



Compétences Commerce

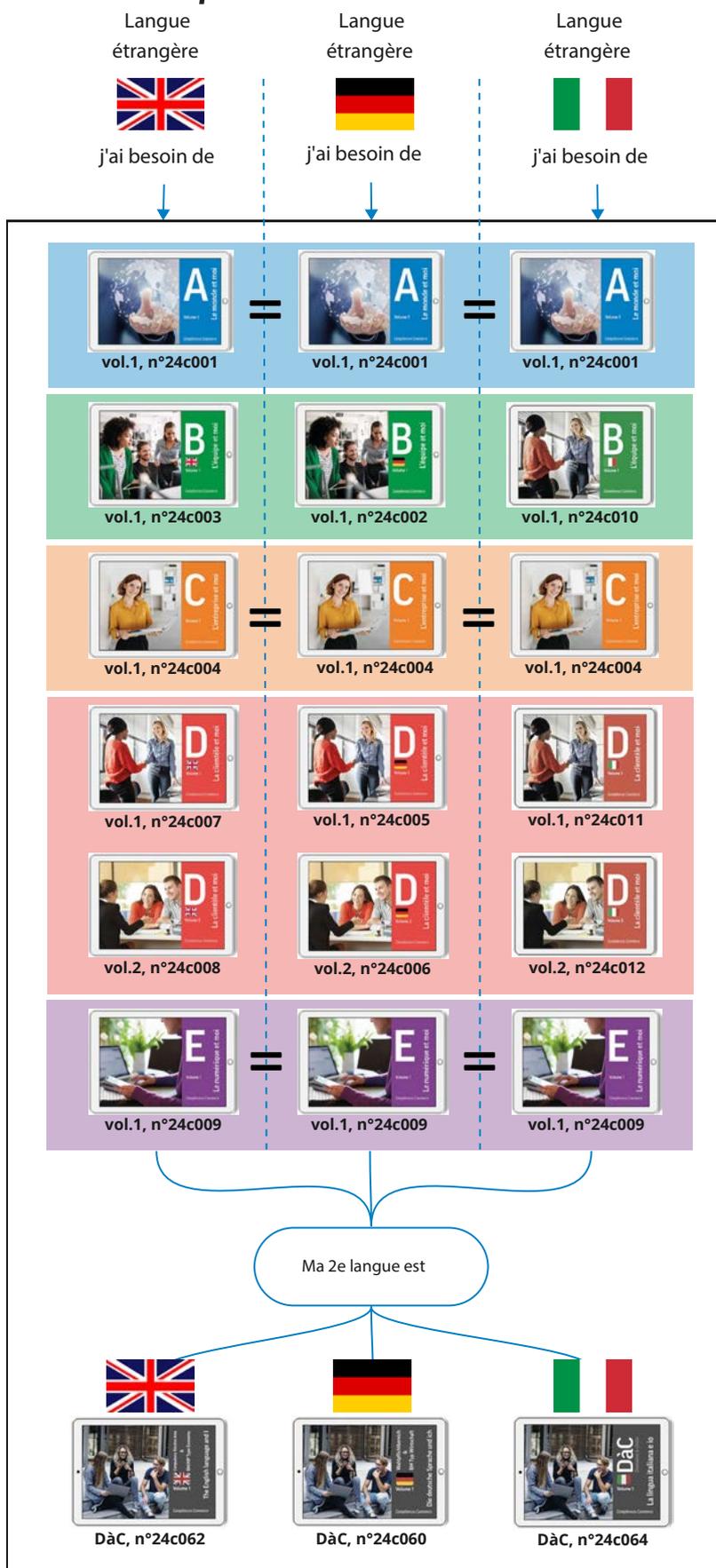
Explication des ouvrages

Collection FRANCOPHONE									
	Code Cataro	ISBN (p)	ISBN (v)	Titre	Vol.	Nbre Pages	Langue étrangère		
							De	En	It
A	p24c001	978-2-88965-135-1	978-2-88965-186-3	LE MONDE ET MOI (A)	1	130			
A	p24c020	978-2-88965-136-8	978-2-88965-187-0	LE MONDE ET MOI (A)	2	142			
A	p24c040 Mégatendance sociale: Mondialisation			LE MONDE ET MOI (A)	3	/			
A	p24c041 Mégatendance sociale: Mobilité			LE MONDE ET MOI (A)	3	/			
A	p24c042 Mégatendance sociale: Migration			LE MONDE ET MOI (A)	3	/			
B	p24c002	978-2-88965-137-5	978-2-88965-188-7	L'ÉQUIPE ET MOI (B)	1	122	✓		
B	p24c003	978-2-88965-139-9	978-2-88965-190-0	L'ÉQUIPE ET MOI (B)	1	120		✓	
B	p24c010	978-2-88965-141-2	978-2-88965-192-4	L'ÉQUIPE ET MOI (B)	1	120			✓
B	p24c021	978-2-88965-138-2	978-2-88965-189-4	L'ÉQUIPE ET MOI (B)	2	94	✓		
B	p24c022	978-2-88965-140-5	978-2-88965-191-7	L'ÉQUIPE ET MOI (B)	2	104		✓	
B	p24c023	978-2-88965-142-9	978-2-88965-193-1	L'ÉQUIPE ET MOI (B)	2	104			✓
B	p24c044			L'ÉQUIPE ET MOI (B)	3	/			
C	p24c004	978-2-88965-143-6	978-2-88965-194-8	L'ENTREPRISE ET MOI (C)	1	162			
C	p24c024	978-2-88965-144-3	978-2-88965-195-5	L'ENTREPRISE ET MOI (C)	2	134			
C	p24c025	978-2-88965-145-0	978-2-88965-196-2	L'ENTREPRISE ET MOI (C)	3	122	✓		
C	p24c026	978-2-88965-146-7	978-2-88965-197-9	L'ENTREPRISE ET MOI (C)	3	128		✓	
C	p24c027	978-2-88965-147-4	978-2-88965-198-6	L'ENTREPRISE ET MOI (C)	3	128			✓
C	p24c045			L'ENTREPRISE ET MOI (C)	4	/			
D	p24c005	978-2-88965-148-1	978-2-88965-199-3	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	1	152	✓		
D	p24c006	978-2-88965-149-8	978-2-88965-200-6	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	2	80	✓		
D	p24c007	978-2-88965-152-8	978-2-88965-203-7	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	1	152		✓	
D	p24c008	978-2-88965-153-5	978-2-88965-204-4	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	2	82		✓	
D	p24c011	978-2-88965-156-6	978-2-88965-207-5	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	1	154			✓
D	p24c012	978-2-88965-157-3	978-2-88965-208-2	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	2	86			✓
D	p24c028	978-2-88965-150-4	978-2-88965-201-3	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	3	144	✓		
D	p24c029	978-2-88965-151-1	978-2-88965-202-0	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	4	76	✓		
D	p24c030	978-2-88965-154-2	978-2-88965-205-1	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	3	144		✓	
D	p24c031	978-2-88965-155-9	978-2-88965-206-8	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	4	82		✓	
D	p24c032	978-2-88965-158-0	978-2-88965-209-9	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	3	144			✓
D	p24c033	978-2-88965-159-7	978-2-88965-210-5	LA CLIENTÈLE ET MOI (D)	4	82			✓
E	p24c009	978-2-88965-160-3	978-2-88965-211-2	LE NUMÉRIQUE ET MOI (E)	1	150			
E	p24c034	978-2-88965-161-0	978-2-88965-212-9	LE NUMÉRIQUE ET MOI (E)	2	100			

