

didáctica del francés instrumental a través de las comunicaciones y documentos empresariales

Carmen ARTIGAS GUILLAMÓN

Departamento de Filología Francesa, Románica, Italiana y Árabe
Universidad de Murcia
Santo Cristo, 1
30001 MURCIA

La importancia y el desarrollo actual de las lenguas con fines instrumentales nos ha llevado a analizar cómo es posible una explotación didáctica de la lengua a partir de las comunicaciones y documentos más utilizados en el mundo de las relaciones empresariales.

Sin tener que llegar a ser un especialista, el profesor de un idioma con fines instrumentales puede y debe conocer la utilización correcta de estos documentos y a través de los diferentes ejercicios propuestos enseñarlo a sus alumnos.

INTRODUCCIÓN

La Empresa se ve continuamente abocada a comunicarse con el exterior, sobre todo con sus proveedores, clientes y las diferentes administraciones. Estas comunicaciones pueden efectuarse de diversas formas: oralmente (conversación directa, teléfono) o por escrito (cartas, télex y fax).

A pesar del desarrollo de las comunicaciones orales, las cartas siguen siendo el medio de comunicación más empleado en las relaciones externas.

A partir de las necesidades comunicativas del mundo empresarial manifiestas a través de cartas, télex, documentos y conversaciones telefónicas analizaremos las funciones del lenguaje empresarial.

El material sobre el que vamos a trabajar estará formado de documentos auténticos y de cartas y comunicaciones empresariales extraídas del mundo de los

negocios y del comercio en general. Las obras que citamos a continuación contienen numerosas variantes de la correspondencia empresarial y realizan un minucioso estudio de ellas. Este material proporciona un relevante número de ejercicios y prácticas de todo tipo.

De todo ello podemos extraer un índice de las diferentes funciones comunicativas que se pueden presentar en la correspondencia empresarial.

1.- **FUNCIONES COMUNICATIVAS DESARROLLADAS EN LAS COMUNICACIONES EMPRESARIALES.**

- * Aceptar
 - un pedido.
 - unas condiciones particulares.
 - la solicitud de modificación de un pedido.
 - una solicitud de aplazamiento de pago.
 - una solución propuesta.

- * Acusar recibo
 - de una carta.
 - de una documentación.
 - de una oferta, catálogo, precios, etc
 - de un pedido.
 - de la mercancía.

- * Anunciar
 - el envío de un catálogo, precios. muestras, etc.
 - la visita de un representante, de un técnico, etc.
 - un retraso en la entrega.

- * Llamar la atención
 - sobre unos productos
 - sobre la oferta, precios, condiciones, etc.

- * Advertir
 - el envío de la mercancía.
 - el envío de documentos.

- * Confirmar
 - unas condiciones de venta.
 - el pedido.

- * Solicitar
 - catálogo, precios, condiciones de venta, muestras, etc.
 - una pronta respuesta.
 - unas condiciones particulares.
 - la modificación o anulación de un pedido.
 - el pago, aceptación de la letra, etc.
 - unos plazos de pago.
 - hacer alguna cosa.

- * Asegurar y prometer.

- * Dar las fuentes de información.
- * Dar informes
 - sobre la empresa representada.
 - sobre el mercado.
- * Explicar las causas de un incidente.
- * Exponer el motivo de la reclamación.
- * Expresar la sorpresa.
- * Expresar una esperanza
- * Expresar el interés.
- * Dejar entrever la posibilidad de un pedido.
- * Hacer una contra-proposición.
 - las condiciones de venta.
 - la mercancía encargada.
- * Indicar
 - la modificación del pedido.
 - el modo de entrega.
 - el modo de pago.
 - la suma debida.
- * Informar de la imposibilidad de mantener los compromisos.
- * Amenazar.
- * Enviar
 - catálogos, precios, etc.
 - factura, extracto de cuenta, letra ...
- * Dar los motivos de
 - solicitud de condiciones particulares.
 - aceptación de condiciones particulares.
 - el rechazo de condiciones particulares.
 - el retraso en la entrega.
 - el rechazo del pedido.
 - rechazo de la solicitud de modificación.
 - aceptación de una reclamación.
 - rechazo de una reclamación.
 - etc.
- * Hacer un pedido.

