

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Comprendre et commenter des données chiffrées sous forme de graphiques</b></p> <p>Comprendre et traiter l'information écrite</p> <p><b>Activité 1</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Comprendre</b> les données chiffrées d'un graphique et/d'un tableau</li> <li>● <b>Comprendre</b> et exprimer la comparaison (infériorité, supériorité, égalité), l'évolution et le degré de données chiffrées</li> <li>● <b>Analyser</b> les données chiffrées d'un graphique/tableau</li> <li>● <b>Commenter</b> des informations chiffrées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Discours informatif, explicatif</li> <li>● Verbes d'exposition (montrer, indiquer que, etc.) ou de perception (voir, constater, noter que, etc.)</li> <li>● Expression de l'évolution dans le temps : marqueurs temporels (depuis, pendant) ; verbes (augmenter, rester)</li> <li>● Expression de la comparaison (plus que, moins que, autant que)</li> <li>● Expression du tout et de la partie (la plupart de, une majorité de, la totalité, etc.)</li> <li>● Expression de la proportion (un sur quatre, un sur deux, un quart, un demi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Graphiques relatifs à un même objet/thème, présentant des données chiffrées (ex. évolution d'un chiffre d'affaires) : barres, courbes, secteurs, tableaux</li> <li>● Extrait d'un rapport commentant les données importantes des graphiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Repérer</b> la structure du graphique : identification des données saillantes (produit, tendances principales, cas particuliers)</li> <li>● <b>Identifier</b> les éléments importants du graphique (légendes, date, intitulé, couleurs, proportions etc.)</li> <li>● <b>Sélectionner</b> les informations principales du graphique</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Interpréter un commentaire qualitatif sur un produit</b></p> <p><b>Comprendre et traiter l'information écrite</b></p> <p><b>Activité 2</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Comprendre</b> l'avis d'un client (points faibles, points forts)</li> <li>● <b>Comprendre</b> une suggestion d'un·e client·e</li> <li>● <b>Distinguer</b> un commentaire positif d'un commentaire négatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Discours descriptif, narratif</li> <li>● Champ lexical de la prestation selon la situation (l'accueil, le service, le devis, etc.)</li> <li>● Expression du sentiment (Dommage ! Génial ! C'est scandaleux, etc.)</li> <li>● Expression de la suggestion (il faudrait +inf., j'aurais aimé + inf., etc. ; formes conditionnelles)</li> <li>● Expression de la gradation (pas trop, pas du tout, extrêmement, sincèrement)</li> <li>● Verbes d'appréciation (aimer, détester, recommander, être déçu.e, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Extraits de commentaires de satisfaction client·e·s issus d'un site internet (site de vente en ligne)</li> <li>● Tableau à trois entrées : points forts, points faibles, suggestions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Repérer</b> la structure d'un commentaire (mots en gras, soulignés, émoticônes, etc.)</li> <li>● <b>Identifier</b> les informations principales des commentaires d'un·e client·e</li> <li>● <b>Sélectionner</b> les informations principales dans les avis positifs, négatifs et les suggestions</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Compléter une fiche récapitulative de projet/établir un plan d'action à partir d'un compte-rendu de réunion</b></p> <p>Comprendre et traiter l'information écrite</p> <p><b>Activité 3</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> un compte-rendu de réunion, d'une convention ou d'un contrat</li> <li>• <b>Analyser</b> les données importantes d'un compte-rendu</li> <li>• <b>Reformuler</b> les informations d'un compte-rendu à intégrer dans une fiche « plan d'action »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours descriptif, informatif</li> <li>• Expression de l'évolution (en hausse, en baisse, etc.) et de la proportion, des pourcentages</li> <li>• Verbes de mise en action (mettre en place, mettre en œuvre, etc.)</li> <li>• Champ lexical de la vente (intéressement, prime de vente, etc.)</li> <li>• Verbes présentatifs (présenter, préciser, etc.)</li> <li>• Marqueurs temporels (début mars/avril, d'ici à, etc.)