

# TABLE DES MATIERES

PREFACE	5
---------	---

A. ENTREPRISE	7
---------------	---

1. Présenter une entreprise	8
2. Présenter les résultats	12
3. Rechercher un candidat	16
4. CV et lettre de motivation	20
5. Entretien d'embauche	26
6. Animer une réunion	38

B. ACHAT-VENTE	45
----------------	----

7. Décrire les caractéristiques d'un produit	46
8. Entretien de vente	52
9. Correspondance commerciale	58
10. Offre et commande	64
11. Livraison	68
12. Paiement	74
13. Réclamation	86

C. DIPLOMATIE	99
---------------	----

14. Présenter une ONG	100
15. Animer une conférence	102
16. Structurer son discours	104
17. Développer son discours	108
18. Correspondance diplomatique	122

D. TOURISME	129
-------------	-----

19. Présenter un hôtel	130
20. A l'office du tourisme / Offre d'itinéraires	134
21. Travailler comme guide	140
22. A la cuisine	146
23. Choisir un restaurant	150
24. A table	154

---

**E. ANNEXES**

161

- 1. Actes de parole** ..... **162**
  - Accueillir ..... 162
  - Proposer ..... 164
  - Présenter son avis ..... 166
  - Formules pour gagner du temps ..... 178
  - Exprimer les sentiments ..... 182
  - Remercier et s'excuser ..... 186
  - Conclure et présenter des vœux ..... 190
- 2. Communication interne** ..... **194**
- 3. Au téléphone** ..... **204**
- 4. Tour du globe** ..... **212**

**LISTE DES FIGURES**

215

**BIBLIOGRAPHIE**

219