

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

- A. Activités des entreprises
- B. À qui appartiennent les entreprises ?

18 SECTEURS D'ACTIVITÉ..... 44

- A. Activité principale
- B. Primaire, secondaire, tertiaire

19 CULTURE D'ENTREPRISE 1..... 46

- A. La culture d'entreprise, qu'est-ce que c'est ?
- B. Gestion du temps

20 CULTURE D'ENTREPRISE 2..... 48

- A. Distance hiérarchique
- B. Symboles
- C. Langage

21 CROISSANCE DE L'ENTREPRISE..... 50

- A. Croissance interne
- B. Croissance externe

22 DISPARITION DE L'ENTREPRISE..... 52

- A. Déclaration de faillite
- B. Causes et conséquences

RESSOURCES HUMAINES

23 PROFESSIONS 1..... 54

- A. Qu'est-ce que vous faites dans la vie ?
- B. Vous faites quoi exactement ?

24 PROFESSIONS 2..... 56

- A. Carrière professionnelle
- B. Comment trouvez-vous votre travail ?
- C. Mots familiers : autour du boulot

25 LIEU DE TRAVAIL..... 58

- A. À la ville
- B. À la campagne

26 DIPLÔMES ET FORMATION..... 60

- A. Université et grande école
- B. Formation continue

27 EMPLOI ET CHÔMAGE..... 62

- A. Population active
- B. Résultats et tendances

28 RECHERCHE D'EMPLOI..... 64

- A. Méthodes de recherche
- B. CV et lettre de motivation
- C. Entretien d'embauche

29 CONTRAT DE TRAVAIL..... 66

- A. Lettre d'engagement
- B. Travail temporaire
- C. Fin du contrat

30 RÉMUNÉRATION DU TRAVAIL..... 68

- A. Salaire de cadre
- B. Pourboires et congés payés
- C. Rémunération du vendeur
- D. Primes

31 PERSONNEL ET ENCADREMENT..... 70

- A. Types de salariés
- B. Types de cadres
- C. Direction générale

32 CONFLITS DU TRAVAIL..... 72

- A. Syndicalisme
- B. Droit de grève
- C. Types de grèves
- D. Jours de grève

PRODUCTION

33 BIENS DE PRODUCTION..... 74

- A. Capital technique
- B. Capital fixe
- 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		46	COMMUNICATION COMMERCIALE 1...	100
	C. Propriété littéraire et artistique			A. Publicité par les médias	
38	SOUS-TRAITANCE	84		B. Publicité directe	
	A. La sous-traitance, qu'est-ce que c'est ?			C. PLV	
	B. Est-ce la meilleure solution ?		47	COMMUNICATION COMMERCIALE 2...	102
39	GESTION DE STOCKS.....	86		A. Promotion des ventes	
	A. Inventaire			B. Parrainage	
	B. Juste à temps			C. Relations publiques	
40	RISQUES INDUSTRIELS.....	88	48	MANIFESTATIONS COMMERCIALES..	104
	A. Hygiène			A. Foires, salons, expositions	
	B. Sécurité			B. Comment participer	
	C. Environnement			C. Trouver son chemin	
41	INDICATEURS ÉCONOMIQUES.....	90	49	COMMERCES.....	106
	A. Mesures de la production			A. Grandes surfaces et centres commerciaux	
	B. Cycles économiques			B. Petits commerces et petits commerçants	
	C. Mondialisation			C. Commerce franchisé	
MARKETING			50	ENTRETIEN DE VENTE 1	108
42	AGENTS DU MARCHÉ.....	92		A. Accueillir	
	A. Qu'est-ce qu'un marché ?			B. Questionner	
	B. Concurrents			C. Argumenter	
	C. Distributeurs		51	ENTRETIEN DE VENTE 2	110
	D. Du côté des consommateurs			A. Traiter les objections	
43	ÉTUDE DE MARCHÉ.....	94		B. Conclure	
	A. Segmentation		52	COMMERCE ÉLECTRONIQUE.....	112
	B. Cycle de vie			A. Internet	
				B. Intranet	
				C. B2B et B2C	

ACHAT ET VENTE

53 COMMANDE 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

