

Diplômes de français des Affaires

Présentation des Diplômes & suggestions de programmes

 LE FRANÇAIS DES AFFAIRES
RENCH FOR BUSINESS

 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Introduction

Ce document s'adresse aux **formateurs et responsables de formation** qui souhaitent préparer leurs apprenants à la passation d'un Diplôme de français professionnel Affaires. **Ce diplôme est disponible uniquement en version électronique.**

Il propose pour chaque Diplôme de français professionnel Affaires A1 à C1 :

- une description du **public** auquel il s'adresse,
- une description du **niveau** du Cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe (CECR) dans lequel il s'inscrit,
- les **compétences** qu'il évalue, dans les activités de communication « Comprendre et traiter l'information » et « Interagir à l'oral »,
- la description détaillée des **activités** qui le composent,
- des pistes pour l'élaboration de **programmes** de formation en français des affaires.

Il appartient aux formateurs ou responsables de formation de développer leur propre programme, en y incluant tout ou partie du programme proposé en préparation du diplôme, et en le complétant, si nécessaire, en fonction des besoins de leur public de leur contexte d'intervention local.

L'**adéquation aux réalités professionnelles** transparait non seulement dans le choix des documents supports, l'authenticité de leur forme et de leur contenu, mais également dans le caractère réaliste des mises en situation et des tâches de communication à réaliser. En conséquence, les activités proposées placent toujours le/la candidat-e dans la situation d'un acteur du monde des affaires en relation avec les différents interlocuteurs de l'entreprise (collègues de travail, responsables hiérarchiques, services internes et fournisseurs, clients et prospects, etc.).

Les activités du diplôme renvoient à des situations de communication **transversales**, communes aux domaines d'activité les plus courants du monde de l'entreprise et des affaires : ressources humaines, management, marketing, finances, logistique, etc.

Dans le cadre d'une formation préparant à ce diplôme, il est sans doute souhaitable que les divers savoir-faire langagiers soient travaillés à partir de situations correspondant à ces divers domaines d'activité du monde des affaires et de l'entreprise.

Par ailleurs, *Le français des affaires* préconise une **pédagogie** qui accorde toute sa place aux activités de **réemploi des acquis** de la formation (outils et savoir-faire langagiers à mobiliser pour réaliser telle ou telle tâche de communication professionnelle) et à la mise en pratique de ces acquis à travers des jeux de rôles, des simulations, des études de cas, des projets de groupe, etc. conçus pour être les plus proches possible des situations réelles de la vie professionnelle.

L'évaluation porte sur des **compétences intégrées** : la tâche de communication réalisée par le candidat prend la forme d'une production (écrite ou orale) conditionnée par la compréhension de documents professionnels (écrits ou oraux) et par la sélection des informations nécessaires à la réalisation de la tâche.

L'évaluation s'inscrit dans une **démarche actionnelle**, c'est-à-dire que le candidat doit réaliser, dans chaque activité du diplôme, une tâche de communication professionnelle définie par un contexte (situation professionnelle) et un ou plusieurs objectifs de communication. Pour réaliser cette tâche, il doit mobiliser, de manière stratégique, ses compétences de réception, de médiation, de production et/ou d'interaction. Il ne s'agit plus de lire/écouter pour comprendre, mais de **comprendre** (ce qu'on lit/écoute) **pour agir**. Ainsi, l'évaluation porte non seulement sur la maîtrise des moyens langagiers mais aussi sur le degré de réalisation de la tâche professionnelle.

Diplôme de français des Affaires A1

Public

Le Diplôme de français professionnel Affaires A1 s'adresse aux étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

Niveau

Le Diplôme de français professionnel Affaires A1 valide une compétence en français de niveau A1 du CECR. Il correspond approximativement à 60 – 80 heures d'apprentissage.

Il certifie une compétence élémentaire en français : le/la titulaire de ce diplôme peut comprendre et s'exprimer dans les situations les plus simples et les plus habituelles de la vie sociale et professionnelle dans un contexte familier, pour réaliser des tâches professionnelles très simples.

Compétences évaluées

Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat-e peut comprendre les éléments essentiels de documents écrits professionnels très simples pour réaliser des tâches professionnelles.

