

Sommaire

Introduction	9
--------------------	---

Partie 1

Maîtriser les bases

Fiche 1 – <i>Grow Your English</i> : autoévaluation et plan d'action	13
Fiche 2 – L'anglais, un outil comme un autre	25
Fiche 3 – Mieux communiquer, c'est d'abord mieux écouter	31
Fiche 4 – Bise ou poignée de main ? Apprivoiser les différences culturelles	37
Fiche 5 – Comment dire « non » ? Les conventions de politesse	43
Fiche 6 – Situations formelles et informelles	51
Fiche 7 – Structurer votre discours	57
Fiche 8 – Communiquer avec impact	63

Partie 2

Communiquer pro au quotidien

Fiche 9 – Premiers contacts	71
Fiche 10 – Accueillir des visiteurs	77
Fiche 11 – Résoudre les problèmes de communication	83
Fiche 12 – Présenter votre parcours	89
Fiche 13 – Réussir un entretien téléphonique	97
Fiche 14 – Rédiger des courriers électroniques clairs	103
Fiche 15 – Appels et courriers variés	109
Fiche 16 – Participer à une réunion ou une téléconférence	115

Partie 3

Boîte à outils

Fiche 17 – <i>Pleased to meet you</i> – Premiers contacts	123
Fiche 18 – <i>Did you have a good flight?</i> – Accueillir des visiteurs	129
Fiche 19 – <i>Sorry, did you say 13 or 30?</i> – Résoudre les problèmes de communication	133
Fiche 20 – <i>I hold a Master’s Degree in Political Science</i> – Présenter votre parcours	139
Fiche 21 – <i>Could I speak to Meryl Johnson, please?</i> – Réussir un appel téléphonique	145
Fiche 22 – <i>I am writing to confirm...</i> – Rédiger des courriers électroniques clairs	151
Fiche 23 – <i>I’m afraid something has come up</i> – Appels et courriers variés	159
Fiche 24 – <i>I agree with you up to a point</i> – Participer à une réunion ou une téléconférence	165
Annexe 1 – Bilan : réévaluez vos compétences	173
Annexe 2 – Argumenter : utiliser les connecteurs logiques	181
Annexe 3 – Bibliographie/sitographie	183