Collection FRANCOPHONE									
	Code Cataro	ISBN (p)	ISBN (v)	Titre	Vol.	Nbre Pages	Langue étrangère		
							De	En	It
DàC	p24c060	978-2-88965-162-7	978-2-88965-213-6	DIE DEUTSCHE SPRACHE UND ICH	1	98	✓		
DàC	p24c061	978-2-88965-163-4	978-2-88965-214-3	DIE DEUTSCHE SPRACHE UND ICH	2	96	✓		
DàC	p24c062	978-2-88965-164-1	978-2-88965-215-0	THE ENGLISH LANGUAGE AND I	1	98		✓	
DàC	p24c063	978-2-88965-165-8	978-2-88965-216-7	THE ENGLISH LANGUAGE AND I	2	112		✓	
DàC	p24c064	978-2-88965-166-5	978-2-88965-217-4	LA LINGUA ITALIANA E IO	1	102			✓
DàC	p24c065	978-2-88965-167-2	978-2-88965-218-1	LA LINGUA ITALIANA E IO	2	/			✓
MP	p24c070	978-2-88965-168-9	978-2-88965-219-8	OUVRAGE MP (B-C-D)	1	112	✓		
MP	p24c071	978-2-88965-169-6	978-2-88965-220-4	OUVRAGE MP (B-C-D)	2	82	✓		
MP	p24c072	978-2-88965-170-2	978-2-88965-221-1	OUVRAGE MP (B-C-D)	3	104	✓		
MP	p24c073				4	/	✓		
MP	p24c074	978-2-88965-172-6	978-2-88965-223-5	OUVRAGE MP (B-C-D)	1	114		✓	
MP	p24c075	978-2-88965-173-3	978-2-88965-224-2	OUVRAGE MP (B-C-D)	2	82		✓	
MP	p24c076	978-2-88965-174-0	978-2-88965-225-9	OUVRAGE MP (B-C-D)	3	104		✓	
MP	p24c077				4	/		✓	
MP	p24c078	978-2-88965-176-4	978-2-88965-227-3	OUVRAGE MP (B-C-D)	1	120			✓
MP	p24c079	978-2-88965-177-1	978-2-88965-228-0	OUVRAGE MP (B-C-D)	2	90			✓
MP	p24c080	978-2-88965-178-8	978-2-88965-229-7	OUVRAGE MP (B-C-D)	3	104			✓
MP	p24c081				4	/			✓
MP	p24c090	978-2-88965-249-5	/	COMPLÉMENT AU DCO E POUR MP		100			

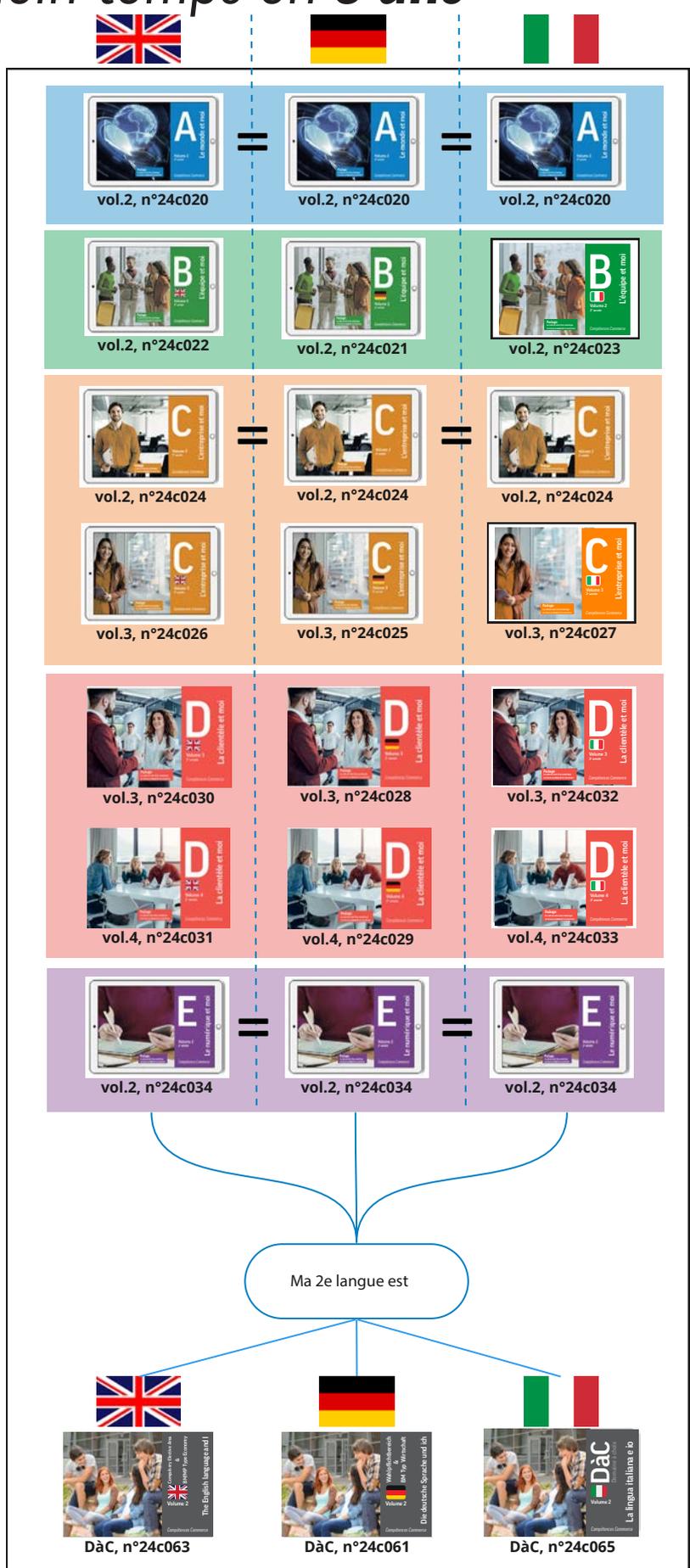
CFC dual / plein-temps en 3 ans

Première année



CFC dual / plein-temps en 3 ans

Deuxième année



CFC dual / plein-temps en 3 ans

Troisième année

 <p>vol.3, n°24c040 avec mégatendance sociale MONDIALISATION</p>	 <p>vol.3, n°24c041 avec mégatendance sociale MOBILITÉ</p>	 <p>vol.3, n°24c042 avec mégatendance sociale MIGRATION</p>
 <p>vol.3, n°24c044</p>		
 <p>vol.4, n°24c045</p>		

CFC en école plein-temps en 3 ans

Langue étrangère - anglais



j'ai besoin de




vol.1, n°24c001

vol.1, n°24c003

vol.1, n°24c004

vol.1, n°24c007

vol.2, n°24c008

vol.1, n°24c009
 
vol.1, n°24c091 Tiré à part 2e année - 1ère partie
vol.2, n°24c092 Tiré à part 2e année - 1ère partie

Première année

CFC en école plein-temps en 3 ans

Langue étrangère - anglais



j'ai besoin de





vol.3, n°24c030



vol.4, n°24c031



vol.3, n°24c093

Tiré à part 2e année -
2e partie



vol.4, n°24c094

Tiré à part 2e année -
2e partie



vol.5, n°24c095

Tiré à part 2e année -
2e partie

Deuxième année

CFC en école plein-temps en 3 ans

Troisième année

 <p>avec mégatendance sociale MONDIALISATION</p>	 <p>avec mégatendance sociale MOBILITE</p>	 <p>avec mégatendance sociale MIGRATION</p>
 <p>vol.3, n°24c044</p>		
 <p>vol.4, n°24c045</p>		