- * Prometer.
- * Proponer una solución.
 - un pedido.
 - una llamada telefónica.
- * Recordar
 - una fecha.
 - el modo de pago.
 - los compromisos adquiridos.
- * Rechazar
 - la solicitud de unas condiciones particulares
 - un pedido.
 - la solicitud de anulación de un pedido.
 - la solicitud de aplazamiento de pago.
 - los argumentos de una reclamación.
- * Dar las gracias
- * Reconocer los argumentos de una reclamación.
- * Pedir disculpas
- * Señalar las consecuencias de un accidente
- * Solicitar un pedido.
- * Desear.
- * Sugerir una solución.

2.- **RELACIÓN DE ASUNTOS TRATADOS FRECUENTEMENTE EN LAS COMUNICACIONES EMPRESARIALES.**

- Demande d'emploi.
- Réponse aux demandes d'emploi.
- Demande d'information à un fournisseur.
- Réponse aux demandes de documentation.
- Appel d'offre
- Renseignements en vue d'une commande.

- Réponses a demandes de renseignements.
- Conditions particulieres de vente.
- La commande.
- Accusé de réception de la commande.
- Modification ou annulation de commande.
- Avis de retard de livraison.
- Confirmation de commande.
- Erreurs de livraison.
- Réclamations du client.
- Réponse du fournisseur a la réclamation du client.
- Avis d'expédition.
- Proposition, par le fournisseur, d'un article de remplacement
- Relations avec les banques.
- Demandes de reglement.
- Rappel de paiement.
- Demande d'ouverture de compte.
- Relations avec les assureurs.
- Erreurs de facturation.
- Demande d'un délai de paiement.
- Difficultés de règlement.
- Règlement par traite.
- Circulaire d'information.
- Autres relations employeur-employé.

- Relations avec les transporteurs.
- Représentation commerciale a l'étranger.
- Relations avec les administrations.
- Le courrier interne: la note de service.
- Consignes de travail.
- Comptes rendus des visites.
- Messages divers (appels pour des dépannages divers, réservations. location, etc.)

Sobre todos estos temas versarán las comunicaciones empresariales que vamos a utilizar en la enseñanza del francés **instrumental**.

3.- **DOCUMENTOS COMERCIALES: UTILIZACIÓN.**

Otra de las actividades prácticas a desarrollar tendrá como base los documentos que se utilizan en las actividades empresariales.

Preferimos, siempre que sea posible, utilizar documentos auténticos o fotocopias de los mismos y no los que aparecen ya preparados en los manuales. Estos documentos, extraídos del mundo real, serán introducidos en situaciones ficticias en el acto educativo.

Son muy variados: facturas, nóminas, impresos de correos, cheques, hojas de pedido, pólizas de seguro, recibos del teléfono, etc., etc. El profesor será el encargado de proporcionar estos documentos y animará a los alumnos para que aporten a su vez algunos de ellos; de esta manera poco a poco iremos confeccionando un verdadero banco de documentos auténticos que sin duda alguna deberemos ir renovando, ya que especialmente este tipo de material se vuelve con rapidez caduco (especialmente con la entrada en vigor de nuevas normativas y leyes de la C.E.E.) cayendo en desuso.

La utilización de este tipo de documentos como material de trabajo, está justificada ya que:

- Responde a la voluntad de satisfacer las necesidades y deseos de nuestros estudiantes, teniendo en cuenta sus peticiones.

- Corresponde a una función real de comunicación, información y expresión lingüísticas.

- Abre a la institución docente hacia el mundo exterior por medio del contacto con estas realidades empresariales.

**RELACIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES Y DE LA ADMINISTRACIÓN
MÁS UTILIZADOS EN LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES:**

- Registre du commerce: Demande d'immatriculation.
- Déclaration au répertoire national des entreprises (SIRENE).
- Demande d'ouverture de compte bancaire.
- Demande d'ouverture de compte courant postal
- Bon de commande.
- Fiche de stock.
- Bon de livraison.
- Bon de réception
- Bon de sortie.
- Le devis.
- Le mémoire.
- Commande.
- Livraison.
- Facture.
- Le cheque bancaire.
- Pièces comptables.
- Facture de débit.
- Facture d'avoir.
- Relevé de factures.
- Le cheque essence.

