

SOMMAIRE

SAVOIR-FAIRE

| | | |
|----------|--|----|
| 1 | RÉUNION 1 : TYPES DE RÉUNIONS | 10 |
| A. | Types de réunions | |
| B. | Réunions à distance | |
| 2 | RÉUNION 2 : ORGANISATION | 12 |
| A. | Préparation | |
| B. | Salle de réunion | |
| C. | Autour de la réunion | |
| 3 | RÉUNION 3 : ANIMATION..... | 14 |
| A. | Annoncer l'ordre du jour | |
| B. | Mettre de l'ordre | |
| C. | Demander des explications | |
| D. | Conclure | |
| 4 | RÉUNION 4 : PARTICIPATION..... | 16 |
| A. | Exprimer son point de vue | |
| B. | Garder la parole | |
| C. | Comment était la réunion ? | |
| 5 | TÉLÉPHONE 1 : PRÉPARATIFS | 18 |
| A. | Autour du téléphone | |
| B. | Numéros | |
| C. | Messages téléphoniques | |
| 6 | TÉLÉPHONE 2 : PRISE DE CONTACT... | 20 |
| A. | Entrée en communication | |
| B. | Absent ou indisponible | |
| 7 | TÉLÉPHONE 3 : COMPLICATIONS | 22 |
| A. | J comme Jacques | |
| B. | Mauvais numéro | |
| C. | Incidents techniques | |
| D. | Pour conclure | |
| 8 | TÉLÉPHONE 4 : RENDEZ-VOUS..... | 24 |
| A. | Prendre rendez-vous | |
| B. | Déplacer un rendez-vous | |

| | | |
|-----------|---|----|
| 9 | ÉCRIT 1 : LETTRE D'AFFAIRES..... | 26 |
| A. | Présentation | |
| B. | Titre de civilité | |
| C. | Contenu | |
| 10 | ÉCRIT 2 : COURRIER ÉLECTRONIQUE .. | 28 |
| A. | E-mail, courrier électronique, courriel ? | |
| B. | Écrire | |
| C. | Envoyer | |
| 11 | PARLER EN PUBLIC 1 | 30 |
| A. | Types de discours | |
| B. | Préparatifs | |
| C. | Introduction | |
| 12 | PARLER EN PUBLIC 2 | 32 |
| A. | Contenu | |
| B. | Voix, gestes, regards | |
| C. | Face aux perturbateurs | |
| 13 | NÉGOCIATION 1 : SITUATIONS | 34 |
| A. | Types de négociations | |
| B. | Avancée de la négociation | |
| C. | Conditions de réussite | |
| 14 | NÉGOCIATION 2 : STRATÉGIES | 36 |
| A. | Compétition | |
| B. | Coopération | |
| C. | Choisir sa stratégie | |
| 15 | NÉGOCIATION 3 : ENTRE CULTURES .. | 38 |
| A. | Situation interculturelle | |
| B. | Objectifs | |
| C. | Communication | |
| D. | Prise de décision | |

ENTREPRISES

| | | |
|-----------|------------------------------------|----|
| 16 | TYPES D'ENTREPRISES 1 | 40 |
| A. | Autour de l'entreprise | |
| B. | Taille des entreprises | |

