

Situations communicatives

	En général	chaque jour	au moins 1x/semaine	au moins 1x/mois	au moins 1x/6 mois
1.	Téléphone: décrocher, passer à qn, prendre congé 1 2 3 4 5 6 7				
2.	E-mail et/ou lettre (appellation, introduction, référer aux pièces jointes, formules finales,...) 1 2 3 4 5 6 7				

	Transaction commerciale (fournisseur de produits ou services – client; sous-traitance)	chaque jour	au moins 1x/semaine	au moins 1x/mois	au moins 1x/6 mois
3.	Téléphone: demander des informations (par ex. sur un produit) 1 2 3 4 5 6 7				
4.	Ecrit: demander des informations (par ex. sur un produit) 1 2 3 4 5 6 7				
5.	Téléphone: donner des informations (par ex. sur un produit) 1 2 3 4 5 6 7				
6.	Ecrit: donner des informations (par ex. sur un produit) 1 2 3 4 5 6 7				
7.	Téléphone: communiquer (<i>sans négocier!</i>) les conditions générales de vente, les prix (et réductions) 1 2 3 4 5 6 7				
8.	Ecrit: communiquer les conditions générales de vente, les prix (et réductions) 1 2 3 4 5 6 7				
9.	Téléphone: faire un appel d'offres 1 2 3 4 5 6 7				
10.	Ecrit: faire un appel d'offres 1 2 3 4 5 6 7				
11.	Téléphone: négocier une offre 1 2 3 4 5 6 7				
12.	Face-à-face : négocier une offre 1 2 3 4 5 6 7				
13.	Téléphone: passer commande 1 2 3 4 5 6 7				
14.	Ecrit: passer commande (ou confirmer une commande faite par téléphone – en tant que client) 1 2 3 4 5 6 7				

	Transaction commerciale (fournisseur de produits ou services – client; sous-traitance)	chaque jour	au moins 1x/semaine	au moins 1x/mois	au moins 1x/6 mois
15.	<i>(1= très facile; 7= très difficile)</i> Ecrit: accuser réception d'une commande (en tant que fournisseur) 1 2 3 4 5 6 7				

16.	Téléphone: porter plainte quant à la livraison ou un service (par ex. livraison tardive, non conforme à la commande, faute de production ou vice caché constaté après la livraison, erreur de facturation,...) 1 2 3 4 5 6 7				
17.	Ecrit: porter plainte (ou confirmer une plainte faite par téléphone) quant à la livraison ou un service (par ex. livraison tardive) 1 2 3 4 5 6 7				
18.	Téléphone: répondre à une plainte quant à la livraison ou un service 1 2 3 4 5 6 7				
19.	Ecrit: répondre à une plainte quant à la livraison ou un service 1 2 3 4 5 6 7				

	Situations communicatives dans la marge des entretiens/négociations/réunions...	chaque jour	au moins 1x/semaine	au moins 1x/mois	au moins 1x/6 mois
20.	Téléphone: fixer, reporter, annuler un rendez-vous 1 2 3 4 5 6 7				
21.	Téléphone: expliquer le chemin/plan d'accès à l'entreprise 1 2 3 4 5 6 7				
22.	Vous présenter à l'accueil d'une entreprise (à temps, en retard, avec ou éventuellement sans rendez-vous...) 1 2 3 4 5 6 7				
23.	Rencontrer un nouveau (ou potentiel) partenaire d'affaires dans votre/sa société: faire connaissance et premiers propos 1 2 3 4 5 6 7				

24.	Présenter votre entreprise et/ou vos produits ou services (pendant un événement de networking, une visite d'entreprise, une foire commerciale, une mission commerciale...) <i>Encerclez pour chaque exemple vous concernant, un autre degré de difficulté, si nécessaire</i> 1 2 3 4 5 6 7				
25.	A une foire commerciale: premiers propos avec un client potentiel 1 2 3 4 5 6 7				
26.	Conversations générales (non commerciales) pendant un déjeuner d'affaires 1 2 3 4 5 6 7				
27.	Conclure un entretien et convenir de nouvelles démarches/engagements 1 2 3 4 5 6 7				
28.	Small talk: courtes conversations ('bavardage') avant et après les négociations/réunions/discussions 1 2 3 4 5 6 7				

	Réunions	chaque jour	au moins 1x/semaine	au moins 1x/mois	au moins 1x/6 mois
29.	<i>Présider</i> une réunion au sujet d'une coopération (éventuelle): co-production, offrir des services ensemble, création d'une co-entreprise (joint venture)... 1 2 3 4 5 6 7				
30.	<i>Participer</i> à une réunion au sujet d'une coopération (éventuelle): co-production, offrir des services ensemble, création d'une co-entreprise (joint venture)... 1 2 3 4 5 6 7				
31.	A une foire commerciale: entretiens avec d'autres exposants 1 2 3 4 5 6 7				