Il/Elle peut comprendre l'essentiel d'un message court et prévisible, en face à face ou au téléphone, pour réaliser des tâches professionnelles très simples.

Le/La candidat-e peut rédiger des messages professionnels standardisés très courts en rapport avec une activité sociale et professionnelle courante.

Interagir à l'oral :

Le/La candidat-e peut établir des contacts sociaux et professionnels très simples et échanger pour réaliser des tâches professionnelles dans un nombre limité de situations connues ou prévisibles.

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
Traiter l'information écrite	1 : Repérer dans son environnement professionnel la personne/le service ressource pour répondre à une demande	20'	45'
	2 : Gérer son agenda		
	3 : Créer/ compléter une fiche produit		
	4 : Compléter un formulaire administratif		
Traiter l'information orale	5 : Prendre note d'un appel téléphonique et des suites à donner	15'	
	6 : Orienter / S'orienter dans l'espace		
Interagir à l'écrit	7 : Personnaliser un courriel en réponse à une demande simple	10'	

Interagir à l'oral		Durée (min)	
Activité 1 :	Renseigner un collègue sur son emploi du temps	Préparation : 10'	Passation : 2,5'
Activité 2 :	Renseigner un client sur un produit / une entreprise		Passation : 2,5'

Durée totale de l'examen : 60 min.

Diplôme de français des Affaires A1

Suggestion de contenus pour un programme de formation en français des Affaires A1

Les contenus d'un programme de français des Affaires A1 recouvrent un champ de la langue commun aux différents secteurs d'activités et postes de travail du monde des affaires. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers de l'entreprise.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation très simples, très couramment accomplies en situation professionnelle.

Un programme de formation incluant ces contenus permet de préparer les candidats au Diplôme de français professionnel A1.

Établir des relations sociales dans une entreprise

- Saluer, prendre congé.
- Se présenter, présenter un collègue, sa fonction.

Parler de son environnement professionnel

- Parler très simplement de sa fonction.
- Donner des indications élémentaires sur le poste de travail, les lieux, les horaires, les liens hiérarchiques ou fonctionnels.
- Décrire une journée de travail habituelle ou un emploi du temps de manière très simple.

S'informer/Informer dans l'entreprise

- Demander ou donner des informations très simples sur une entreprise, un produit, un service.
- S'informer ou informer sur les prix.

Réaliser des tâches d'organisation

- Accueillir les visiteurs, les clients.
- Compléter un agenda.
- Compléter un formulaire administratif.

Communiquer à l'oral (face à face ou téléphone)

- Se présenter.
- Identifier l'interlocuteur et orienter l'appel.
- Prendre et transmettre des messages très brefs et très simples.
- (Faire) épeler, noter un numéro de téléphone.
- Conclure et saluer.

Communiquer à l'écrit

- Comprendre et utiliser des documents très simples et usuels dans le cadre professionnel : organigramme, répertoire téléphonique, cartes de visites, notes, horaires, emplois du temps, courriels très simples, etc.
- Compléter des formulaires simples et courants.
- Personnaliser un courriel très simple.

Diplôme de français des Affaires A2

Public

Le Diplôme de français professionnel Affaires A2 s'adresse aux étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

Niveau

Le Diplôme de français professionnel Affaires A2 valide une compétence en français de niveau A2 du CECR. Il correspond approximativement à 120 – 150 heures d'apprentissage.

Il certifie une compétence élémentaire en français : le/la titulaire de ce diplôme peut comprendre et s'exprimer pour réaliser des tâches de communication dans les situations très simples de la vie sociale et professionnelle la plus habituelle.

Compétences évaluées

Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat-e peut comprendre les éléments essentiels de documents écrits professionnels simples pour réaliser des tâches professionnelles simples et courantes.

Il/Elle peut rédiger des messages professionnels courts et usuels en rapport avec l'activité sociale et professionnelle habituelle.

Le/La candidat-e peut comprendre l'essentiel d'un message court et prévisible, en face à face ou au téléphone, lorsqu'il s'agit de son champ d'expérience professionnelle habituel.

Interagir à l'oral :

Le/La candidat-e peut, avec un langage simple, établir des contacts sociaux, décrire son expérience, son activité, échanger des informations factuelles, exprimer une opinion, une préférence, poser des questions, etc., dans un nombre limité de situations pratiques sur des sujets courants et connus.