| | | | | | |
|----------------------------|--|----|-----------|---------------------------------|----|
| 17 | TYPES D'ENTREPRISES 2 | 42 | 27 | EMPLOI ET CHÔMAGE | 62 |
| A. | Activités des entreprises | | A. | Population active | |
| B. | À qui appartiennent les entreprises ? | | B. | Résultats et tendances | |
| 18 | SECTEURS D'ACTIVITÉ | 44 | 28 | RECHERCHE D'EMPLOI | 64 |
| A. | Activité principale | | A. | Méthodes de recherche | |
| B. | Primaire, secondaire, tertiaire | | B. | CV et lettre de motivation | |
| 19 | CULTURE D'ENTREPRISE 1 | 46 | C. | Entretien d'embauche | |
| A. | La culture d'entreprise, qu'est-ce que c'est ? | | | | |
| B. | Gestion du temps | | | | |
| 20 | CULTURE D'ENTREPRISE 2 | 48 | 29 | CONTRAT DE TRAVAIL | 66 |
| A. | Distance hiérarchique | | A. | Lettre d'engagement | |
| B. | Symboles | | B. | Travail temporaire | |
| C. | Langage | | C. | Fin du contrat | |
| 21 | CROISSANCE DE L'ENTREPRISE | 50 | 30 | RÉMUNÉRATION DU TRAVAIL | 68 |
| A. | Croissance interne | | A. | Salaire de cadre | |
| B. | Croissance externe | | B. | Pourboires et congés payés | |
| 22 | DISPARITION DE L'ENTREPRISE | 52 | C. | Rémunération du vendeur | |
| A. | Déclaration de faillite | | D. | Primes | |
| B. | Causes et conséquences | | | | |
| RESSOURCES HUMAINES | | | | | |
| 23 | PROFESSIONS 1 | 54 | 31 | PERSONNEL ET ENCADREMENT | 70 |
| A. | Qu'est-ce que vous faites dans la vie ? | | A. | Types de salariés | |
| B. | Vous faites quoi exactement ? | | B. | Types de cadres | |
| 24 | PROFESSIONS 2 | 56 | C. | Direction générale | |
| A. | Carrière professionnelle | | | | |
| B. | Comment trouvez-vous votre travail ? | | | | |
| C. | Mots familiers : autour du boulot | | | | |
| 25 | LIEU DE TRAVAIL | 58 | 32 | CONFLITS DU TRAVAIL | 72 |
| A. | À la ville | | A. | Syndicalisme | |
| B. | À la campagne | | B. | Droit de grève | |
| | | | C. | Types de grèves | |
| | | | D. | Jours de grève | |
| PRODUCTION | | | | | |
| 26 | DIPLÔMES ET FORMATION | 60 | 33 | BIENS DE PRODUCTION | 74 |
| A. | Université et grande école | | A. | Capital technique | |
| B. | Formation continue | | B. | Capital fixe | |
| C. | | | C. | Capital circulant | |
| 34 | PRODUIRE | 76 | | | |
| A. | Objectifs de la production | | | | |
| B. | Étapes de production | | | | |
| C. | Modes de production | | | | |

| | | | | | |
|------------------|--|-----|-----------|---|-----|
| 35 | PRODUCTIVITÉ | 78 | 44 | IDENTIFIER LE PRODUIT | 96 |
| A. | Productivité et rentabilité | | A. | Gamme | |
| B. | Facteurs de productivité | | B. | Positionnement | |
| C. | Coûts de production | | C. | Marque | |
| D. | Gains de productivité | | D. | Conditionnement | |
| 36 | RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT | 80 | 45 | FIXER LE PRIX | 98 |
| A. | De la recherche au développement | | A. | Prix et coûts | |
| B. | Veille technologique | | B. | Courbe de la demande | |
| 37 | PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE | 82 | C. | Types de prix | |
| A. | Dépôt de brevet | | D. | Niveau des prix | |
| B. | Dessins, modèles, marques | | | | |
| C. | Propriété littéraire et artistique | | | | |
| 38 | Sous-traitance | 84 | 46 | COMMUNICATION COMMERCIALE 1... | 100 |
| A. | La sous-traitance, qu'est-ce que c'est ? | | A. | Publicité par les médias | |
| B. | Est-ce la meilleure solution ? | | B. | Publicité directe | |
| 39 | GESTION DE STOCKS | 86 | C. | PLV | |
| A. | Inventaire | | | | |
| B. | Juste à temps | | | | |
| 40 | RISQUES INDUSTRIELS | 88 | 47 | COMMUNICATION COMMERCIALE 2... | 102 |
| A. | Hygiène | | A. | Promotion des ventes | |
| B. | Sécurité | | B. | Parrainage | |
| C. | Environnement | | C. | Relations publiques | |
| 41 | INDICATEURS ÉCONOMIQUES | 90 | 48 | MANIFESTATIONS COMMERCIALES .. | 104 |
| A. | Mesures de la production | | A. | Foires, salons, expositions | |
| B. | Cycles économiques | | B. | Comment participer | |
| C. | Mondialisation | | C. | Trouver son chemin | |
| MARKETING | | | | | |
| 42 | AGENTS DU MARCHÉ | 92 | 49 | COMMERCES | 106 |
| A. | Qu'est-ce qu'un marché ? | | A. | Grandes surfaces et centres commerciaux | |
| B. | Concurrents | | B. | Petits commerces et petits commerçants | |
| C. | Distributeurs | | C. | Commerce franchisé | |
| D. | Du côté des consommateurs | | | | |
| 43 | ÉTUDE DE MARCHÉ | 94 | 50 | ENTRETIEN DE VENTE 1 | 108 |
| A. | Segmentation | | A. | Accueillir | |
| B. | Cycle de vie | | B. | Questionner | |
| | | | C. | Argumenter | |
| 52 | COMMERCE ÉLECTRONIQUE | 112 | 51 | ENTRETIEN DE VENTE 2 | 110 |
| A. | Internet | | A. | Traiter les objections | |
| B. | Intranet | | B. | Conclure | |
| C. | B2B et B2C | | | | |