CFC en école plein-temps en 2 ans

Première année

Langue étrangère

j'ai besoin de

Langue étrangère

j'ai besoin de

Langue étrangère

j'ai besoin de

Langue étrangère

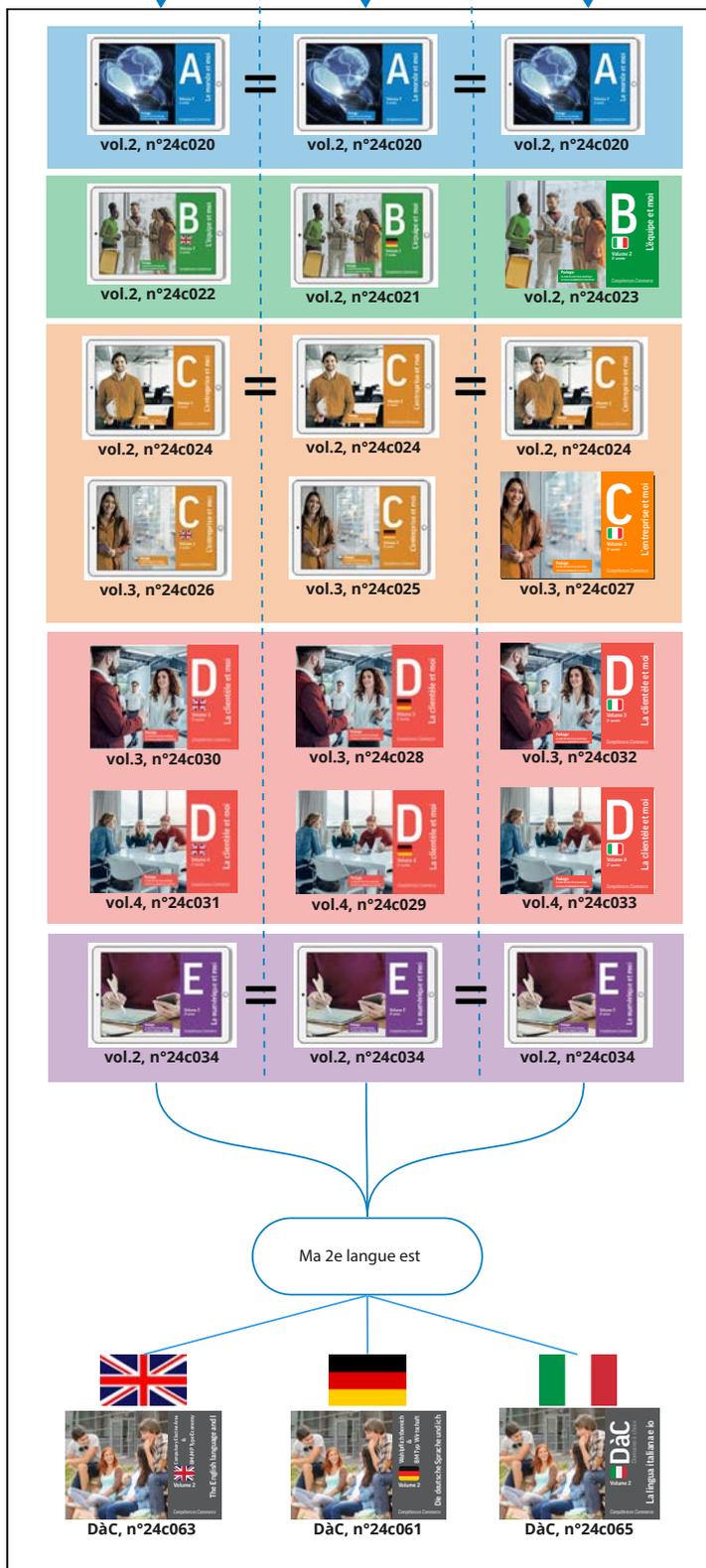
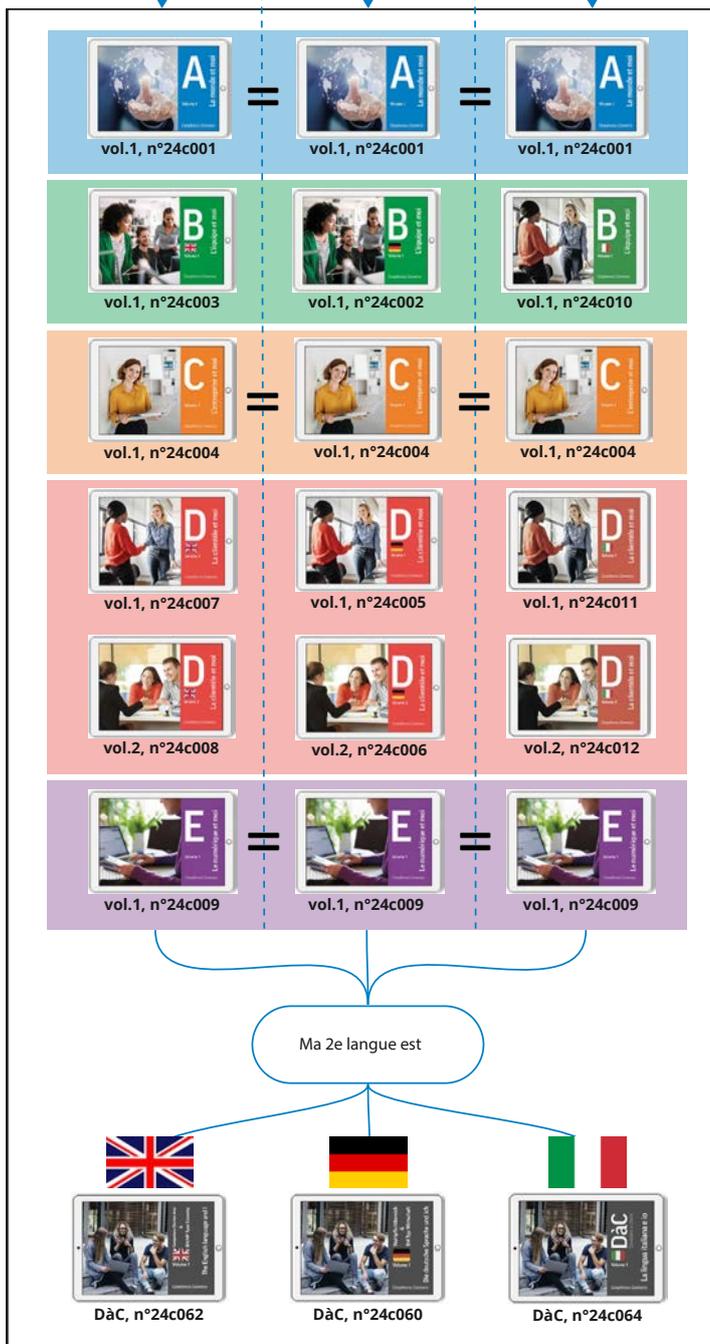
j'ai besoin de

