		
Prononciation Les sons [s] - [k], [ʒ] - [g] et leurs correspondances graphiques		
MODULE 3 La visite d'un client		p. 31
Étape 1 Souhaiter la bienvenue	Accueillir un client ; prévenir de son retard ; se repérer sur un titre de transport	Le passé composé
Étape 2 Faire visiter les locaux	Faire visiter des locaux et une chaîne de production ; Renseigner sur les fournisseurs et la distribution	Les pronoms indéfinis
Étape 3 Présenter le planning	Présenter un planning et en communiquer les modifications	Le futur proche
Étape 4 Mener une réunion	Faire une présentation ; gérer les temps de parole en réunion ; rédiger un compte-rendu	<i>Il faut, il vaut mieux + infinitif</i>
Tâche finale Une émission sur les grandes entreprises françaises		
Prononciation Les sons [s] - [z] et [ʃ] - [ʒ]		
MODULE 4 Une commande ferme		p. 43
Étape 1 Négocier les tarifs	Utiliser un catalogue ; demander des renseignements sur les prix ; négocier une remise	Le comparatif
Étape 2 Commander par téléphone	Passer et prendre une commande par téléphone ; modifier une commande en fonction du stock	Le pronom <i>en</i>
Étape 3 Commander sur Internet	Rechercher un produit sur un site marchand ; modifier son panier ; s'enregistrer comme client	L'impératif
Étape 4 Gérer les stocks	Communiquer les délais de livraison ; actualiser les stocks	Les prépositions de temps
Tâche finale Vendre en ligne		Prononciation Les nasales

Thèmes	Savoir-faire professionnels et actes de parole	Outils grammaticaux
MODULE 5 La livraison à l'heure		p. 55
Étape 1 Choisir un emballage	Choisir l'emballage en fonction du produit ; exprimer un besoin, une nécessité	Les pronoms objets indirects
Étape 2 Expédier une commande	Donner une consigne ; exprimer une condition et une conséquence ; choisir un mode d'expédition	Deux pronoms objets <i>Si + présent + futur</i>
Étape 3 Transporter la marchandise	Choisir un moyen de transport ; organiser une livraison	<i>Pouvez-vous + infinitif</i>
Étape 4 Réclamer et retourner un produit	Communiquer et résoudre un problème de livraison ; accorder un délai	<i>Ne ... que</i>
Tâche finale L'emballage : pour manger avec les yeux		Prononciation Les sons [e] et [ɛ], le e muet
MODULE 6 Le compte est bon		p. 67
Étape 1 Établir une facture	Calculer en français ; comprendre les éléments d'une facture et signaler une erreur	L'accord des verbes pronominaux
Étape 2 Régler une facture	Fixer un délai de paiement ; transmettre ses coordonnées bancaires ; les modes de paiement	La voix passive
Étape 3 Effectuer une relance	Relancer un impayé par téléphone et par courrier ; répondre aux excuses d'un client	Le conditionnel
Étape 4 Faire le bilan annuel	Lire et faire un bilan comptable ; communiquer les résultats d'une entreprise	Les nombres > 1000
Tâche finale Rationaliser la facturation		Prononciation Les lettres qu'on ne prononce pas
MODULE 7 Missions et cadre de travail		p. 79
Étape 1 Poser sa candidature	Comprendre une annonce d'offre d'emploi ; Rédiger CV et lettre de motivation ; parler de ses qualités	<i>Depuis, pendant</i>
Étape 2 Passer un entretien d'embauche	Interroger un candidat ; parler de sa formation et de son expérience	L'imparfait
Étape 3 S'accorder sur les conditions	Annoncer une embauche ; comprendre les conditions du contrat de travail ; négocier un salaire et des avantages	<i>Quand + futur</i> Les pronoms relatifs
Étape 4 Accueillir un nouvel employé	Donner des instructions ; prendre ses repères dans un nouvel environnement professionnel	L'impératif Le pronom <i>y</i>
Tâche finale Travailler autrement		Prononciation Les liaisons
MODULE 8 La préparation d'un salon		p. 91
Étape 1 Réserver un stand	Se renseigner sur les prestations d'un stand ; choisir un emplacement et s'inscrire	<i>Avant de + infinitif</i>
Étape 2 Parfaire sa communication	Évaluer l'intérêt de la participation à un salon pour son entreprise ; prévoir les moyens de communication	
Étape 3 Organiser un voyage	Réserver un billet de train ou d'avion ; faire face à un imprévu	
Étape 4 Réserver un hôtel	Comparer les prestations ; réserver par téléphone et Internet ; organiser un séminaire	Le comparatif
Tâche finale Choisir un salon		Prononciation L'enchaînement des syllabes

Thèmes	Savoir-faire professionnels et actes de parole	Outils grammaticaux
MODULE 9 Au salon		p. 103
Étape 1 Installer un stand	Faire installer son matériel ; exposer un problème d'installation et proposer une solution	<i>Ce qui, ce que</i> La négation
Étape 1 Accueillir un visiteur sur son stand	Argumenter pour vendre son produit ; faire bonne impression auprès du client	Le comparatif et le superlatif de <i>bien</i>
Étape 3 Rechercher un intermédiaire	Différencier l'agent commercial du distributeur ; négocier les clauses d'un contrat de distribution	
Étape 4 Assister à un repas d'affaires	Faire la conversation ; parler de l'évolution des chiffres et décrire un graphique	Le comparatif et le superlatif de <i>bon</i>
Tâche finale Négocier avec un distributeur		Prononciation Le rythme de la phrase
MODULE 10 À l'écoute du client		p. 115
Étape 1 Fidéliser la clientèle	Connaître les stratégies de fidélisation ; préparer une enquête de satisfaction	<i>Décider de, venir de + infinitif</i>
Étape 2 Rechercher de nouveaux clients	Démarcher par téléphone ; analyser les accroches d'une publicité ; rédiger un prospectus	<i>Il paraît que...</i>
Étape 3 Promouvoir un produit	Positionner un produit et en vanter les mérites ; planifier une action marketing	<i>Tous / toutes</i> <i>Chaque / chacun</i>
Étape 4 Assurer le service après-vente	Exposer un problème ; proposer des solutions ; rassurer un client	<i>C'est ... à + infinitif</i>
Tâche finale La pub écolo		Prononciation L'intonation

Cartes	p. 127
Dossiers simulation	p. 130
Cahier d'activités	p. 142
Outils grammaticaux	p. 182
Tableaux de conjugaison	p. 197
Transcription des enregistrements	p. 201
Annexe	p. 219
Pistes des CD audio	p. 232