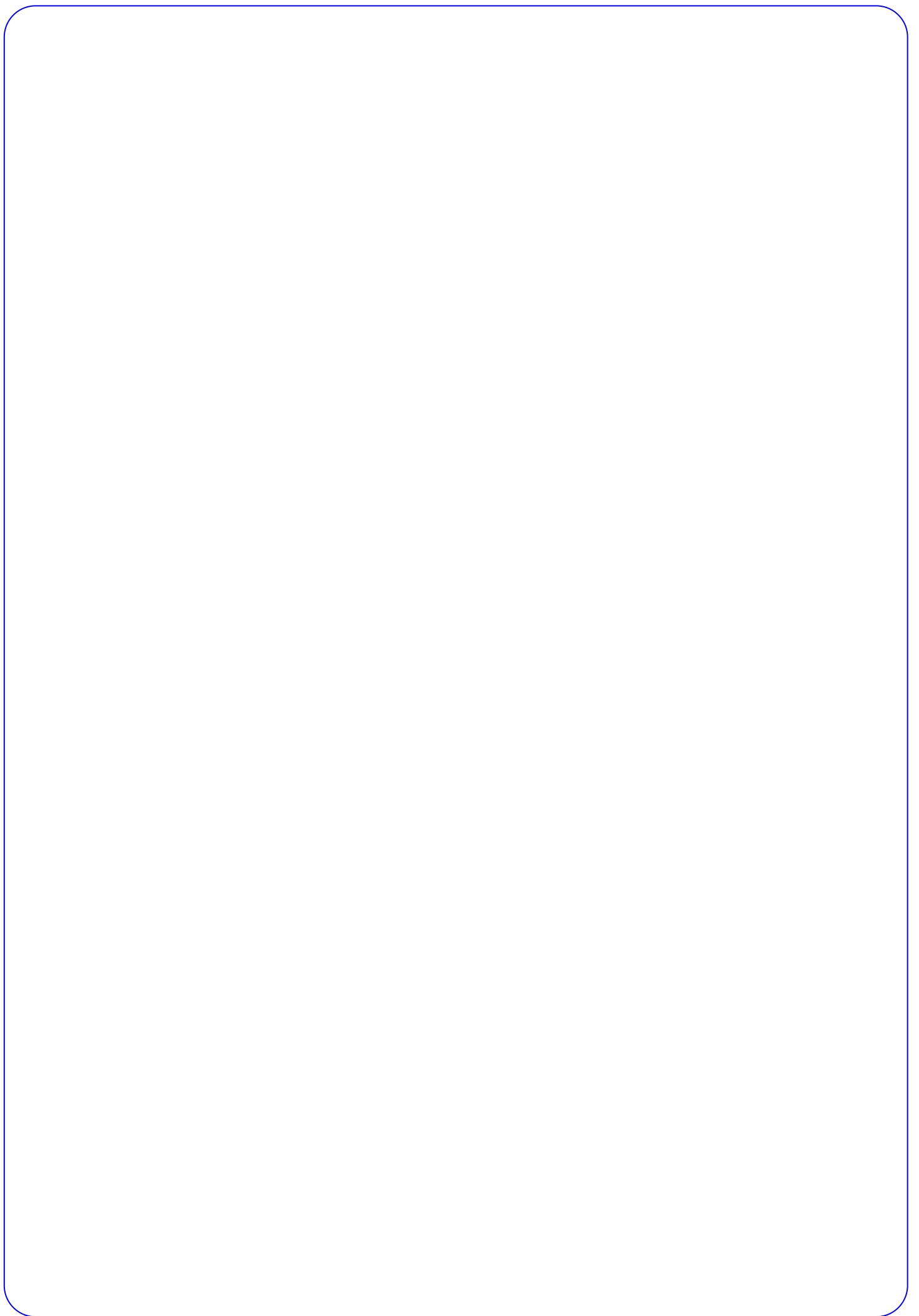


**Listes de tâches de communication  
professionnelle**  
**AFFAIRES**

 **LE FRANÇAIS  
DES AFFAIRES**



# Diplôme de 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.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de tâches de communication professionnelle que vous pouvez intégrer à vos cours de français des affaires A1 :

## ***Établir des relations sociales dans une entreprise***

- Saluer, prendre congé.
- Se présenter, présenter un(e) 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/Informé 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/visiteuses, les client(e)s.
- Compléter un agenda.
- Compléter un formulaire administratif.

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

- Se présenter.
- Identifier l'interlocuteur/interlocutrice 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

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.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de tâches de communication professionnelle que vous pouvez intégrer à vos cours de français des affaires 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 client(e)s.
- Passer des commandes simples.
- Repérer et comparer des informations dans le domaine de l'emploi.

## ***Réaliser des tâches d'organisation***

- Accueillir les visiteurs/visiteuses, les client(e)s : 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/interlocutrice, 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

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.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de tâches de communication professionnelle que vous pouvez intégrer à vos cours de français des affaires 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(e) collègue, un(e) client(e), un(e) 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 client(e)s.

## ***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

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.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de tâches de communication professionnelle que vous pouvez intégrer à vos cours de français des affaires B2 :

## ***Recruter / Être recruté/recrutée***

- 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/interlocutrice (auditeur/auditrice ou lecteur/lectrice) (communication interne : employés/employées, 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(e) client(e) ou un fournisseur ; gérer les interactions formelles.

# Diplôme de 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.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de tâches de communication professionnelle que vous pouvez intégrer à vos cours de français des affaires 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/interlocutrice.
- 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/interlocutrice (interne, externe, subalterne ou supérieur(e) 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/interlocutrice.
- Élaborer son propos (écrit ou oral) en mettant en valeur les arguments forts et en prenant en compte les contre-arguments de l'interlocuteur/interlocutrice.
- Maitriser 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/interlocutrice (en interne ou vis-à-vis d'un(e) client(e)).
- Manipuler avec aisance et à-propos les registres de discours formels et informels.



**Le français des affaires**

Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France  
5 rue Armand Moisant  
75015 PARIS  
France

Courriel : [français@cci-paris-idf.fr](mailto:français@cci-paris-idf.fr)  
Site internet : [www.lefrançaisdesaffaires.fr](http://www.lefrançaisdesaffaires.fr)