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
Traiter l'information écrite	1 : Compléter une fiche d'identité d'entreprise	15'	45'
	2 : Rédiger un texte de présentation d'un produit		
	3 : Compléter un bon de commande		
	4 : Sélectionner une offre d'emploi adaptée à sa recherche		
Traiter l'information orale	5 : Modifier un agenda en fonction des informations recueillies	10'	
	6 : Prendre en note des instructions		
Interagir à l'écrit	7 : Rédiger un courriel de réponse à une proposition [45-60 mots env.]	20'	

Interagir à l'oral		Durée (min)	
Activité 1 :	Répondre aux questions d'un client sur un produit	Préparation : 10'	Passation : 3'
Activité 2 :	Présenter son parcours de formation et son expérience professionnelle		Passation : 2'

Durée totale de l'examen : 60 min.

Diplôme de français des Affaires A2

Suggestion de contenus pour un programme de formation en français des Affaires A2

Les contenus d'un programme de français des Affaires A2 recouvrent un champ de la langue commun aux différents secteurs d'activités et postes de travail du monde des affaires. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers de l'entreprise.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation simples, couramment accomplies en situation professionnelle.

Un programme de formation incluant ces contenus permet de préparer les candidats au Diplôme de français professionnel A2.

Établir des relations sociales dans l'entreprise

- Saluer, remercier, féliciter, prendre congé.
- Parler simplement de son travail, de ses projets professionnels.
- Présenter ses collègues, leur fonction.
- Présenter succinctement l'entreprise et son activité.

Parler de son environnement professionnel

- Parler du cadre et des conditions de travail : donner des indications simples sur le poste de travail, les liens hiérarchiques ou fonctionnels.
- Décrire simplement une activité.
- Décrire simplement une journée de travail habituelle ou un emploi du temps particulier.

S'informer / Informer sur l'entreprise

- Demander ou donner des informations simples sur une entreprise, un produit ou un service.
- Comprendre et expliquer un processus simple, le mode d'emploi d'un matériel courant.
- S'informer ou informer sur les prix.
- Noter et transmettre des messages de clients.
- Passer des commandes simples.
- Repérer et comparer des informations dans le domaine de l'emploi.

Réaliser des tâches d'organisation

- Accueillir les visiteurs, les clients : renseigner, orienter.
- Prendre, modifier ou annuler un rendez-vous.
- Participer à l'organisation d'un déplacement professionnel : demander ou donner des informations simples sur les horaires, les itinéraires, les tarifs.
- Se renseigner ou renseigner sur la date et le lieu d'une manifestation, d'un événement professionnel.

Communiquer à l'oral (face à face ou téléphone)

- Se présenter, énoncer succinctement et clairement le motif de l'échange.
- Identifier l'interlocuteur, comprendre sa demande.
- (Faire) épeler, répéter, reformuler.
- Prendre et transmettre des messages simples.
- Établir et maintenir le contact.
- Conclure, saluer.

Communiquer à l'écrit

- Lire et comprendre des documents simples et usuels dans le cadre professionnel : lettres et courriels simples, notes, plans d'orientation, emplois du temps, documents commerciaux (catalogue, publicité...), offres d'emploi, cartes de visite.
- Compléter des imprimés ou formulaires brefs et courants.
- Rédiger de courts messages (notes, courriels) à partir d'indications fournies ou de notes.

Diplôme de français des Affaires B1

Public

Le Diplôme de français professionnel Affaires B1 s'adresse aux étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

Niveau

Le Diplôme de français professionnel Affaires B1 valide une compétence en français de niveau B1 du CECR. Il correspond approximativement à 250 heures d'apprentissage.

Il certifie une compétence en français de niveau indépendant, qui permet à l'utilisateur de comprendre et de s'exprimer dans les situations courantes de la vie sociale et professionnelle.

Le/la titulaire de ce diplôme peut réaliser des actes de communication professionnelle courants dans un contexte prévisible.

Compétences évaluées

Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat-e peut comprendre les éléments essentiels de rapports simples, de textes ou de documents professionnels courants.

Il/Elle peut comprendre l'essentiel d'un message prévisible (dans sa forme et son contenu), en face à face ou au téléphone, dans son champ d'expérience professionnelle.