- Le cheque déjeuner.
- Enregistrement des frais de transport.
- Feuille de dépouillement recettes.
- Note de frais.
- Liasse "facturation"
- Le cheque bancaire.
- Enregistrement comptable des règlements par cheque bancaire.
- Bordereau de remise de cheques a l'encaissement.
- Bordereau des cheques sur place.
- Bordereau des cheques hors place.
- Le cheque postal.
- Le cheque postal de virement.
- Le cheque postal de paiement.
- Mandat-carte de versement a un compte courant postal
- La lettre de change.
- Bordereau d'effets de commerce.
- Relevé d'identité bancaire.
- Demande de carte bleue.
- La lettre de change-relevé (L.C.R.).
- Le billet a ordre.
- Avis de domiciliation bancaire.
- Carte caisse-éclair.
- Versement d'espèces.

- Versement de cheques.
- Virement interbancaire.
- Bordereau de remise a l'escompte.
- Bordereau d'escompte.
- Bordereau de vente de billets de banque étrangers.
- Bordereau de vente de "travellers cheques".
- Ordre de vente et d'achat des titres.
- Protêt de traite.
- Contrat d'épargne-logement.
- Demande de mandat-lettre
- Mandat-carte.
- Cheque de retrait a vue.
- Cheque de virement.
- Ordre de virement.
- Bordereau des virements.
- Avis de crédit (postal).
- Facture de débit.
- Facture pro-forma.
- Demande de carte CCP 24/24.
- Liasse "récépissé-d'expédition" .
- Le connaissance.
- Déclaration d'expédition.
- Lettre de transport aérien (L.T.A.).

- Attestation d'assurance.
- Constat amiable d'accident automobile.
- Déclaration de l'assuré.
- Déclaration sur la chiffre d'affaires.
- Crédit documentaire.

4.- EJERCICIOS Y PRÁCTICAS POSIBLES SOBRE COMUNICACIONES Y DOCUMENTOS EMPRESARIALES:

A continuación vamos a exponer distintas actividades que se pueden realizar con las diferentes comunicaciones empresariales (cartas, teléfono y fax) y documentos comerciales.

La relación de posibilidades de trabajo no es exhaustiva pudiendo no sólo combinarse unas con otras, sino ampliarse o transformarse según la habilidad y buena preparación del profesor.

La elección entre unas y otras dependerá también del grado de conocimientos y nivel lingüístico de nuestros alumnos. Sugerimos empezar por las actividades más sencillas para entrar progresivamente en ejercicios y prácticas profesionales de mayor complicación.

CARTAS:

- 1) - Indiquez les parties de cette lettre
- 2) - Lisez la lettre et répondez aux questions suivantes ..
- 3) - Lisez les lettres suivantes et formulez l'objet pour chacune d'elles.
- 4) - Examinez la lettre et **reportez** dans les blancs ci-dessous les paragraphes se rapportant à: introduction - développement - conclusion.
- 5) - Numérotez les paragraphes de chaque lettre et écrivez les intentions qu'ils expriment (un paragraphe peut contenir une ou plusieurs intentions).
- 6) - Repérez dans chacune des lettres examinées les **phrases** qui servent a "Demander quelque chose" et écrivez - les.

7) - Soulignez les phrases utilisées dans les lettres A, B, C, D, pour:

Donner la source de l'information.

Donner des renseignements.

Exprimer un intérêt.

Remercier.

Accuser réception, etc.

8) - Reconstituez les paragraphes suivants en utilisant les mots ou les groupes de mots donnés dans le désordre à la fin de chaque exercice.

A - votre offre ... du mois de février, nous a vivement ...

A l'occasion de une visite à la ... de Paris, j'ai vu votre ... m'a été recommandée par Monsieur Dominique Dunaud, un de vos anciens ...

Intéressés - stand - Maison - parue dans "Le Monde" - clients - de vos produits - Foire Internationale.

9) - Formulez des paragraphes à partir des indications données en marge.

a) Vous référant à une annonce publicitaire qui vous a vivement intéressé, rédigez l'introduction d'une lettre.

- - - - - --
- - - - - --

b) Demande-catalogue, prix et conditions de vente.

--
--

10)- Rédaction d'une lettre en donnant les renseignements précis.

11)- Lisez les lettres et associez la lettre réponse à la lettre de demande correspondante.

12)- Analysez les définitions et encerclez les réductions de prix qui peuvent être proposées dans les conditions générales de vente.

13)- Le Directeur de l'entreprise où vous travaillez, vous demande d'ajouter à la lettre suivante les informations indiquées dans la note.

A quel moment de la lettre pensez-vous placer ces nouvelles informations et par quelles expressions?.