Langue étrangère

j'ai besoin de

Langue étrangère

j'ai besoin de



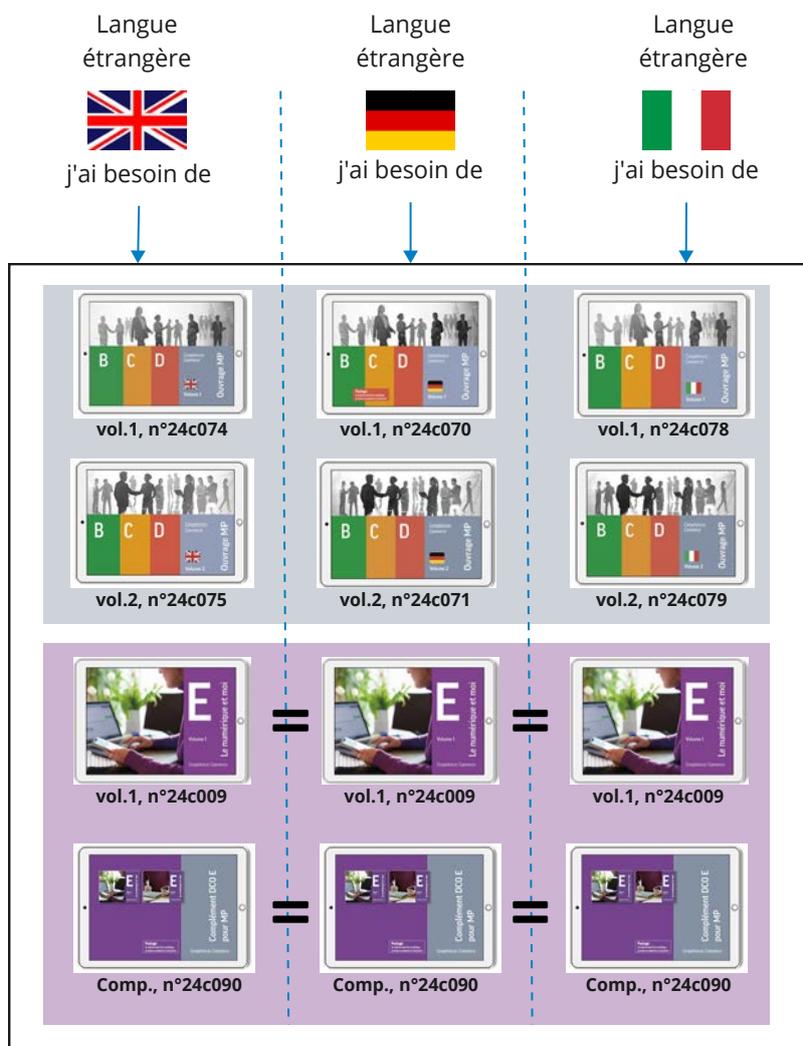
CFC en école plein-temps en **2 ans**

Deuxième année

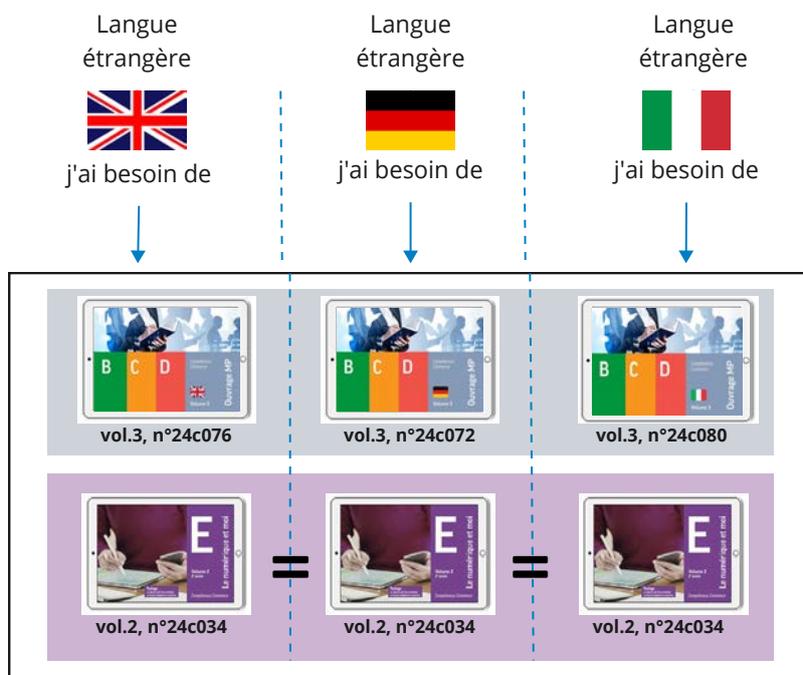
 <p>vol.3, n°24c040 avec mégatendance sociale MONDIALISATION</p>	 <p>vol.3, n°24c041 avec mégatendance sociale MOBILITE</p>	 <p>vol.3, n°24c042 avec mégatendance sociale MIGRATION</p>
 <p>vol.3, n°24c044</p>		
 <p>vol.4, n°24c045</p>		

MP intégrée dual / plein-temps en 3 ans

Première année

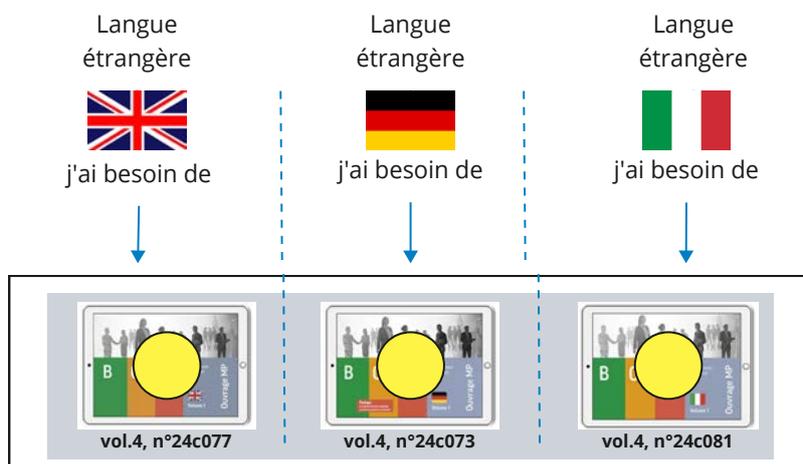


*MP intégrée dual / plein-temps en **3 ans***



Deuxième année

*MP intégrée dual / plein-temps en **3 ans***



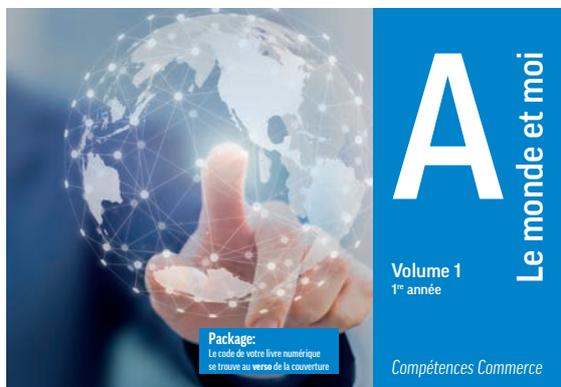
Troisième année

A B C D E

DàC

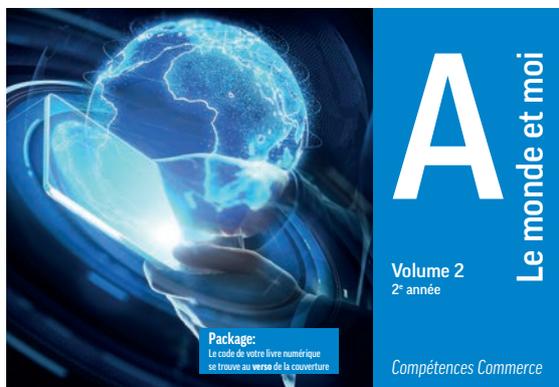
Ouvrage MP

Compétences Commerce Explication des ouvrages



No Cataro
p24c001

		Sommaire	
Compétence	A Le monde et moi		Volume 1
	Partie I • Mon environnement professionnel		
	Chapitre 1:	Comprendre mon environnement professionnel.....	8
	Chapitre 2:	Regarder vers l'avenir et avancer dans ma carrière.....	26
	Partie II • Mon environnement social et économique		
	Chapitre 3:	Comprendre les éléments constitutifs de mon salaire.....	42
	Chapitre 4:	Éviter le surendettement.....	50
	Chapitre 5:	Établir un budget.....	64
	Partie III • Mon environnement politique et culturel		
	Chapitre 6:	Découvrir quelques fonctions de l'art.....	78
	Chapitre 7:	Reconnaître et mesurer les effets de l'art.....	90
	Partie IV • Mes réseaux professionnels		
	Chapitre 8:	Découvrir les différents réseaux professionnels.....	112
	Chapitre 9:	Établir une stratégie personnelle d'utilisation des réseaux sociaux.....	122



No Cataro
p24c020

		Sommaire
Compétence	A	Le monde et moi
		Volume 2 2^e année
Partie V • Mon environnement professionnel II		
Chapitre 10: Mesurer mon avancement.....		8
Chapitre 11: Postuler efficacement.....		22
Partie VI • Mon environnement social et économique II		
Chapitre 12: Vivre en société.....		42
Chapitre 13: S'assurer efficacement.....		76
Partie VII • Mon environnement politique et culturel II		
Chapitre 14: Comprendre le système politique de la Suisse.....		106



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Cataro
p24c040

En cours de finalisation



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Cataro
p24c041

En cours de finalisation



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Cataro
p24c042

En cours de finalisation



No Cataro
p24c002

Sommaire

Compétence B L'équipe et moi Volume 1

Partie I • Ma maîtrise du français	
Chapitre 1: Communiquer poliment	8
Chapitre 2: Réussir un appel téléphonique.....	18
Teil II • Meine Deutschkenntnisse	
Kapitel 3: Telefonieren im Geschäft	30
Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe	
Kapitel 4: Mit sozialen, kulturellen und generationenbedingten Unterschieden umgehen	48
Kapitel 5: Strategien zur Lösung von Konflikten anwenden	62
Chapitre 6: Travailler ensemble et gérer des priorités.....	72
Partie IV • Ma coopération dans les processus de travail	
Chapitre 7: Comprendre les processus	84
Chapitre 8: Identifier les interfaces et améliorer des processus.....	104
Chapitre 9: Effectuer des tâches d'un processus d'achat	114

3



No Cataro
p24c003

Sommaire

Compétence B L'équipe et moi Volume 1

Partie I • Ma maîtrise du français	
Chapitre 1: Communiquer poliment	8
Chapitre 2: Réussir un appel téléphonique.....	18
Part II • My English skills	
Chapter 3: Making business phone calls	30
Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe	
Chapter 4: Handling cultural, social and generational differences.....	46
Chapter 5: Applying strategies for conflict resolution.....	60
Chapitre 6: Travailler ensemble et gérer des priorités.....	70
Partie IV • Ma coopération dans les processus de travail	
Chapitre 7: Comprendre les processus	82
Chapitre 8: Identifier les interfaces et améliorer des processus.....	102
Chapitre 9: Effectuer des tâches liées aux processus.....	112