ACHAT ET VENTE

53 COMMANDÉ ET LIVRAISON 114

- A. Bon de commande
- B. Problèmes de livraison

54 CONDITIONS DE PAIEMENT 116

- A. Moyens de paiement
- B. Délais de paiement
- C. Transport
- D. Réductions

55 SE FAIRE PAYER 118

- A. Facturation
- B. Rappel de paiement

56 EXPORTER 120

- A. Se lancer dans l'exportation
- B. Balance commerciale
- C. Protectionnisme et libre-échange

RÈGLES DU JEU

57 ÉTHIQUE DANS LES AFFAIRES 122

- A. L'éthique, qu'est-ce que c'est ?
- B. Guide de conduite
- C. Fonds éthique

58 INFRACTION ÉCONOMIQUE 1 124

- A. Contrefaçon
- B. Trafic
- C. Racket

59 INFRACTION ÉCONOMIQUE 2 126

- A. Fraude fiscale
- B. Escroquerie
- C. Délit d'initié
- D. Piratage informatique

60 PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES 128

- A. Abus de position dominante
- B. Ententes
- C. Aides d'État

ARGENT, FINANCE

61 SERVICES BANCAIRES 130

- A. Compte courant
- B. Distributeurs automatiques
- C. Autres services

62 CRÉDIT BANCAIRE 132

- A. Prêt et emprunt
- B. Garanties
- C. Taux d'intérêt

63 APPORT DE CAPITAL 134

- A. Capital social
- B. Sociétés commerciales
- C. Augmentation de capital

64 DROITS DE L'ACTIONNAIRE 136

- A. L'action, titre de propriété
- B. Types d'actions
- C. Types d'actionnaires

65 PLACEMENTS FINANCIERS 138

- A. Portefeuille de valeurs mobilières
- B. Placement en actions
- C. Placement en obligations

66 FLUCTUATIONS BOURSIÈRES 140

- A. Cours de la bourse
- B. Krachs boursiers

67 ACTEURS DE LA BOURSE 142

- A. Investisseurs
- B. Courtiers en bourse
- C. Tendances du marché

| | | |
|-----------|------------------------------------|-----|
| 68 | ASSURANCES | 144 |
| A. | Mécanisme de l'assurance | |
| B. | Types d'assurances | |
| C. | Contrat d'assurance | |
| D. | Déclaration de sinistre | |
| 69 | FAIRE LES COMPTES..... | 146 |
| A. | Plan comptable | |
| B. | Compte de résultat | |
| 70 | FAIRE LE BILAN..... | 148 |
| A. | Actif | |
| B. | Passif | |
| | ÉVALUATION ET COMMUNICATION | |
| | SAVOIR-FAIRE..... | 150 |
| | ENTREPRISES | 152 |
| | RESSOURCES HUMAINES | 154 |
| | PRODUCTION | 156 |
| | MARKETING | 158 |
| | ACHAT ET VENTE | 160 |
| | RÈGLES DU JEU | 162 |
| | ARGENT, FINANCE..... | 164 |
| | INDEX..... | 166 |