- 14)- Lisez une lettre et rédigez la réponse en utilisant les notes données et l'annonce publicitaire.
- 15)- Relisez les lettres et notez les mots ou les groupes de mots qui servent à unir les phrases ou les paragraphes en indiquant à côté ce qu'ils expriment.

Exemple: donc = conséquence.

- 16)- Ecrivez les phrases qui contiennent ces mots en les remplaçant par d'autres ayant la même fonction.

Exemple: Par contre nous pouvons vous assurer la livraison dans 20 jours.

En revanche nous pouvons vous assurer la livraison dans 20 jours.

- 17)- Répondez à la lettre suivante à partir des instructions données en marge.
- 18)- Les éléments de la colonne A expriment soit le regret pour annoncer un refus soit le plaisir pour donner l'accord. Associez convenablement ces éléments avec les phrases de la colonne B.

A

B

- | | |
|--|---|
| a) Nous avons le plaisir de vous communiquer que | 1) Il nous est impossible de vous livrer ces articles dans quinze jours |
| b) Malheureusement | 2) Nous pouvons vous accorder une remise de 15% |
| c) A notre vif regret répondre favorablement | 3) Nous ne pouvons pas vous |
| d) C'est avec plaisir que nous vous informons .. | 4) Il nous est possible de vous accorder un paiement à trois mois. |
- 19)- Rétablissez la ponctuation dans la lettre suivante et, au besoin, les majuscules.

20)- **Travail de groupe.** Premier temps:

Formez trois groupes. Le groupe n° 1 rédigera la lettre de la situation A ci-dessous; le groupe n° 2 la lettre de la situation B; le groupe n° 3 celle de la situation C.

Deuxieme temps: Le groupe n° 1 recevra la lettre rédigée par le groupe n° 2 et formulera la réponse, d'acceptation ou de refus, a son choix.

De la même maniere le groupe n° 2, répondra à la lettre du groupe n° 3 et le groupe n° 3, a la lettre du groupe n° 1.

TELEX:

1) - Examinez le télex et précisez a quoi correspondent ces abréviations:

ETS =

ATTN =

NS =

TLX =

etc.

2) - Mettez les phrases suivantes sous la forme qui convient a un message envoyé par télex. Utilisez les abréviations et supprimez les mots qui ne sont pas nécessaires.

3) - Transformez en télex la lettre suivante.

4) - Transformez en lettre le télex suivant.

5) - Sur l'exemple du télex ci-dessous, confirmez par télex la lettre suivante ... etc.

6) - A partir des deux modeles de télex présentés, vous devez rédiger, à votre tour, un télex de demande de catalogue et de tarif et un télex de réponse qui annonce l'expédition du catalogue et du tarif.

A vous de choisir toutes les indications necessaires (date, heure, expéditeur, etc...)

ANUNCIOS DE PRENSA

- 1) - Choisissez trois annonces et repérez le nom et l'adresse de la maison

Ecrivez trois lettres de demandes de catalogue, prix, conditions de vente ou d'échantillons, selon les informations contenues dans les annonces choisies.

Complétez la lettre avec toutes les parties d'une lettre commerciale

- 2) - Voici l'extrait d'une annonce publicitaire. Choisissez parmi les adjectifs qui y figurent ceux qui pourraient être employés dans la rédaction d'une lettre commerciale et ceux qui pourraient être utilisés dans une conversation par téléphone ou face à face.
- 3) - Utilisez les adjectifs choisis pour formuler trois phrases à employer par téléphone et trois dans la rédaction d'une lettre commerciale, pour attirer l'attention du client sur la modicité des prix.
- 4) - Découpez, dans un journal, une annonce relative à un appel d'offres ou à une adjudication..
- 5) - Analysez ces trois annonces d'offre d'emploi et indiquez: -employeur -secteur d'activité -situation géographique -poste proposé -nature du travail -avantages -profil souhaité -entrée en relations (directe ou par un intermédiaire).