3

A

B

C

D

E

DàC

Ouvrage MP

Compétences Commerce

Explication des ouvrages



No Cataro
p24c010

Sommaire

Compétence **B** L'équipe et moi

Volume 1

Partie I • Ma maîtrise du français

Chapitre 1: Communiquer poliment	8
Chapitre 2: Réussir un appel téléphonique.....	18

Parte II • Le mie abilità

Capitolo 3: Fare delle telefonate professionali	30
---	----

Partie III • Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe

Capitolo 4: Gestire differenze culturali, sociali e generazionali	46
Capitolo 5: Applicare le strategie di risoluzione di conflitti	60
Chapitre 6: Travailler ensemble et gérer des priorités.....	70

Partie IV • Ma coopération dans les processus de travail

Chapitre 7: Comprendre les processus	82
Chapitre 8: Identifier les interfaces et améliorer des processus.....	102
Chapitre 9: Effectuer des tâches liées aux processus	112

3



No Catara
p24c021

Sommaire

Compétence B L'équipe et moi


Volume 2
2^e année

Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise	
Chapitre 10: Faire face à des changements dans l'entreprise.....	8
Partie VI • Ma gestion de projets en entreprise	
Chapitre 11: Organiser des projets en entreprise	34
Chapitre 12: Piloter et surveiller des projets en entreprise.....	44
Partie VII • Ma maîtrise du français II	
Chapitre 13: Effectuer des recherches de manière critique, résumer et présenter les résultats.....	56
Teil VIII • Meine Deutschkenntnisse	
Kapitel 14: Geschäftsbriefe verfassen	76



No Catara
p24c022

Sommaire

Compétence B L'équipe et moi


Volume 2
2^e année

Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise	
Chapitre 10 : Faire face à des changements dans l'entreprise.....	8
Partie VI • Ma gestion de projets en entreprise	
Chapitre 11 : Organiser des projets en entreprise.....	34
Chapitre 12 : Piloter et surveiller des projets en entreprise.....	44
Partie VII • Ma maîtrise du français II	
Chapitre 13 : Effectuer des recherches de manière critique, résumer et présenter les résultats.....	56
Partie VIII • My English skills	
Chapter 14 : Writing emails to my colleagues.....	76
Chapter 15 : Writing formal business letters.....	90



No Cataro
p24c023

Sommaire

Compétence

B

L'équipe et moi


Volume 2
 2^e année

Partie V • Ma participation aux changements de l'entreprise	
Chapitre 10: Faire face à des changements dans l'entreprise.....	8
Partie VI • Ma gestion de projets en entreprise	
Chapitre 11: Organiser des projets en entreprise.....	34
Chapitre 12: Piloter et surveiller des projets en entreprise.....	44
Partie VII • Ma maîtrise du français II	
Chapitre 13: Effectuer des recherches de manière critique, résumer et présenter les résultats.....	56
Partie VIII • Le mie abilità	
Capitolo 14: Scrivere delle email ai miei colleghi.....	76
Capitolo 15: Scrivere lettere commerciali formali.....	88



No Cataro
p24c004

Sommaire

Compétence C L'entreprise et moi **Volume 1**

Partie I • Mon organisation au travail	
Chapitre 1: Me situer dans l'organisation.....	8
Chapitre 2: Planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais.....	22
Chapitre 3: Planifier et organiser un évènement.....	36
Partie II • Mon soutien au processus administratif	
Chapitre 4: Gérer l'identité de l'entreprise.....	54
Chapitre 5: Structurer le classement physique ou numérique.....	62
Partie III • Ma compréhension des contrats	
Chapitre 6: Comprendre les bases juridiques et identifier les droits et les obligations des parties.....	72
Chapitre 7: Comprendre le contrat d'apprentissage.....	82
Chapitre 8: Connaître les autres contrats courants.....	92
Chapitre 9: Expertiser des documents relatifs au personnel.....	106
Partie IV • Mon utilisation de la comptabilité	
Chapitre 10: Comprendre le Bilan.....	118
Chapitre 11: Comprendre le Résultat.....	134
Chapitre 12: Comprendre le Journal.....	148
Chapitre 13: Comprendre les étapes de la comptabilité.....	156



Compétences Commerce

Explication des ouvrages



No Cataro
p24c024

Sommaire	
Compétence	C L'entreprise et moi
	Volume 2
Partie V • Ma gestion des processus en entreprise	
Chapitre 14: Mettre en œuvre des processus en entreprise.....	8
Chapitre 15: Élaborer des processus simples à l'aide de logiciels courants et les optimiser.....	22
Partie VI • Ma gestion du marketing	
Chapitre 16: Communiquer à l'intérieur de l'entreprise.....	38
Chapitre 17: Connaître les activités et les stratégies du marketing.....	54
Chapitre 18: Élaborer des documents de communication.....	74
Partie VII • Ma communication dans un environnement économique	
Chapitre 19: Communiquer dans un environnement économique.....	90
Chapitre 20: Communiquer d'une manière appropriée et ciblée.....	104
Chapitre 21: Gérer des conflits.....	112



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Cataro
p24c025

Sommaire	
Compétence	Volume 3
C L'entreprise et moi	
Partie VIII • Ma gestion des transactions financières	
Chapitre 22: Déterminer le résultat de l'entreprise commerciale.....	8
Chapitre 23: Comptabiliser les opérations de clôture	28
Chapitre 24: Établir les budgets et les décomptes	54
Chapitre 25: Élaborer des documents de facturation et de paiement.....	66
Teil IX • Wie ich mich im wirtschaftlichen Umfeld kompetent bewege	
Kapitel 26: Sich in wirtschaftlichen Gesprächen auf Deutsch ausdrücken	82
Kapitel 27: Kundenanliegen schriftlich darlegen.....	98
Kapitel 28: Konfliktgespräche führen.....	112



No Cataro
p24c026

Sommaire

Compétence C L'entreprise et moi **Volume 3**

Partie VIII • Ma gestion des transactions financières

Chapitre 22: Déterminer le résultat de l'entreprise commerciale.....	8
Chapitre 23: Comptabiliser les opérations de clôture	28
Chapitre 24: Établir les budgets et les décomptes	54
Chapitre 25: Élaborer des documents de facturation et de paiement.....	66

Part IX • Acting competently in my business environment

Chapter 26: Expressing myself in economic conversations in English.....	82
Chapter 27: Representing customer concerns in written English	100
Chapter 28: Conducting conflict talks in English	116

3



Compétences Commerce Explication des ouvrages



No Cataro
p24c027

Sommaire	
Compétence	C L'entreprise et moi
	
	Volume 3
Partie VIII • Ma gestion des transactions financières	
Chapitre 22: Déterminer le résultat de l'entreprise commerciale.....	8
Chapitre 23: Comptabiliser les opérations de clôture.....	28
Chapitre 24: Établir les budgets et les décomptes.....	54
Chapitre 25: Élaborer des documents de facturation et de paiement.....	66
Parte IX • Agire con competenza nel mio ambiente di lavoro	
Capitolo 26: Esprimersi in conversazioni sull'economia in italiano.....	82
Capitolo 27: Presentare le richieste dei clienti in un testo scritto.....	100
Capitolo 28: Capire e gestire i conflitti.....	116



No Cataro
p24c005

Sommaire

Compétence D La clientèle et moi  **Volume 1**

Partie I • Ma relation clientèle

Chapitre 1: Organiser et concevoir la relation avec les clients et les fournisseurs.....	8
Kapitel 2: Kundenbedürfnisse erfassen.....	24
Chapitre 3: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs.....	38
Kapitel 4: Informations- und Beratungsgespräche führen.....	60

Partie II • Ma maîtrise du français

Chapitre 5: Exprimer mes souhaits et mes besoins.....	72
Chapitre 6: Parler de l'avenir.....	88
Chapitre 7: Préparer une lettre commerciale.....	98
Chapitre 8: Rédiger une lettre commerciale.....	112
Chapitre 9: S'exprimer précisément à l'écrit.....	138

Teil III • Meine Deutschkenntnisse

Kapitel 10: Sich vorstellen und sich mit Teammitgliedern unterhalten.....	
Kapitel 11: Eine Notiz schreiben.....	
Kapitel 12: Einen informellen Text schreiben.....	
Kapitel 13: Informell und formell kommunizieren.....	