</li> <li>• Nominalisation (promotion, doublement, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte-rendu d'une réunion, d'une convention, d'un contrat</li> <li>• Fiche récapitulative de projet, fiche « plan d'action »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> la structure d'un compte-rendu</li> <li>• <b>Identifier</b> les rubriques d'une fiche plan d'action</li> <li>• <b>Sélectionner et compléter</b> une fiche plan d'action d'après une liste de données</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Organiser ses notes à partir d'un discours oral structuré</b></p> <p><b>Comprendre et traiter l'information orale</b></p> <p><b>Activité 4</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> l'essentiel des informations d'un discours</li> <li>• <b>Reformuler</b> les points importants d'un discours</li> <li>• <b>Synthétiser et organiser</b> les idées principales d'un discours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours informatif, explicatif</li> <li>• Champ lexical de la statistique (indicateur, donnée, sondage, etc.)</li> <li>• Expression de la cause/et de la conséquence (parce que, par, donc, etc.)</li> <li>• Champ lexical du bilan d'activités (objectifs, résultats, mission, innovation, etc.)</li> <li>• Mise en relief d'un mot dans un discours (insistance, répétition d'un mot)</li> <li>• Connecteurs logiques (donc, certes, etc.)</li> <li>• Tournures impersonnelles (il faut, il y a, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monologue structuré peu technique (discours d'un directeur sur un bilan annuel, analyse d'un expert, réunion de clôture d'un audit)</li> <li>• Notes prises au cours d'un discours à replacer dans l'ordre (reformulations des idées principales)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> la construction d'un discours</li> <li>• <b>Identifier</b> les idées principales d'un discours</li> <li>• <b>Sélectionner</b> les idées centrales d'un discours</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Transmettre la teneur d'un message oral court à un-e collègue</b></p> <p><b>Comprendre et traiter l'information orale</b></p> <p><b>Activité 5</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> un message portant sur une demande d'informations ou une réclamation</li> <li>• <b>Transmettre</b> des informations par courriel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours informatif</li> <li>• Formules types pour rappeler l'objet d'un message (concernant, relatif à , à propos de, etc.)</li> <li>• Formules types pour compléter une information (à noter que, préciser que, etc.)</li> <li>• Champ lexical de la contestation (mettre le paiement en attente, revoir le prix, etc.) et de la transaction commerciale (la somme versée, le paiement, le tarif, etc.)</li> <li>• Champ lexical de l'étonnement (être étonnée de, ne pas s'attendre à, etc.) et de l'opposition (la différence de, contrairement à, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messages sur répondeur (réclamations / demande d'informations) : données du problème, caractère d'urgence, action·s nécessaire·s</li> <li>• Courriel à rédiger faisant mention du client/l'appelant ; le/les objet·s du message ; la/les action·s à mener</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> la construction d'un message oral (présentation, objet de l'appel, problématique)</li> <li>• <b>Identifier</b> les informations clés d'un message sur répondeur et les données d'une réclamation</li> <li>• <b>Sélectionner</b> les informations principales d'une réclamation</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Comprendre une demande simple orale et rédiger un courriel de réponse</b></p> <p><b>Comprendre et traiter l'information orale</b></p> <p><b>Activité 6</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> un message portant sur une demande d'informations ou une réclamation (objet·s du message, données du problème, degré d'urgence, action·s attendue·s)</li> <li>• <b>Répondre</b> à une demande précise par courriel</li> <li>• <b>Réagir</b> de manière adaptée à la demande d'un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours informatif</li> <li>• Formules types du courriel professionnel</li> <li>• Champs lexicaux de la gestion de clientèle (demande d'informations) ; des conditions (délais, livraison, etc.), de la prestation (selon la situation) et de la planification</li> <li>• Expression de la demande (je voudrais + inf., pourriez-vous + inf., etc.)</li> <li>• Futur simple (présentation d'un projet /d'une solution)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Message sur répondeur exprimant une demande précise attendant une réponse</li> <li>• Courriel de réponse à rédiger</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> la construction d'un message oral (présentation, objet de l'appel, problématique)</li> <li>• <b>Identifier</b> les besoins/problèmes d'un·e client·e</li> <li>• <b>Sélectionner</b> les informations clés d'un message sur répondeur</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Rédiger un courriel de motivation en réponse à une offre d'emploi</b></p> <p><b>Interagir à l'écrit</b></p> <p><b>Activité 7</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> une offre d'emploi</li> <li>• <b>Comprendre</b> et <b>reformuler</b> les données d'un CV</li> <li>• <b>Rédiger</b> un courriel de motivation : présenter son parcours et ses qualités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours descriptif, argumentatif</li> <li>• Champ lexical de l'offre d'emploi (descriptif du poste, profil recherché, types de contrats, etc.)