CONVERSACIONES TELEFÓNICAS:

- 1) - À l'aide du tableau indiquez les chiffres à composer sur votre cadran pour téléphoner de l'Espagne à ...; de la France à ...; de Paris à ...; etc.
- 2) - Voici un extrait de numéros de téléphone tirés de l'annuaire de la ville de Paris. Choisissez 7 numéros avec le nom de l'abonné et dictez-les à votre camarade qui doit les écrire. Puis inversez les rôles.
- 3) - Écoutez l'enregistrement de trois conversations téléphoniques et précisez pour chacune d'elles s'il s'agit d'une conversation privée ou d'une conversation d'affaires. Mettez une croix dans la case correspondante du tableau ci-dessous.
- 4) - Écoutez l'enregistrement de deux conversations téléphoniques et dites dans quel cas on a réussi à établir le contact avec la personne demandée.
- 5) - Voici dans le désordre les expressions des deux conversations téléphoniques. Écoutez à nouveau leur enregistrement et, dans les cases, numérotez ces expressions selon l'ordre logique.

6) - Jeu de rôles. Formez des groupes de trois élèves et, à tour de rôle, incarnez les personnages des situations présentées dans le tableau ci-dessous.

	- M. Brunet Directeur de la Maison X.
Ceux qui appellent	- Madame R. boutique Le Padoc. - M. Bodet. Secrétaire du Directeur Général des Etablissements "Tomer". - Maison Perret.
Entreprises appelées	- Société Larousse. - ETS Clinic.
Numéros de téléphone	- 546 33 86 - 512 67 45 - 97 86 42 - La Secrétaire du Directeur Commercial.
Ceux qui répondent	- La standardiste. - Le Directeur financier.

7) - Sur l'exemple des conversations ... simulez un appel téléphonique et répondez avec une des phrases suivantes:

- la ligne est occupée.
- la personne que vous demandez ne répond pas.
- il n'est pas dans son bureau pour l'instant.
- attendez, j'appelle son bureau, etc

8) - Ecoutez l'enregistrement de la conversation téléphonique et répondez aux questions suivantes:

- 1 - qui téléphone)
- 2 - quel est le ton de la conversation?.
- 3 - quel est le sujet de la conversation?.

4 - est-ce qu'il s'agit d'une commande éventuelle ou définitive?.

etc.

9) - D'après les informations données dans cette conversation téléphonique:

a) Rédigez la lettre ou le télex.

b) Répondez par lettre ou par télex.

10)- Complétez cette conversation téléphonique:

La secrétaire ... les Etablissements Cox.

M. Bernard ... c'est ... a l'appareil.

etc.

11)- Lisez ces messages téléphoniques. Puis écoutez l'enregistrement de la conversation et dites lequel de ces messages correspond à l'objet de la conversation.

12)- Ecoutez l'enregistrement de la conversation téléphonique et prenez note des données erronées de ce relevé de factures.

13)- Imaginez une conversation téléphonique entre les responsables de deux Maisons Françaises: M. Duval demande des renseignements et M. Fouchet les fournit.

DOCUMENTOS COMERCIALES: EJERCICIOS:

1) - Voici un **Bon de Commande**. Analysez le document et répondez aux questions suivantes:

1. A quelle date la Maison X a-t-elle passé sa commande?. Qui est son fournisseur?.

2. Quels sont les articles commandés?.

3. A qui doivent être livrés ces articles et à quelles conditions?.

2) - Voici un **Connaissance**. Examinez ce document et relevez les mentions suivantes en les numérotant selon l'ordre ci-dessous.

1. Chargeur.

2. Destinataire
 3. Nombre d'originaux de connaissements.
 4. Signature
 5. Mentions se rapportant a la marchandise
 6. Port de chargement.
- etc.
- 3) - Eu vous aidant des notions données sur le **connaissement**, répondez aux questions suivantes.
1. Le connaissement est-il un titre de transport qui **donne** au destinataire un droit exclusif sur les marchandises expédiées?.
 2. Le connaissement ci-dessus est émis à ordre. Comment Peut - il être transmis par le chargeur?.
- etc
- 4) - Analysez cette **lettre de voiture** et, a l'aide des notions fournies, répondez aux questions suivantes:
1. A quel moyen de transport se rapporte cette lettre de voiture?.
 2. Qui est l'expéditeur et qui est le destinataire?.
 3. De quelle marchandise s'agit-il?.
- etc.
- 5) - Voici **une facture** analysez ses différentes parties et relevez les mentions se rapportant:
- au fournisseur (nom et adresse).
 - au client (nom et adresse).
 - a la commande (numéro et date).
 - a la facture (numéro et date).

- à la marchandise (quantité, désignation, prix **unitaire** et total, poids ...), etc.

6) - Analysez la **lettre de change** ci-dessous et répondez a ces questions.