Dans le Volume 2



No Cataro
p24c006

Sommaire	
Compétence D	La clientèle et moi
	
	Volume 2
Partie I • Ma relation clientèle	
Chapitre 1: Organiser et concevoir la relation avec les clients.....	Dans le Volume 1
Kapitel 2: Kundenbedürfnisse erfassen.....	
Chapitre 3: Mener des entretiens d'information et de conseil.....	
Kapitel 4: Informations- und Beratungsgespräche führen.....	
Partie II • Ma maîtrise du français	
Chapitre 5: Exprimer mes souhaits et mes besoins.....	Dans le Volume 1
Chapitre 6: Parler de l'avenir.....	
Chapitre 7: Préparer une lettre commerciale.....	
Chapitre 8: Rédiger une lettre commerciale.....	
Chapitre 9: S'exprimer précisément à l'écrit.....	
Teil III • Meine Deutschkenntnisse	
Kapitel 10: Sich vorstellen und sich mit Teammitgliedern unterhalten.....	8
Kapitel 11: Eine Notiz schreiben.....	26
Kapitel 12: Einen informellen Text schreiben.....	40
Kapitel 13: Informell und formell kommunizieren.....	62



No Cataro
p24c007

Sommaire

Compétence D La clientèle et moi **Volume 1**

Partie I • Ma relation clientèle

Chapitre 1: Organiser et concevoir la relation avec les clients et les fournisseurs.....	8
Chapter 2: Capturing a client's needs.....	24
Chapitre 3: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs.....	38
Chapter 4: Conducting informational and counselling interviews.....	60

Partie II • Ma maîtrise du français

Chapitre 5: Exprimer mes souhaits et mes besoins.....	72
Chapitre 6: Parler de l'avenir.....	88
Chapitre 7: Préparer une lettre commerciale.....	98
Chapitre 8: Rédiger une lettre commerciale.....	112
Chapitre 9: S'exprimer précisément à l'écrit.....	138

Part III • My English skills

Chapter 10: Introducing myself and talking about my job.....	
Chapter 11: Talking to colleagues.....	
Chapter 12: Understanding and describing past developments.....	
Chapter 13: Talking about a past event at work.....	
Chapter 14: Making plans and taking decisions.....	

Dans le Volume 2

3



No Cataro
p24c008

Sommaire	
Compétence D	La clientèle et moi
	
	Volume 2
Partie I • Ma relation clientèle	
Chapitre 1: Organiser et concevoir la relation avec les clients.....	Dans le Volume 1
Chapter 2: Capturing a client's needs.....	
Chapitre 3: Mener des entretiens d'information et de conseil.....	
Chapter 4: Conducting informational and counselling interviews.....	
Partie II • Ma maîtrise du français	
Chapitre 5: Exprimer mes souhaits et mes besoins.....	Dans le Volume 1
Chapitre 6: Parler de l'avenir.....	
Chapitre 7: Préparer une lettre commerciale.....	
Chapitre 8: Rédiger une lettre commerciale.....	
Chapitre 9: S'exprimer précisément à l'écrit.....	
Part III • My English skills	
Chapter 10: Introducing myself and talking about my job.....	8
Chapter 11: Talking to colleagues.....	24
Chapter 12: Understanding and describing past developments.....	38
Chapter 13: Talking about a past event at work.....	54
Chapter 14: Making plans and taking decisions.....	68



No Cataro
p24c011

Sommaire

Compétence D La clientèle et moi Volume 1

Partie I • Ma relation clientèle

Chapitre 1: Organiser et concevoir la relation avec les clients et les fournisseurs.....	8
Capitolo 2: Capire i bisogni del cliente.....	24
Chapitre 3: Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs.....	38
Capitolo 4: Gestire un colloquio informativo e di consulenza.....	60

Partie II • Ma maîtrise du français

Chapitre 5: Exprimer mes souhaits et mes besoins.....	74
Chapitre 6: Parler de l'avenir.....	90
Chapitre 7: Préparer une lettre commerciale.....	100
Chapitre 8: Rédiger une lettre commerciale.....	114
Chapitre 9: S'exprimer précisément à l'écrit.....	140

Parte III • Le mie abilità

Capitolo 10: Mi presento e parlo del mio lavoro.....	
Capitolo 11: Parlare con i colleghi.....	
Capitolo 12: Capire e descrivere degli avvenimenti nel passato.....	
Capitolo 13: Parlare di avvenimenti passati.....	
Capitolo 14: Parlare di decisioni, progetti e speranze per il futuro.....	

Dans le Volume 2

3



No Cataro
p24c012

Sommaire	
Compétence D	La clientèle et moi
	
	Volume 2
Partie I • Ma relation clientèle	
Chapitre 1: Organiser et concevoir la relation avec les clients.....	Dans le Volume 1
Capitolo 2: Capire i bisogni del cliente.....	
Chapitre 3: Mener des entretiens d'information et de conseil.....	
Capitolo 4: Conduzione di colloqui informativi e di consulenza.....	
Partie II • Ma maîtrise du français	
Chapitre 5: Exprimer mes souhaits et mes besoins.....	Dans le Volume 1
Chapitre 6: Parler de l'avenir.....	
Chapitre 7: Préparer une lettre commerciale.....	
Chapitre 8: Rédiger une lettre commerciale.....	
Chapitre 9: S'exprimer précisément à l'écrit.....	
Parte III • Le mie abilità	
Capitolo 10: Mi presento e parlo del mio lavoro.....	8
Capitolo 11: Parlare con i colleghi.....	26
Capitolo 12: Capire e descrivere degli avvenimenti nel passato.....	40
Capitolo 13: Parlare di avvenimenti passati.....	56
Capitolo 14: Parlare di decisioni, progetti e speranze per il futuro.....	70



No Cataro
p24c028

Sommaire

Compétence D La clientèle et moi 

Volume 3
2^e année

Partie IV • Ma relation avec les clients

Chapitre 15: Mener des entretiens de vente et de négociation.....	8
Kapitel 16: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche führen.....	22
Kapitel 17: Eine kundenorientierte Offerte erstellen.....	42
Chapitre 18: Entretenir des relations avec les clients et les fournisseurs.....	52
Kapitel 19: Kunden langfristig an sich binden.....	68

Partie V • Ma maîtrise du français

Chapitre 20: Convaincre les clients.....	80
Chapitre 21: Rédiger des textes.....	94
Chapitre 22: Exprimer mes sentiments, mes doutes ou mon opinion.....	116
Chapitre 23: Rédiger une invitation.....	130

3



No Catara
p24c029

Sommaire

Compétence D La clientèle et moi


Volume 4
2^e année

Teil VI • Meine Deutschkenntnisse

Kapitel 24: Meine berufliche Zukunft beschreiben.....	8
Kapitel 25: Über vergangene Erlebnisse berichten.....	18
Kapitel 26: Gut, rascher, am effizientesten arbeiten.....	32
Kapitel 27: Über meine Wünsche sprechen.....	54

3



No Cataro
p24c030

Sommaire

Compétence D La clientèle et moi


Volume 3
2^e année

Partie IV • Ma relation avec les clients

Chapitre 15: Mener des entretiens de vente et de négociation.....	8
Chapter 16: Conducting sales and negotiation talks.....	22
Chapter 17: Creating a customer-oriented offer.....	42
Chapitre 18: Entretenir des relations avec les clients et les fournisseurs.....	52
Chapter 19: Retaining customers.....	68

Partie V • Ma maîtrise du français

Chapitre 20: Convaincre les clients.....	80
Chapitre 21: Rédiger des textes.....	94
Chapitre 22: Exprimer mes sentiments, mes doutes ou mon opinion.....	116
Chapitre 23: Rédiger une invitation.....	130

3



No Cataro
p24c031

Sommaire

Compétence D La clientèle et moi


Volume 4
2^e année

Part IV • My English skills

Chapter 24: Discovering new places.....	8
Chapter 25: Comparing jobs and working conditions.....	26
Chapter 26: Applying for a job.....	48
Chapter 27: Behaving and communicating appropriately in business situations.....	70

3



No Cataro
p24c032

Sommaire

Compétence D La clientèle et moi


Volume 3
2^e année

Partie IV • Ma relation avec les clients

Chapitre 15: Mener des entretiens de vente et de négociation.....	8
Capitolo 16: Condurre una vendita e negoziare.....	22
Capitolo 17: Creare un'offerta orientata al cliente.....	42
Chapitre 18: Entretenir des relations avec les clients et les fournisseurs.....	52
Capitolo 19: Fidelizzare la clientela	68

