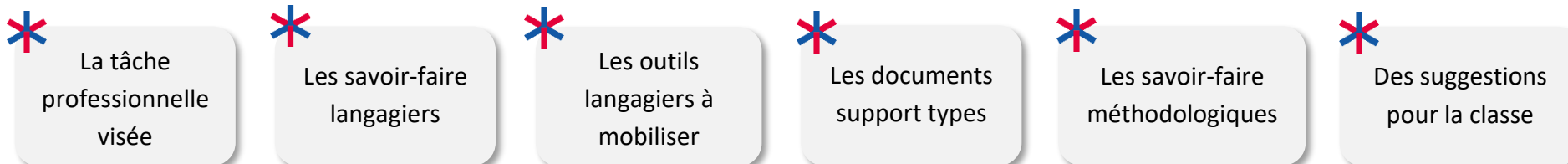


CONTENUS DE COURS - AFFAIRES C1

Ce document s'adresse aux enseignant(e)s qui souhaitent créer des contenus de cours pour préparer leurs apprenant(e)s à la passation du Diplôme de français des affaires C1. Il permet de trouver les différents contenus, activité par activité, à intégrer dans un cours/programme, d'avoir une aide pour la construction des programmes mais aussi l'élaboration d'activités.

Pour chaque activité du Diplôme, vous trouverez :



Terminologie

- **Savoir-faire langagier** : une subdivision (micro-tâche) de la tâche de communication professionnelle (macro-tâche). Il désigne ce que l'on fait langagièrement, dans le cadre de la réalisation d'une tâche professionnelle.
- **Outil langagier** : élément de langue ou structure-type dont la maîtrise permet, en l'associant à d'autres outils langagiers, de mettre en œuvre un savoir-faire langagier pour produire un discours efficace. Il peut s'agir d'un outil linguistique (lexique, grammaire, phonétique) ou discursif (organisation et articulation du discours).
- **Les documents types** regroupent :
 - les documents **à traiter** : que le/la candidat(e) devra **comprendre et analyser** pour réaliser l'activité.
 - les documents **à produire** : que le/la candidat(e) devra **compléter** ou **produire** intégralement à partir de matrices de réponse.



Nota

- **Les suggestions pour la classe** proposent, à titre indicatif, des recommandations, des **exemples** d'activités, d'exercices, de jeux pouvant être mis en place dans le cadre de la préparation aux activités du Diplôme de français de professionnel.
- **Les exemples** présentés en *italique* (dans les Outils langagiers, les Savoir-faire méthodologiques ou les Suggestions) ne constituent une liste ni exhaustive ni indispensable pour l'accomplissement de la certification.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Rédiger une note/un rapport à partir d'un dossier documentaire pour répondre à une problématique identifiée Activité 1 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les idées principales des documents en lien avec la problématique • Structurer les informations selon le plan prédéfini • Reformuler les informations principales dans un texte suivi • Faire des préconisations au commanditaire du rapport	• Structure/organisation d'un rapport • Champ lexical du sujet abordé • Champ lexical du marché économique (<i>investissement, consommation, pouvoir d'achat, etc.</i>) • Expression de la cause (<i>étant donné que, du fait que</i>) et de la conséquence (<i>ainsi, c'est pourquoi</i>) • Expression de l'opposition (<i>en dépit de, malgré, quoique</i>), de la restriction (<i>ne... que</i>) et de la concession (<i>sans doute, certes</i>) • Expression du but • Formules pour illustrer un propos (<i>tel que, ainsi, comme</i>) • Expression de la comparaison (<i>d'autant plus que, bien mieux que</i>) • Expression de la nécessité (recommandations)	À traiter • Dossier documentaire comprenant des extraits de documents professionnels, d'articles de presse spécialisée donnant des informations (y compris données chiffrées) sur les aspects économiques, stratégiques, financiers, humains et/ou culturels du cas À produire • Note/Rapport avec préconisations selon une matrice de rapport en 3 à 4 parties (intitulés de chaque partie donnés)	• Identifier la problématique et le plan de traitement proposé • Identifier les éléments saillants du dossier documentaire en lien avec la problématique • Sélectionner et transmettre les informations essentielles sur le sujet • Conclure par des préconisations claires



