

Correspondance professionnelle Niveau avancé – Sommaire

| Dossier Point | Fonctions | Thèmes |
|------------------------------|---|--|
| Dossier 1 Point 1 | Etiqueter la correspondance pour l'acheminement et la circulation | Les parties constituantes d'un fax et d'un e-mail |
| Point 2 | Ouvrir des messages formels et informels | Correspondance formelle et informelle |
| Point 3 | Se référer à des documents attachés et à des pièces jointes, décrire des formats de fichiers informatiques | Documents attachés et pièces jointes |
| Dossier 2 Point 4 | Se référer à un sujet, à un précédent contact, remercier l'expéditeur | Se référer à un sujet |
| Point 5 | Confirmer l'organisation d'un rendez-vous d'affaires, d'un voyage, confirmer une discussion, décrire des plans d'urgence | Confirmer projets et programmes |
| Point 6 | Confirmer des accords, se référer à un accord oral, décrire les responsabilités, solliciter la confirmation d'un accord | Confirmer des accords |
| Dossier 3 Point 7 | Demander des informations, demander de l'aide | Demander des informations et s'informer sur les services |
| Point 8 | Se référer à des demandes de renseignements, répondre à des demandes d'informations, répondre à des questions, demander la confidentialité | Répondre à des demandes générales et de renseignements |
| Point 9 | Proposer de l'aide, organiser un prochain contact | Proposer de l'aide |
| Dossier 4 Point 10 | Attirer l'attention sur des circonstances peu satisfaisantes, exprimer de l'inquiétude et de l'insatisfaction, demander la prise de mesures | Se plaindre |
| Point 11 | Faire des excuses, exprimer le regret, décrire les raisons des problèmes, décrire les conséquences, faire des promesses | S'excuser et promettre la prise de mesures |
| Point 12 | Exprimer de la satisfaction, exprimer des remerciements | Faire une bonne impression |
| Dossier 5 Point 13 | Insister, se référer à une correspondance précédente, souligner les problèmes, lancer des ultimatums | Exercer une pression et intensifier |
| Point 14 | Répondre en exprimant son désaccord, se référer à des réclamations et des accusations, accentuer les termes d'accords | Négocier |
| Point 15 | Faire des enchaînements et des contrastes, argumenter | Enchaînement et contraste |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| Dossier 6 Point 16 | Communication informelle dans une équipe | Faire vite et bien |
| Point 17 | Discussions informelles sur des thèmes sociaux et de l'entreprise | Construire de bonnes relations de travail |
| Point 18 | Rendre des messages clairs et faciles à lire | Communiquer clairement |