Partie V • Ma maîtrise du français

Chapitre 20 : Convaincre les clients.....	80
Chapitre 21 : Rédiger des textes	94
Chapitre 22 : Exprimer mes sentiments, mes doutes ou mon opinion.....	116
Chapitre 23 : Rédiger une invitation.....	130



No Cataro
p24c033

Sommaire

Compétence D La clientèle et moi

 **Volume 4**
2^e année

Parte VI • Le mie competenze in italiano

Capitolo 24: Scoprire posti nuovi	8
Capitolo 25: Paragonare i lavori e le condizioni di lavoro	26
Capitolo 26: Candidarsi per un posto di lavoro	46
Capitolo 27: Comportarsi in modo appropriato e comunicare adeguatamente nelle situazioni di lavoro	68

3



No Cataro
p24c009

Sommaire

Compétence E Le numérique et moi Volume 1

Partie I • Mon utilisation des applications

Chapitre 1: Utiliser le numérique pour collaborer..... 8

Chapitre 2: Travailler avec un traitement de texte - Prérequis..... 22

Chapitre 3: Travailler avec un traitement de texte..... 34

Chapitre 4: Utiliser un logiciel de présentation assistée par ordinateur..... 44

Chapitre 5: Travailler avec un tableur..... 52

Partie II • Mes recherches à l'aide du numérique

Chapitre 6: Rechercher toute information pertinente de manière efficiente 68

Chapitre 7: Résoudre des problèmes liés au numérique 82

Partie III • Mes créations multimédias

Chapitre 8: Créer une conception visuelle du point de vue de l'image 92

Chapitre 9: Traiter une conception visuelle du point de vue du son..... 116

Chapitre 10: Monter un film..... 126

Chapitre 11: Créer un projet de conception multimédia..... 144

3



Compétences Commerce Explication des ouvrages



No Cataro
p24c034

Sommaire	
Compétence	E
Le numérique et moi	
Volume 2 2 ^e année	
Partie IV • Ma préparation et mes analyses de données et de statistiques	
Chapitre 12: Préparer l'analyse de données et de statistiques.....	8
Chapitre 13: Analyser des données et des statistiques.....	22
Chapitre 14: Préparer les résultats d'analyses de données et de statistiques pour les présenter.....	34
Chapitre 15: Créer un projet d'analyses de données et de statistiques.....	44
Partie V • Mes recherches d'informations et préparation de résultats	
Chapitre 16: Protéger les données de l'entreprise	50
Chapitre 17: Respecter le droit d'auteur et protéger les données dans ses productions	58
Partie VI • Mes créations multimédias II	
Chapitre 18: Élaborer un guide de travail.....	68
Chapitre 19: Créer un site internet (Wordpress).....	76
Chapitre 20: Concevoir et publier des supports d'information pour les réseaux sociaux.....	90



No Cataro
p24c060

Inhaltsverzeichnis

Wahlpflichtbereich & BM Typ Wirtschaft

Die deutsche Sprache und ich


Volume 1

Teil III • Meine Deutschkenntnisse	
Kapitel 10: Sich vorstellen und sich mit Teammitgliedern unterhalten.....	8
Kapitel 11: Eine Notiz schreiben	26
Kapitel 12: Einen informellen Text schreiben.....	40
Kapitel 13: Informell und formell kommunizieren.....	62
Teil II • Meine Deutschkenntnisse	
Kapitel 3: Telefonieren im Geschäft	82



No Cataro
p24c061

Inhaltsverzeichnis

Wahlpflichtbereich & BM Typ Wirtschaft

Die deutsche Sprache und ich


Volume 2

Teil VI • Meine Deutschkenntnisse

Kapitel 24: Meine berufliche Zukunft beschreiben.....	8
Kapitel 25: Über vergangene Erlebnisse berichten.....	18
Kapitel 26: Gut, rascher, am effizientesten arbeiten	32
Kapitel 27: Über meine Wünsche sprechen.....	54

Teil VIII • Meine Deutschkenntnisse

Kapitel 14: Geschäftsbriefe verfassen	78
---	----



No Cataro
p24c062

Content	
<p>Compulsory Elective Area & BM/MP Type Economy</p>	<p>The English language and I</p>  <p>Volume 1</p>
<p>Part III • My English skills</p>	
Chapter 10: Introducing myself and talking about my job	8
Chapter 11: Talking to colleagues.....	24
Chapter 12: Understanding and describing past developments.....	38
Chapter 13: Talking about a past event at work.....	54
Chapter 14: Making plans and taking decisions.....	68
<p>Part II • My English skills</p>	
Chapter 3: Making business phone calls.....	84



No Cataro
p24c063

Content	
<p>Compulsory Elective Area & BM/MP Type Economy</p>	<p>The English language and I</p>  <p>Volume 2</p>
Part IV • My English skills	
Chapter 24: Discovering new places.....	8
Chapter 25: Comparing jobs and working conditions.....	26
Chapter 26: Applying for a job.....	48
Chapter 27: Behaving and communicating appropriately in business situations.....	70
Part VIII • My English skills	
Chapter 14: Writing emails to my colleagues.....	84
Chapter 15: Writing formal business letters.....	98



No Cataro
p24c064

Indice

Dàc

Domaine à choix

La lingua italiana e io

Volume 1

Parte III • Le mie abilità	
Capitolo 10: Mi presento e parlo del mio lavoro	8
Capitolo 11: Parlare con i colleghi	26
Capitolo 12: Capire e descrivere degli avvenimenti nel passato.....	40
Capitolo 13: Parlare di avvenimenti passati.....	56
Capitolo 14: Parlare di decisioni, progetti e speranze per il futuro.....	70
Parte II • Le mie abilità	
Capitolo 3: Fare delle telefonate professionali.....	88



No Cataro
p24c065

Indice

Dàc

Domaine à choix

La lingua italiana e io

Volume 2

Parte VI • Le mie competenze in italiano	
Capitolo 24: Scoprire posti nuovi.....	8
Capitolo 25: Paragonare i lavori e le condizioni di lavoro.....	26
Capitolo 26: Candidarsi per un posto di lavoro.....	46
Capitolo 27: Comportarsi in modo appropriato e comunicare adeguatamente nelle situazioni di lavoro.....	68
Parte IV • La mia relazione con i clienti	
Capitolo 17: Creare un'offerta orientata al cliente.....	82
Parte VIII • Le mie abilità	
Capitolo 14: Scrivere delle email ai miei colleghi.....	92
Capitolo 15: Scrivere lettere commerciali formali.....	104
Parte IX • Agire con competenza nel mio ambiente di lavoro	
Capitolo 27 : Presentare le richieste dei clienti in un testo scritto.....	122
Capitolo 28 : Capire e gestire i conflitti.....	138



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Catara
p24c070



Compétences
**B
 C
 D**

Ouvrage MP

Volume 1

Chapitre 1	Je téléphone de manière professionnelle.....	6
Kapitel 2	Ich kommuniziere professionell am Telefon.....	20
Chapitre 3	Je comprends et optimise les processus.....	34
Chapitre 4	Je tiens compte des différences interculturelles et j'applique une stratégie pour résoudre un conflit	54
Kapitel 5	Generationenbedingte, kulturelle, soziale Unterschiede erkennen und mit Konflikten umgehen	70
Chapitre 6	Je travaille en équipe, je priorise et planifie des tâches.....	80
Chapitre 7	Scénario de transfert n°1.....	98





Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Catara
p24c071



		Sommaire
Compétences	B C D	 Volume 2
<h1>Ouvrage MP</h1>		
<p>Chapitre 8</p> <p>Kapitel 9</p> <p>Chapitre 10</p> <p>Chapitre 11</p> <p>Chapitre 12</p>	<p>Je prépare et mène des entretiens d'information et de conseil avec un-e client-e ou un-e fournisseur</p> <p>Kundenbedürfnisse erfassen und Beratungsgespräche führen</p> <p>J'expertise des contrats.....</p> <p>J'élabore des documents de facturation et de paiement.....</p> <p>Scénario de transfert n° 2</p>	<p>6</p> <p>20</p> <p>36</p> <p>54</p> <p>70</p>



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Cataro
p24c072



Sommaire

Compétences
**B
 C
 D**



Ouvrage MP

Volume 3

Chapitre 13	Je journalise des opérations comptables à l'aide d'un logiciel	6
Chapitre 14	J'élabore des budgets	16
Chapitre 15	Je prépare et mène des entretiens de vente et de négociation	28
Kapitel 16	Verkaufsgespräche durchführen und verhandeln.....	48
Chapitre 17	J'aborde les changements et je contribue au processus.....	74
Chapitre 18	Scénario de transfert n° 3	90



Guide pratique
ec3mp01



Liens avec ma pratique professionnelle.



