

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS

PREMIÈRE PARTIE : CORRESPONDANCE COMMERCIALE _____ p. 9

Ecran 1 - Présentation de la lettre _____ p. 11

1. Organisation de l'espace de la lettre _____ p. 21

2. Les chiffres, les dates et les codes postaux _____ p. 23

Ecran 2 - La zone 5 de la lettre _____ p. 37

1. Zone 5 : L'interpellation _____ p. 38

2. Zone 5 : La formule de politesse _____ p. 52

3. Zone 5 : La formule d'attaque _____ p. 56

Ecran 3 - Le corps de la lettre _____ p. 61

1. Les paragraphes standards _____ p. 62

2. Situations _____ p. 68

3. Lettres lacunaires _____ p. 72

Ecran 4 - Rédaction de lettres _____ p. 77

Ecran 5 - Texte : "Les secrétaires ont le pouvoir" _____ p. 91

Ecran 6 - Publicité et lettre _____ p. 97

DEUXIÈME PARTIE : COMMUNICATIONS COMMERCIALES _____ p. 101

Ecran 1 - Le téléphone _____ p. 103

1. Canevas _____ p. 108

2. Notes de service et dialogues téléphoniques _____ p. 109

3. Compréhension et communications téléphoniques _____ p. 110

4. Dialogues lacunaires _____ p. 111

5. Notes de service et jeu de rôles	p. 113
6. "Des services à votre service"	p. 118
7. La conférence à trois	p. 120
8. Les messages téléphoniques des PTT	p. 123
9. Le répondeur téléphonique	p. 124
Ecran 2 - Autres médias	p. 127
1. La Télécopie	p. 128
2. Le Minitel	p. 131
3. Télex et télégrammes	p. 140
4. Acquisitions lexicales	p. 143
TROISIÈME PARTIE : DOCUMENTATION	p. 147
1. Codes et abréviations	p. 148
2. Petit dictionnaire commercial	p. 151
3. Petit vocabulaire commercial	p. 155