

# 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 |
| <b>Ecran 2 - Autres médias</b>          | p. 127 |
| 1. La Télécopie                         | p. 128 |
| 2. Le Minitel                           | p. 131 |
| 3. Télex et télégrammes                 | p. 140 |
| 4. Acquisitions lexicales               | p. 143 |
| <b>TROISIÈME PARTIE : DOCUMENTATION</b> | p. 147 |
| 1. Codes et abréviations                | p. 148 |
| 2. Petit dictionnaire commercial        | p. 151 |
| 3. Petit vocabulaire commercial         | p. 155 |