

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

COURRIER D'AFFAIRES

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>CODE : 72 71 01 U21 D2 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 701 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du
sur avis conforme du Conseil général**

COURRIER D'AFFAIRES

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'acquérir les compétences indispensables à la rédaction d'un courrier d'affaires;
- ◆ de développer ses capacités d'autonomie et d'adaptation.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

à partir de situations courantes propres au secteur tertiaire,

au départ d'un texte écrit et/ou d'une communication orale dont la durée d'expression est comprise entre 5 et 10 minutes,

- ◆ résumer à un tiers, fidèlement et de façon structurée, un texte écrit qu'il a sous les yeux et/ou un message qui lui est lu ;
- ◆ exprimer dans une langue claire et correcte, une réflexion personnelle à propos du message ;
- ◆ rédiger un rapport d'observation succinct en soignant son expression écrite et son orthographe.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « COMMUNICATION : EXPRESSION ORALE ET ECRITE APPLIQUEE AU SECTEUR TERTIAIRE », code N° 035023U21D1

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir d'une situation professionnelle relative à un échange de correspondance, en disposant des outils de références et dans le respect des règles et usages de la langue française,

- ◆ d'identifier les informations nécessaires à la rédaction du courrier d'affaires ;
- ◆ de rédiger le courrier en respectant les qualités de fond et de forme adaptées à la situation.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants:

- ◆ le niveau d'adéquation du contenu à la situation et aux circonstances explicitées,
- ◆ le degré de qualité de la forme rédactionnelle.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

à partir de situations professionnelles relatives à un échange de correspondance, dans le respect des règles d'usage de la langue française,

- ◆ d'identifier le rôle et l'importance de la correspondance commerciale dans les affaires ;
- ◆ d'identifier et de caractériser les qualités de forme et de fond d'un courrier et d'en appréhender les effets positifs et négatifs possibles ;
- ◆ d'identifier et de caractériser différentes techniques de collecte d'informations en faisant référence à des supports tels que : livres, banques de données, supports numériques de données, réseaux de communication ... ;
- ◆ d'identifier et de caractériser différents types de courrier d'affaires et d'établir des modèles et/ou des lettres types.
- ◆ de rédiger des courriers accompagnant :
 - ◆ les opérations d'achat : de la demande de prix jusqu'au règlement,
 - ◆ les opérations de vente : de la remise de prix jusqu'à l'encaissement,
 - ◆ les relations avec différents partenaires tels que les organismes financiers, les compagnies d'assurances, les administrations publiques

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

6. CHARGE DE COURS

Un enseignant.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

| 7.1. Dénomination du cours | <u>Classement</u> | <u>Code U</u> | <u>Nombre de périodes</u> |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------------------|
| Courrier d'affaires | CT | B | 32 |
| 7.2. Part d'autonomie | | P | 8 |
| Total des périodes | | | 40 |