Suggestions pour la classe

- Pour travailler la rédaction de la partie « Rappel de la demande et objectif du rapport » faire reformuler, à partir d'une mini-étude de cas, la situation précise et la problématique qui en découle ;
- Pour travailler la rédaction des préconisations (généralement le dernier paragraphe de la production), faire suggérer des préconisations pour répondre à une problématique à partir d'un rapport/notes fourni(es) ;
- Pour faire réfléchir à la nature des idées clés contenues dans un dossier documentaire, proposer aux apprenant(e)s de constituer un court dossier documentaire sur un thème (ex. les habitudes de consommation de telle population, dans le secteur cosmétique) à partir d'une recherche sur Internet.
- Pour entraîner à la reformulation synthétique des idées clés d'un texte, donner un paragraphe à résumer en une seule phrase.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Rédiger le compte rendu d'une table ronde à laquelle on a assisté Activité 2 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier la problématique abordée et les enjeux/objectifs d'une table ronde • Identifier les différentes informations principales et secondaires • Reformuler de manière synthétique les informations principales • Rapporter des propos	• Organisation du compte rendu analytique (<i>présentation du thème, de la problématique, des solutions</i>) • Connecteurs logiques (<i>prépositions, adverbess</i>) • Champ lexical du sujet abordé • Expression de la cause/ la conséquence • Expression du but • Discours indirect	À traiter • Extrait de l'enregistrement d'une table ronde sur une problématique d'entreprise donnée avec plusieurs professionnels donnant leur point de vue/témoignages sur un sujet précis (les nouveaux métiers, l'éthique, etc.) À produire • Compte rendu organisé des interventions selon un plan en 3-4 parties	• Repérer la problématique de l'échange et les étapes des interventions (qui parle, de quoi, pour quoi, etc.) • Identifier les informations principales de chaque point abordé dans la table ronde • Sélectionner et synthétiser les informations principales sous forme de compte rendu



Suggestions pour la classe

- Afin de travailler l'organisation type d'un discours, faire retrouver le bon ordre d'une transcription de discours présentée de manière désordonnée ;
- Afin de faire identifier les idées principales et secondaires dans un discours, fournir des exemples d'interventions à l'oral (ou la transcription) et faire classer les idées ;
- Afin de travailler la reformulation de phrases, faire reformuler des extraits de discours (ex. *phrase verbale vers phrase nominale, synthétiser sous forme de liste de points*) ;
- Afin d'entraîner à la rédaction d'un compte rendu, se servir d'extraits de tables rondes disponibles sur des plateformes numériques (ex. *TV5 Monde, RFI, Radio France*) et demander aux apprenant(e)s, individuellement, de produire un compte rendu selon des rubriques prédéfinies (ex. *Titre de l'intervention : La situation économique en France. Rubriques du compte rendu : problématiques traitées, point de vue de l'intervenant A, point de vue de l'intervenant B. Informations essentielles données sous forme de liste de points à placer dans la bonne rubrique*). Ensuite, faire comparer les productions en binômes afin d'établir un compte rendu unique et validé par les deux apprenant(e)s.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Rédiger un texte promotionnel sur un nouveau produit Activité 3 Interagir à l'écrit  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les spécificités ou caractéristiques d'un produit dans une fiche technique • Sélectionner les caractéristiques attrayantes pour le client • Rédiger un texte promotionnel attractif : présenter et faire la publicité d'un nouveau produit	• Champ lexical des caractéristiques selon la situation (<i>conditions de vente, dimensions, coloris</i>) • Champ lexical des caractéristiques techniques (<i>puissance, volume, poids</i>) • Expression pour aider le client à se projeter dans la possession du produit (<i>forme impérative, futur simple</i>) • Les figures de style (<i>métaphore, répétition</i>) • Mise en valeur : adjectifs et adverbes mélioratifs	À traiter • Fiche technique d'un produit/argumentaire de vente À produire • Projet de texte promotionnel rédigé	• Sélectionner et mettre en valeur les informations les plus attrayantes pour le client • Rédiger dans un style accrocheur, impliquant le client (vous...)