Compétences Commerce
Explication des ouvrages

No Cataro
p24c073

Non disponible à ce jour



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Catara
p24c074



Compétences
**B
 C
 D**

Ouvrage MP

Volume 1

Chapitre 1	Je téléphone de manière professionnelle.....	6
Chapter 2	Making phone calls at work.....	20
Chapitre 3	Je comprends et optimise les processus.....	36
Chapitre 4	Je tiens compte des différences interculturelles et j'applique une stratégie pour résoudre un conflit.....	56
Chapter 5	Identifying generational, cultural and social differences and handling conflicts.....	72
Chapitre 6	Je travaille en équipe, je priorise et planifie des tâches.....	82
Chapitre 7	Scénario de transfert n°1.....	100





Compétences Commerce
Explication des ouvrages



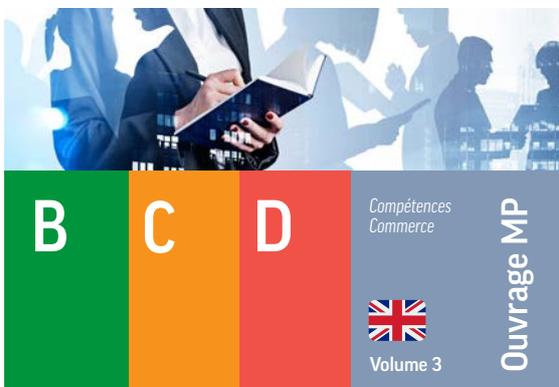
No Catara
p24c075



		Sommaire
Compétences	B C D	 Ouvrage MP Volume 2
Chapitre 8 Chapter 9 Chapitre 10 Chapitre 11 Chapitre 12	Je prépare et mène des entretiens d'information et de conseil avec un-e client-e ou un-e fournisseur Understanding customer needs and conducting customer interviews J'expertise des contrats..... J'élabore des documents de facturation et de paiement..... Scénario de transfert n° 2	6 20 36 54 70



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Catara
p24c076

		Sommaire	
Compétences B C D			
	Ouvrage MP		
	Volume 3		
	Chapitre 13	Je journalise des opérations comptables à l'aide d'un logiciel	6
	Chapitre 14	J'élabore des budgets	16
	Chapitre 15	Je prépare et mène des entretiens de vente et de négociation	28
	Chapter 16	Conducting sales talks and negotiations.....	48
Chapitre 17	J'aborde les changements et je contribue au processus.....	74	
Chapitre 18	Scénario de transfert n° 3	90	



Guide pratique
ec3mp01



Liens avec ma pratique professionnelle.



Compétences Commerce
Explication des ouvrages

No Cataro
p24c077

Non disponible à ce jour



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Catara
p24c078

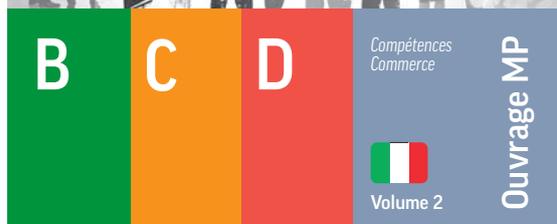
		Sommaire
Compétences	B C D	 Volume 1
<h2>Ouvrage MP</h2>		
<p>Chapitre 1 Capitolo 2 Chapitre 3 Chapitre 4 Capitolo 5 Chapitre 6 Chapitre 7</p>	<p>Je téléphone de manière professionnelle..... Al telefono in negozio..... Je comprends et optimise les processus..... Je tiens compte des différences interculturelles et j'applique une stratégie pour résoudre un conflit Gestisco le differenze culturali, sociali e generazionali. Applico delle strategie di risoluzione dei conflitti Je travaille en équipe, je priorise et planifie des tâches..... Scénario de transfert n° 1</p>	<p>6 20 34 54 70 88 106</p>
		



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Cataro
p24c079



		Sommaire
Compétences	B C D	 Volume 2
<h2>Ouvrage MP</h2>		
<p>Chapitre 8</p> <p>Capitolo 9</p> <p>Chapitre 10</p> <p>Chapitre 11</p> <p>Chapitre 12</p>	<p>Je prépare et mène des entretiens d'information et de conseil avec un-e client-e ou un-e fournisseur</p> <p>Effettuo, conduco e valuto dei colloqui informativi e di consulenza con clienti</p> <p>J'expertise des contrats.....</p> <p>J'élabore des documents de facturation et de paiement.....</p> <p>Scénario de transfert n° 2</p>	<p>6</p> <p>20</p> <p>44</p> <p>62</p> <p>78</p>



Compétences Commerce
Explication des ouvrages



No Cataro
p24c080



Sommaire

Compétences
**B
 C
 D**

Ouvrage MP



Volume 3

Chapitre 13	Je journalise des opérations comptables à l'aide d'un logiciel	6
Chapitre 14	J'élabore des budgets	16
Chapitre 15	Je prépare et mène des entretiens de vente et de négociation	28
Capitolo 16	Condurre una vendita e negoziare.....	48
Chapitre 17	J'aborde les changements et je contribue au processus.....	74
Chapitre 18	Scénario de transfert n° 3	90



Guide pratique
ec3mp01



Liens avec ma pratique professionnelle.



Compétences Commerce
Explication des ouvrages

No Cataro
p24c081

Non disponible à ce jour



No Cataro
p24c090

Sommaire

Compétences Commerces

Complément DCO E pour MP

DCO D		
Chapitre 8	Rédiger une lettre commerciale	6
Chapitre 23	Rédiger une invitation	32
DCO C		
Chapitre 3	Planifier et organiser un évènement	48
Chapitre 17	Connaître les activités et les stratégies du marketing.....	66
Chapitre 18	Élaborer des documents de communication.....	86

3



Compétences Commerce Explication des ouvrages



No Cataro
p24c091

A B E

Compétences Commerce

CFC
Plein temps

Tiré à part
2^e année - 1^{re} partie

Volume 1

Package:
Le code de votre livre numérique se trouve au verso de la couverture



Tiré à part - 1^{re} partie Volume 1

Partie VII • Mon environnement politique et culturel II	
Chapitre 14: Comprendre le système politique de la Suisse.....	8
Partie VI • Ma gestion de projets en entreprise	
Chapitre 11: Organiser des projets en entreprise	46
Chapitre 12: Piloter et surveiller des projets en entreprise	56
Partie V • Mes recherches d'informations et préparation de résultats	
Chapitre 16: Protéger les données de l'entreprise	68
Chapitre 17: Respecter le droit d'auteur et protéger les données dans ses productions	76
Partie VI • Mes créations multimédias II	
Chapitre 18: Élaborer un guide de travail.....	86
Chapitre 19: Créer un site internet (Wordpress).....	94
Chapitre 20: Concevoir et publier des supports d'information pour les réseaux sociaux.....	108



Compétences Commerce Explication des ouvrages



No Cataro
p24c092

Sommaire

Compétence **C** L'entreprise et moi



Tiré à part - 1^{re} partie
Volume 2

Partie V • Ma gestion des processus en entreprise

Chapitre 14: Mettre en œuvre des processus en entreprise.....	8
Chapitre 15: Élaborer des processus simples à l'aide de logiciels courants et les optimiser.....	22

Partie VII • Ma communication dans un environnement économique

Chapitre 19: Communiquer dans un environnement économique.....	38
Chapitre 20: Communiquer d'une manière appropriée et ciblée.....	52
Chapitre 21: Gérer des conflits.....	60

Part IX • Acting competently in my business environment

Chapter 26: Expressing myself in economic conversations in English.....	84
Chapter 27: Representing customer concerns in written English.....	102
Chapter 28: Conducting conflict talks in English.....	118



Compétences Commerce
Explication des ouvrages

No Cataro
p24c093

Non disponible à ce jour



Compétences Commerce
Explication des ouvrages

No Cataro
p24c094

Non disponible à ce jour



Compétences Commerce
Explication des ouvrages

No Cataro
p24c095

Non disponible à ce jour