1. Quel est le lieu et la date de creation?.
2. A quelle date vient-elle a échéance?.
3. Quel est le montant à payer?.
4. Qui est le bénéficiaire et qui est le tiré?.
5. Qu'est-ce que signifie "sans protet"?
6. Est-ce que cette traite est domiciliée?. Si oui, ou?.

etc.

7) - Rédiger la demande d'**immatriculation** au Registre du Commerce

8) - Etablir la demande d'**ouverture** de compte courant postal.

9) - Rédiger la liasse "bon de livraison", "bon de réception"

10)- D un compte **donné** établir le relevé de factures du mois X payable par cheque sous huitaine.

11)- En utilisant la note d'**hôtel** de M. Charles présenter sa note de frais.

12)- Remplir le "cheque essence" émis par M. Charles.

13)- Rédiger le cheque bancaire.

14)- Etablir la facture d'**avoir**.

15)- Etablir les bordereaux de **remise** de cheques a l'encaissement.

16)- Analyser le mandat-carte de versement a un compte courant postal.

a) De **combien** de **parties** se compose-t-il?

b) Quel nom dome-t-on a chaque partie?.

17)- Rédiger le mandat-carte de versement a un compte courant postal envoyé par Mme. Dujardin.

- 18)- Rédiger la lettre de change, établie par la société MAXY le 15 Octobre et acceptée le 20 par M. Vuitton (la lettre de change n'est pas domiciliée).
- 19)- Vous devez la somme de F 1470,35 a tourisme total, votre agence de voyages. Etablissez, en reglement, le cheque ci-dessous. (Se proporcionará a los alumnos una fotocopia de un cheque).
- 20)- Remplissez correctement et complètement ce document.
- 21)- Etablissez le bon de livraison relatif a la commande de M. Rouanet. (Se facilitará el pedido hecho por el señor Rouanet).
- 22)- Etablissez le bordereau d'expédition des marchandises cornmandées par M. Lienard. (Se facilitará el pedido).
- 23)- Le 10 janvier, M. Lacoste demande un carnet de cheques et tire un cheque de 30 F a l'ordre de M. Tirard, 14, me Montcalm, a Paris.

Etablissez le cheque

- 24)- M. Marcouf. 45, rue du Saint Jacques, à Lyon, créancier pour 34, 27 F au 31 mars de M. Lasalle, 39, rue Saint-Antoine à Noyon, tire traite le 5 février a l'ordre de M. Leriche, 15, me Gambetta, a Paris.

Etablir la traite.

etc.

5.- **CONSIDERACIONES FINALES.**

Sin duda alguna el Francés Empresarial es una lengua instrumental y por lo tanto es considerado como lengua especial o al menos con "fines especiales", ahora bien quisiéramos prevenir de un grave peligro: el profesor de una lengua de especialidad no debe confundir nunca su papel con el de especialista de la materia que enseña. Debemos eliminar la tentación frecuente de querer alcanzar un nivel científico especializado en esa disciplina e insistir en la naturaleza esencialmente lingüística de nuestros objetivos. No pretendemos pues enseñar comercio, economía o gestión empresarial sino los medios de expresión de esas materias. En resumen se trata de situar la adquisición de los mecanismos de base de la lengua en un contexto especializado, de estudiar aquellos esquemas sintácticos más privilegiados y de ampliar el vocabulario con el léxico propio de esa especialidad, este último aspecto es el más llamativo.

El empleo de los elementos lingüísticos (sintaxis, morfología, léxico) de esta lengua especial deberá ir acompañado de normas de uso (sociales, profesionales o técnicas) propias de las situaciones consideradas.

En cada una de estas situaciones profesionales, relacionadas con el mundo de la empresa, se requiere un entrenamiento lingüístico en los diferentes tipos de actividades, para cada una de ellas aparecerán los ejercicios correspondientes a realizar por los estudiantes con el fin de hacerlos capaces de transmitir la comunicación profesional deseada.

BIBLIOGRAFÍA SOBRE COMUNICACIONES EMPRESARIALES Y DOCUMENTOS COMERCIALES. (Ejercicios y prácticas):

Pasamos a continuación a exponer las obras especializadas en todo tipo de cartas y documentos empresariales; en ellas podemos encontrar una variadísima gama de ejercicios y actividades, estudio de casos y ejemplos prácticos.

BOURRE, F.: *Les langues de l'entreprise. Le français dans le monde*, num. 247, nov. 1992.