Le/La candidat-e peut reprendre des éléments fournis pour les organiser dans un format donné, rédiger des messages courants, en rapport avec l'activité sociale et professionnelle habituelle.

Interagir à l'oral :

Le/La candidat-e peut prendre part à des échanges courants dans son contexte professionnel, décrire son activité, échanger des informations factuelles, discuter une option, donner des explications dans des situations pratiques sur des sujets connus.

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
Traiter l'information écrite	1 : Commenter un graphique	25'	1h20'
	2 : Interpréter des commentaires qualitatifs sur un produit/un service		
	3 : Compléter une fiche récapitulative de projet/établir un plan d'action à partir d'un compte-rendu de réunion		
Traiter l'information orale	4 : Organiser ses notes à partir d'un discours oral structuré	15'	
	5 : Transmettre la teneur d'un message oral court à un collègue	40'	
	6 : Rédiger un courriel de réponse à une demande, en tenant compte d'informations complémentaires [75-100 mots env.]		
Interagir à l'écrit	7 : Rédiger un courriel de motivation en réponse à une offre d'emploi [120-160 mots env.]		

Interagir à l'oral		Durée (min)	
Activité 1 :	Présenter le parcours de candidats à un poste et argumenter son choix auprès de la direction	Préparation : 20'	Passation : 5'
Activité 2 :	Présenter les caractéristiques/avantages d'un produit pour convaincre un client potentiel		Passation : 5'

Durée totale de l'examen : 1h50.

Diplôme de français des Affaires B1

Suggestion de contenus pour un programme de formation en français des Affaires B1

Les contenus d'un programme de français des Affaires B1 recouvrent un champ de la langue commun aux différents secteurs d'activités et postes de travail du monde des affaires. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers de l'entreprise.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation dans les situations professionnelles courantes.

Un programme de formation incluant ces contenus permet de préparer les candidats au Diplôme de français professionnel B1.

Entretenir des relations sociales dans l'entreprise

- Saluer, remercier, féliciter, prendre congé.
- Parler de son travail, de son expérience, de ses projets professionnels.
- Présenter un collègue, un client, un partenaire.
- Présenter un profil complet d'une entreprise, présenter et commenter des données chiffrées (évolution, comparaison simple), des tableaux et des graphiques.

Évoluer dans son environnement professionnel

- Parler du cadre et des conditions de travail : poste de travail, horaires, salaire, congés, relations avec les collègues, etc.
- Organiser un emploi du temps.
- Rechercher un emploi/un stage ou recruter : lire/rédiger une petite annonce, un CV, une lettre/un courriel de candidature, mener/passé un entretien d'embauche simple (situations prévisibles).

S'informer / Informer dans l'entreprise

- Comprendre et expliquer un processus de fabrication, un mode d'emploi.
- Demander/donner des informations sur un produit, un service.
- S'informer / informer sur les prix, les modalités de paiement.
- Passer une commande.
- Noter et transmettre des demandes / des réclamations de clients.

Réaliser des tâches d'organisation

- Organiser des rencontres ou des manifestations : rendez-vous, réunion, séminaire, salon...
- Fixer/confirmer/modifier/annuler un rendez-vous, un événement.

Communiquer à l'oral

- Prendre et transmettre des messages courants au téléphone.
- Présenter des informations factuelles devant un auditoire.
- Participer à une réunion : présenter / demander des informations, proposer une option, expliquer simplement les avantages et inconvénients d'une option, marquer son accord / son désaccord.

Communiquer à l'écrit

- Comprendre et utiliser des documents professionnels courants : devis, bon de commande, notice technique, formulaires, etc.
- Rédiger, à partir d'indications fournies ou de notes, des lettres formelles simples, des notes, des courriels.

Diplôme de français des Affaires B2

Public

Le Diplôme de français professionnel Affaires B2 s'adresse aux étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

Niveau

Le Diplôme de français professionnel Affaires B2 valide une compétence en français de niveau B2 du CECR. Il correspond approximativement à 350 heures d'apprentissage.

Il certifie une compétence en français de niveau indépendant, qui permet à l'utilisateur de communiquer efficacement dans une large gamme de situations de communication professionnelle.