Suggestions pour la classe

- Pour faire repérer les informations qui peuvent intéresser les clients, fournir la fiche technique d'un produit et demander aux apprenant(e)s de l'analyser afin de créer un argumentaire de vente (*liste des caractéristiques/avantages/bénéfices du produit classés dans différentes rubriques comme prix, personnalisation, etc.*) ;
- Pour faire repérer le style d'un texte publicitaire, utiliser des exemples réels de texte promotionnel et faire repérer ses caractéristiques principales. Il est possible également de se servir de l'intelligence artificielle pour créer le texte promotionnel d'un produit à partir de sa fiche technique et de montrer ce texte aux apprenant(e)s pour exemple ;
- Pour entraîner les apprenant(e)s à rédiger un texte promotionnel, faire reformuler des phrases de description d'un produit dans un style accrocheur et attractif (utilisation de l'impératif et du futur simple notamment) ;
- Afin de travailler la mise en valeur d'un produit, faire transformer un texte neutre en un texte promotionnel en ajoutant des adjectifs/adverbes mélioratifs (*ex. Ce téléphone a un écran de 6 pouces = Ce téléphone est doté d'un superbe écran de 6 pouces offrant une qualité d'image exceptionnelle*).

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Développer un argumentaire de vente et négocier avec un client Activité 1 Interagir à l'oral  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les caractéristiques principales d'un produit • Questionner pour identifier les besoins d'un client • Présenter un produit à un client • Argumenter : mettre en avant les caractéristiques produit qui correspondent aux besoins du client.	• Phases classiques de la négociation commerciale : - Se présenter au/à la client(e) - Identifier les besoins de votre client(e) - Résumer les besoins - Faire une proposition adaptée - Argumenter - Présenter le prix - Proposer un devis - Conclure / Rassurer - Prendre congé • Connecteurs logiques de l'addition et de la gradation (<i>aussi que, outre le fait que</i>) • Champ lexical de la prestation commerciale (<i>livraison, devis, modalités de paiement</i>) • Expression de la cause et de la conséquence • Expression de l'hypothèse • Expression de la persuasion (<i>bien sûr, il est évident que</i>) • Verbes présentatifs (<i>présenter, préciser, proposer</i>) • Les degrés d'appréciation (formules d'atténuation et de renforcement)	À traiter • Une carte de visite (correspondant au rôle du candidat) • Un extrait de catalogue : Fiche technique de 3 produits de même nature, mais de catégories différentes • Un devis vierge À produire • Une interaction correspondant aux différentes étapes du chemin de vente	• Identifier dans les caractéristiques d'un produit celles qui répondent au besoin du client • Mettre en avant les informations essentielles qui répondent au besoin du client pour vendre le produit • Adopter une posture d'écoute



Suggestions pour la classe

- Rappeler aux apprenant(e)s la posture professionnelle adaptée : ton, gestes, expressions du visage, attitudes ;
- Veiller à leur élocution (intelligibilité et fluidité, prononciation, rythme et intonation) ;
- Sensibiliser au respect des codes culturels et professionnels ;
- Lors des simulations en classe, habituer les apprenant(e)s à respecter les temps de préparation (quinze minutes) et de passation (dix minutes) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- Afin de travailler l'expression de la prise en compte des besoins d'un(e) client(e), faire analyser les caractéristiques d'un produit et trouver celle qui correspond à la demande (ex. *Demande : Nous voulons acquérir 20 souris pour les nouveaux salariés dont 5 sont gauchers et nous aimerions que cette particularité soit*

prise en compte dans votre proposition. Réponse : La souris que nous proposons peut être utilisée par les gauchers aussi bien que par les droitiers, c'est pourquoi je peux vous assurer qu'elle sera parfaite pour vos nouveaux salariés.)