</li> <li>• Formules-types d'un courriel de motivation (salutations, prise de congé, vouvoiement, etc.)</li> <li>• Champ lexical des compétences, des qualités, du parcours, etc.</li> <li>• Passé composé (exposition des faits, description passée)</li> <li>• Marqueurs temporels (Après, ensuite, etc.)</li> <li>• Verbes pour présenter un parcours professionnel (j'ai ainsi pu, j'ai eu l'occasion de, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre d'emploi (critères d'offre)</li> <li>• CV-type adapté à l'offre (expérience prof., formations, aptitudes et connaissance)</li> <li>• Lettre de motivation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> la construction d'un CV et d'une offre d'emploi</li> <li>• <b>Identifier</b> les informations principales d'une offre d'emploi (besoins spécifiques, profil recherché, fonction, etc.) et les attentes du recruteur</li> <li>• <b>Sélectionner</b> dans l'offre d'emploi les informations qui se rapportent à un CV</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Présenter le parcours de deux candidats à un poste et argumenter son choix auprès de son interlocuteur/interlocutrice</b></p> <p><b>Interagir à l'oral</b></p> <p><b>Activité 1</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> un CV et identifier ses points forts et points faibles</li> <li>• <b>Comparer</b> deux candidats (atouts/faiblesses) pour un poste</li> <li>• <b>Reformuler</b> les éléments d'un CV renforçant une candidature</li> <li>• <b>Argumenter</b> en faveur ou en défaveur de chaque candidat en s'appuyant sur l'interprétation de leur CV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours argumentatif, informatif, explicatif.</li> <li>• Connecteurs logiques (d'abord, c'est-à-dire, etc.)</li> <li>• Champ lexical des compétences, des qualités, du parcours professionnel</li> <li>• Marqueurs temporels (depuis, pendant, etc.)</li> <li>• Expression de la cause et de la conséquence (au vu de, c'est pourquoi, etc.)</li> <li>• Expression de la préférence (plutôt, mieux que, en faveur de, etc.)</li> <li>• Futur simple (projet), conditionnel (hypothèse)</li> <li>• Verbes d'opinion (penser/croire que, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deux CV à peu près comparables, présentant chacun des forces et des faiblesses par rapport à un profil idéal</li> <li>• Poste à pourvoir (poste classique) en lien avec le domaine des affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> les objectifs de recrutement dans une offre d'emploi</li> <li>• <b>Identifier</b> les éléments d'un CV renforçant une candidature</li> <li>• <b>Sélectionner et interpréter</b> les informations similaires et divergentes entre deux CV (atouts/faiblesses)</li> </ul>

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils linguistiques	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
<p><b>Présenter les caractéristiques / avantages d'un produit pour convaincre un·e client·e potentiel·le</b></p> <p><b>Interagir à l'oral</b></p> <p><b>Activité 2</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprendre</b> la fiche technique d'un produit</li> <li>• <b>Présenter</b> un produit à un·e client·e</li> <li>• <b>Reformuler</b> les caractéristiques d'un produit</li> <li>• <b>Convaincre</b> un client d'acheter un produit</li> <li>• <b>Répondre</b> à des questions complémentaires sur un produit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discours explicatif, argumentatif</li> <li>• Organisation du discours (cohérence/cohésion)</li> <li>• Connecteurs logiques (tout d'abord, par exemple, enfin, etc.)</li> <li>• Expression de la cause et de la conséquence (car, parce que, donc, etc.)</li> <li>• Mise en relief d'une information (c'est/ce sont, voici, il y a, etc.)</li> <li>• Champ lexical de la présentation de produit (dimensions, coloris, conditions de vente, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une fiche technique produit détaillée (photo du produit, caractéristiques techniques, fonctionnalités, avantages de vente)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Repérer</b> la structure d'une fiche technique (rubriques, caractéristiques du produit, etc.)</li> <li>• <b>Identifier</b> les caractéristiques principales et les atouts d'un produit</li> <li>• <b>Sélectionner</b> les informations à mettre en valeur dans la présentation</li> </ul>