Le/la titulaire de ce diplôme peut réaliser, à l'oral et à l'écrit, des tâches de communication professionnelle, dans l'ensemble des situations standard de son environnement professionnel, y compris celles qui impliquent une certaine gestion de l'imprévu.

Compétences évaluées

Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat-e peut comprendre les détails importants de la plupart des écrits professionnels de l'entreprise. Il/Elle est capable de dégager les informations pertinentes dans les documents professionnels (rapports, modes d'emploi, consignes, notes, courriels, lettres, etc.) pour agir efficacement.

Il/Elle peut comprendre des interventions ou des interactions longues et structurées et prendre des notes pour rédiger des comptes rendus, synthèses, rapports, etc.

Interagir à l'oral :

Le/La candidat-e est capable de présenter des informations structurées, des arguments pertinents, pour convaincre son interlocuteur ou son auditoire, il/elle peut réagir aux arguments d'autrui et défendre un point de vue dans les situations de présentation ou d'interaction formelles (réunion, tables-rondes, négociation, etc.)

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
Traiter l'information écrite	1 : Rédiger une note/un rapport répondant à une problématique identifiée à partir d'un dossier documentaire [200-250 mots env.]	45'	2h
Traiter l'information orale	2 : Rédiger le compte rendu d'une intervention orale [130-170 mots env.]	45'	
Interagir à l'écrit	3 : Rédiger le courriel de réponse à une réclamation en tenant compte des instructions de son responsable [110-150 mots env.]	30'	

Interagir à l'oral		Durée (min)	
Activité 1 :	Argumenter/ défendre des options dans une négociation	Préparation : 15'	Passation : 10'
Activité 2 :	Présenter le bilan d'une activité sur une période de temps donnée		Passation : 5'

Durée totale de l'examen : 2h30.

Diplôme de français des Affaires B2

Suggestion de contenus pour un programme de formation en français des Affaires B2

Les contenus d'un programme de français des Affaires B2 recouvrent un champ de la langue commun aux différents secteurs d'activités et postes de travail du monde des affaires. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers de l'entreprise.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation dans une grande variété de situations professionnelles.

Un programme de formation incluant ces contenus permet de préparer les candidats au Diplôme de français professionnel B2.

Recruter / Être recruté-e

- Établir / Comprendre et traiter des documents RH (fiche de poste, annonce, contrat, etc.).
- Mener / Passer un entretien de recrutement.

Gérer la relation client

- Informer sur un avantage, une condition privilégiée.
- Traiter une réclamation.

Vendre un produit

- Élaborer une offre (produit, service, prestation).
- Compléter un devis, un contrat.
- Gérer la communication avec les prestataires (commande, livraison, distribution, exportation).

Communiquer sur l'activité

- Présenter en détail l'organisation d'une entreprise et son fonctionnement (structure, forme juridique, fonctions, management, évolution, etc.).
- Présenter en détail une politique, une stratégie en adaptant son discours à son interlocuteur (auditeur ou lecteur) (communication interne : employés, hiérarchie, etc. ; communication externe : partenaires, investisseurs, etc.).
- Comprendre, présenter et expliquer en détail des données chiffrées (comptabilité, finances, marketing...).

Argumenter pour convaincre :

- Comprendre, présenter en détail et argumenter pour ou contre une offre, une option (marketing, finances, RH, management, logistique, etc.) ; présenter une option alternative.
- Synthétiser et organiser logiquement la synthèse d'un ensemble documentaire (écrit et/ou oral), orientée vers la résolution d'une problématique donnée.
- Participer activement à une réunion de travail en interne (avec la hiérarchie, les collègues), ou avec un client ou un fournisseur ; gérer les interactions formelles.

Diplôme de français des Affaires C1

Public

Le Diplôme de français professionnel Affaires C1 s'adresse aux étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

Niveau

Le Diplôme de français professionnel Affaires C1 valide une compétence en français de niveau C1 du CECR. Il correspond approximativement à 500 heures d'apprentissage.

Il certifie une compétence en français de niveau expérimenté, qui permet à l'utilisateur de communiquer de manière efficace, précise et adaptée à l'interlocuteur, dans toutes les situations de communication professionnelle.