- En groupes, pour renforcer la capacité des apprenant(e)s à élaborer des discours convaincants faire créer, dans un premier temps, la page de renvoi (*landing page*) d'un produit (pour travailler les éléments linguistiques caractéristiques du discours promotionnel : comparaison, superlatif, adjectif mélioratif, figures de style, etc.). Puis, dans un second temps, faire travailler la présentation à l'oral des arguments créés pour la page de renvoi (habillage des arguments écrits, dont on conserve au maximum l'intégrité pour conserver leur caractère impactant).

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Répondre spontanément à une question attendant une réponse élaborée Activité 2 Interagir à l'oral  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Répondre à une question spontanément, en développant son point de vue • Reformuler la question • Donner des exemples • Raconter une expérience personnelle • Expliquer/Justifier un point de vue	• Organisation logique de la réponse • Connecteurs logiques (cohérence/cohésion) • Champ lexical du management (<i>travail d'équipe, objectifs, etc.</i>), de l'éthique professionnelle (<i>droits, devoirs, qualités</i>), des relations au travail, des attentes d'une entreprise (<i>compétences, projets, capacités</i>) • Expression de la cause (<i>étant donné que, du fait que</i>) et de la conséquence (<i>si, tellement, c'est pourquoi</i>) • Expression de l'illustration, de l'anecdote (<i>par exemple, notamment, je me souviens de</i>) • La concordance des temps (l'antériorité, la simultanéité, la postériorité)	À traiter • Une question ouverte sollicitant un point de vue personnel sur une problématique du monde professionnel (<i>thèmes : autorité, management, éthique, attitudes, relations au travail, autres</i>) À produire • Monologue suivi, long (+/- 5 min.), exposant un point de vue personnel développé (problématisation de la question, explicitation des termes et reformulation de la question, riche en idées clairement formulées, étayé d'exemples, nuancé (avantages / inconvénients, arguments pour / contre)	• Identifier la problématique de la question • Reformuler la question sous forme d'une problématique • Identifier les arguments possibles (issus de l'expérience ou des connaissances) • Organiser/Structurer son propos • Illustrer son propos d'exemples pertinents • Adopter une attitude constructive, posée



Suggestions pour la classe

- Travailler les bonnes pratiques lors d'un entretien d'embauche (*ex. posture étroite, bonne élocution, mise en relief de compétences*) ;
- Lors des simulations en classe, habituer les apprenant(e)s à répondre spontanément à des questions professionnelles complexes sous forme d'un monologue suivi de cinq minutes (temps de passation de l'activité) afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- Veiller à la construction d'un discours bien organisé et articulé ;
- Concevoir un jeu en classe autour des problématiques du monde professionnel, afin de susciter des réponses spontanées de la part des apprenant(e)s (*ex. un jeu de l'oie avec une question par case, ou un jeu de boîtes contenant des questions cachées*). Divers outils numériques peuvent faciliter cette activité, tels que Quizlet et Wordwall ou encore des pense-bêtes, particulièrement adaptés aux cours en présentiel ;

- Pour entraîner les apprenant(e)s à valoriser leurs atouts professionnels, leur demander d'illustrer leurs compétences par des exemples concrets de situations ayant conduit à des résultats positifs pour leur équipe de travail (*en entreprise, lycée, service civique, etc.*). Ce type de discours fait ressortir notamment des expressions de cause, conséquence et illustration ;
- Afin d'élargir le champ lexical du management, de l'éthique professionnelle, des relations au travail et des attentes d'une entreprise, faire discuter, en groupes, de problématiques liées au monde du travail et traditionnellement abordées lors d'un entretien (*ex. comment faites-vous pour gérer des situations de stress au sein de votre équipe ? Que pensez-vous du micro-management ?*).