BOUZA ÁLVAREZ, M., SILVA, R.T.: Enseignement-apprentissage *des langues a des fins spécifiques*. Revue de phonétique appliquée, núm. 95, 96, 97. Didier Erudition, Paris, 1990.

CLIJSTERS, W.: *Mille lettres d'affaires en chiffres*. Champion-Slatkine, Paris-Geneve, 1990.

CLUSTERS, W.: *Le Français des affaires: étude quantitative a partir d'un corpus de documents commerciaux*. United States, 1987.

COLIGNON, J.P.: *Savoir écrire, savoir téléphoner: guide pratique de la correspondance et du téléphone*. Edit. Duculot, Paris, 1983.

CHAFFURIN, L.: *Le parfait secrétaire: correspondance usuelle, commerciale et d'affaires*. Larousse, Paris, 1973.

DATAIN, J.: *L'art d'écrire et le style des administrations*. Lavauzette, Paris, 1970.

DE GRACE, J.G.: *Petit guide grammatical pour secrétaires et rédacteurs*. Fides. 1973.

DOL, F.; SIMONELLI, S.: *Communication Commerciale*. Ediciones Don Bosco, Barcelona, 1982.

GANDOUIN: *Correspondance et rédaction administratives*. Colin, Paris, 1970.

GAULTIER, M^a T.: *Quand le professeur de français doit jouer a l'apprenti sorcier. Le français dans le Monde*, núm. 61. Hachette-Larousse, Paris, 1968.

GAULTIER, M^a T., MASSELIN, J.: *L'enseignement des langues de spécialité a des étudiants étrangers*. Langue française, núm. 17. Larousse, Paris, 1973.

GIRAULT, O.: *De A a Z ...: 26 thèmes de travaux d'application: domaine des Méthodes Administratives et Commerciales*. Foucher, Paris, 1985.

GIRAULT, O.: *Correspondance et techniques d'expression professionnelles*. BEP. 2. Edit. Foucher, Paris, 1985.

- GIRAULT, O.: *La rédaction du courrier. Outils et techniques de communication*. Edit. Foucher, Paris, 1983.
- GIRAULT, O., KOCOURET, R.: *La langue française de la technique et de la science*. Oscar Bradstetter Verlag GmbH and Co. Wiesbaden, 1991.
- GIRAULT, O., NONY, D.: *Situations et techniques commerciales*. Foucher-Hatier, Paris, 1987.
- GODAERT, P.: *Rédiger dans les affaires: bons sens, correction, efficacité*. Vauder Nauwelaerts, Bruxelles, 1975.
- LESOIL, M., REICHBORN-KJENNERUD: *La lettre commerciale*. Aschbourg, Oslo, 1973.
- MARIE, G.: *L'ENTREPRISE: Son courrier*. Foucher, Paris, 1983.
- MARTÍN MAS, F., GARCÍA, M.: *El francés en la correspondencia empresarial*. Universidad de Murcia, Murcia, 1987.
- MEUNIER, N., COADOU, G.: *Travaux professionnels sur documents commerciaux I et 2*. Foucher, Paris, 1978.
- MOIRAND, S.: *Décrire les discours produits dans des situations professionnelles. Le français dans le monde, Publics spécifiques et communication spécialisée*. Hachette-Larousse, août-sept. 1990.
- NONY, D.: *Situations et techniques commerciales. Corrigé*. Foucher-Hatier, Paris, 1987.
- PORTINE, H.: *Argumentation, discours de spécialité et documents authentiques*. Actes du séminaire organisé par Le Crapel, Univ. de Nancy, BELC, Paris, 1978.
- QUELLET, P., MORUENDA, J.: *Documents commerciaux: étude et utilisation*. Sirey, Paris, 1983.
- RICHTERICH, R., CHANCEREL, J.L.: *L'identification des besoins des adultes apprenant une langue étrangère*. Conseil de l'Europe, Strasbourg, 1977.
- SADA LEZZI, T.: *Le monde des affaires*. Edit. Zanichelli. Bologna, 1985.
- SANDRIEU, D.: *Cinq cents lettres pour tous les jours*. Larousse, Paris, 1982.
- THIERRIN, P.: *Pour faciliter votre correspondance. (Recueil alphabétique des synonymes et des expressions utilisées dans la correspondance commerciale et privée)*. Solect, Montréal, 1978.
- TORRES B., M.: *El mundo de los negocios*. Edit. Langues et affaires, Paris, 1980.