

SOMMAIRE

SAVOIR-FAIRE

1 RÉUNION 1 : TYPES DE RÉUNIONS 10	9 ÉCRIT 1 : LETTRE D’AFFAIRES 26
A. Types de réunions	A. Présentation
B. Réunions à distance	B. Titre de civilité
	C. Contenu
2 RÉUNION 2 : ORGANISATION 12	10 ÉCRIT 2 : COURRIER ÉLECTRONIQUE .. 28
A. Préparation	A. E-mail, courrier électronique, courriel ?
B. Salle de réunion	B. Écrire
C. Autour de la réunion	C. Envoyer
3 RÉUNION 3 : ANIMATION 14	11 PARLER EN PUBLIC 1 30
A. Annoncer l’ordre du jour	A. Types de discours
B. Mettre de l’ordre	B. Préparatifs
C. Demander des explications	C. Introduction
D. Conclure	12 PARLER EN PUBLIC 2 32
4 RÉUNION 4 : PARTICIPATION 16	A. Contenu
A. Exprimer son point de vue	B. Voix, gestes, regards
B. Garder la parole	C. Face aux perturbateurs
C. Comment était la réunion ?	13 NÉGOCIATION 1 : SITUATIONS 34
5 TÉLÉPHONE 1 : PRÉPARATIFS 18	A. Types de négociations
A. Autour du téléphone	B. Avancée de la négociation
B. Numéros	C. Conditions de réussite
C. Messages téléphoniques	14 NÉGOCIATION 2 : STRATÉGIES 36
6 TÉLÉPHONE 2 : PRISE DE CONTACT .. 20	A. Compétition
A. Entrée en communication	B. Coopération
B. Absent ou indisponible	C. Choisir sa stratégie
7 TÉLÉPHONE 3 : COMPLICATIONS 22	15 NÉGOCIATION 3 : ENTRE CULTURES .. 38
A. J comme Jacques	A. Situation interculturelle
B. Mauvais numéro	B. Objectifs
C. Incidents techniques	C. Communication
D. Pour conclure	D. Prise de décision
8 TÉLÉPHONE 4 : RENDEZ-VOUS 24	ENTREPRISES
A. Prendre rendez-vous	16 TYPES D’ENTREPRISES 1 40
B. Déplacer un rendez-vous	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	
				C. Entretien d'embauche	
19	CULTURE D'ENTREPRISE 1	46	29	CONTRAT DE TRAVAIL	66
	A. La culture d'entreprise, qu'est-ce que c'est ?			A. Lettre d'engagement	
	B. Gestion du temps			B. Travail temporaire	
				C. Fin du contrat	
20	CULTURE D'ENTREPRISE 2	48	30	RÉMUNÉRATION DU TRAVAIL	68
	A. Distance hiérarchique			A. Salaire de cadre	
	B. Symboles			B. Pourboires et congés payés	
	C. Langage			C. Rémunération du vendeur	
				D. Primes	
21	CROISSANCE DE L'ENTREPRISE	50	31	PERSONNEL ET ENCADREMENT	70
	A. Croissance interne			A. Types de salariés	
	B. Croissance externe			B. Types de cadres	
				C. Direction générale	
22	DISPARITION DE L'ENTREPRISE	52	32	CONFLITS DU TRAVAIL	72
	A. Déclaration de faillite			A. Syndicalisme	
	B. Causes et conséquences			B. Droit de grève	
				C. Types de grèves	
				D. Jours de grève	
RESSOURCES HUMAINES					
23	PROFESSIONS 1	54	PRODUCTION		
	A. Qu'est-ce que vous faites dans la vie ?		33	BIENS DE PRODUCTION	74
	B. Vous faites quoi exactement ?			A. Capital technique	
				B. Capital fixe	
				C. Capital circulant	
24	PROFESSIONS 2	56	34	PRODUIRE	76
	A. Carrière professionnelle			A. Objectifs de la production	
	B. Comment trouvez-vous votre travail ?			B. Étapes de production	
	C. Mots familiers : autour du boulot			C. Modes de production	
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				

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					
42	AGENTS DU MARCHÉ	92	50	ENTRETIEN DE VENTE 1	108
	A. Qu'est-ce qu'un marché ?			A. Accueillir	
	B. Concurrents			B. Questionner	
	C. Distributeurs			C. Argumenter	
	D. Du côté des consommateurs		51	ENTRETIEN DE VENTE 2	110
43	ÉTUDE DE MARCHÉ	94		A. Traiter les objections	
	A. Segmentation			B. Conclure	
	B. Cycle de vie		52	COMMERCE ÉLECTRONIQUE	112
				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
--------------------	-----