Le/la titulaire de ce diplôme peut réaliser avec aisance, à l'oral et à l'écrit, les tâches de communication professionnelle dans toutes les situations standard de son environnement professionnel. Il peut aussi adapter sa communication pour réagir efficacement aux situations imprévues.

Compétences évaluées

Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat-e peut comprendre et traiter une gamme élargie de documents longs et complexes, écrits ou oraux, en identifiant avec précision les points de vue et les arguments, même implicites, en appréciant les nuances de style et de tonalité.

Il/Elle est capable de rédiger des écrits professionnels structurés et précis, nuancés et adaptés au destinataire, dans le cadre d'une transaction commerciale ou en réponse à une problématique identifiée.

Interagir à l'oral :

Le/La candidat-e est capable de développer des arguments riches et précis, de structurer finement son discours et de s'adapter avec souplesse aux imprévus. Il/elle peut improviser une réponse adaptée et efficace à une question complexe ou inattendue.

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
Traiter l'information écrite	1 : Rédiger une note/un rapport à partir d'un dossier documentaire pour répondre à une problématique identifiée [180-250 mots env.]	40'	2h
Traiter l'information orale	2 : Rédiger le compte-rendu d'une table-ronde à laquelle on a assisté comme auditeur [230-300 mots env.]	50'	
Interagir à l'écrit	3 : Rédiger un publi-reportage (texte promotionnel) sur un nouveau produit [110-150 mots env.]	30'	

Interagir à l'oral		Durée (min)	
Activité 1 :	Rencontrer un client et le convaincre d'acheter en respectant les phases classiques de la négociation commerciale	Préparation : 15'	Passation : 10'
Activité 2 :	Répondre spontanément à une question attendant une réponse élaborée		Passation : 5'

Durée totale de l'examen : 2h30.

Diplôme de français des Affaires C1

Suggestion de contenus pour un programme de formation en français des Affaires C1

Les contenus d'un programme de français des Affaires C1 recouvrent un champ de la langue commun aux différents secteurs d'activités et postes de travail du monde des affaires. Ils renvoient aux situations de communication professionnelle les plus transversales aux métiers de l'entreprise.

Ces contenus correspondent à un ensemble de tâches de communication relationnelles, commerciales ou d'organisation dans une grande variété de situations professionnelles.

Un programme de formation incluant ces contenus permet de préparer les candidats au Diplôme de français professionnel C1.

Participer aux décisions de l'entreprise, élaborer des propositions et rendre compte

- Synthétiser l'information et la présenter d'une manière adaptée à son interlocuteur.
- Analyser avec justesse et précision la logique d'ensemble et les informations d'un ensemble documentaire (quel que soit le mode de présentation – texte suivi écrit ou oral, données chiffrées, graphiques ou schéma, etc.), sélectionner et reformuler les informations pertinentes dans un style approprié à l'objectif de communication (expliquer, convaincre, justifier, etc.) et à l'interlocuteur (interne, externe, inférieur/supérieur hiérarchique, etc.).

Argumenter pour convaincre, à l'écrit (communication commerciale ou managériale) ou à l'oral (situations de négociation)

- Développer un argumentaire de vente étayé, dans un style adapté à l'interlocuteur.
- Élaborer son propos (écrit ou oral) en mettant en valeur les arguments forts et en prenant en compte les contre-arguments de l'interlocuteur.
- Maîtriser les éléments langagiers d'une rhétorique du discours de conviction.

Réagir avec efficacité dans une situation de face-à-face

- Comprendre et réagir à bon escient à des signes de communication implicite ou culturellement marquée (aspects interculturels).
- Répondre avec souplesse et précision à un contre-argument inattendu.
- Construire spontanément une réponse élaborée à une problématique inattendue.

Moduler son discours à la situation et à l'interlocuteur en fonction de son objectif de communication

- Reformuler un discours hiérarchique, des directives, en fonction de l'interlocuteur (en interne ou vis-à-vis d'un client).
- Manipuler avec aisance et à-propos les registres de discours formels et informels.

diplômes de
français
professionnel

—
DIPLOMAS IN FRENCH
FOR PROFESSIONS

Le français des affaires

Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France
8 avenue de la Porte de Champerret
75838 PARIS Cedex 17
France

Courriel : français@cci-paris-idf.fr
Site internet : <http://www.lefrançaisdesaffaires.fr>