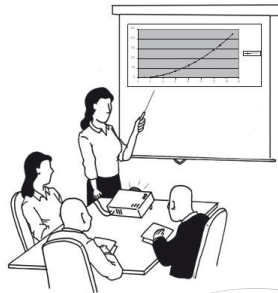
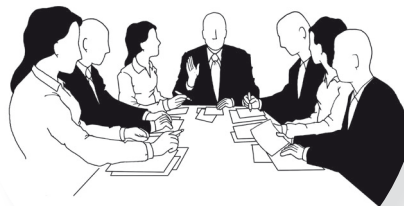


I. Communiquer en présentiel

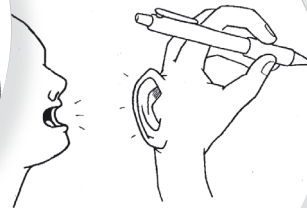
① Comment présenter et faire visiter une entreprise.



② Comment mener à bien une présentation.



③ Comment conduire une réunion.



④ Comment passer de l'écrit à l'oral et de l'oral à l'écrit.



COMMENT PRÉSENTER ET FAIRE VISITER UNE ENTREPRISE

Introduction

Les entreprises reçoivent souvent des visiteurs étrangers, qui peuvent être des clients, des partenaires, des étudiants, des journalistes.

En raison de votre position, il vous incombera sans doute, à un moment ou à un autre de votre carrière, d'assurer cet accueil. Avant la visite proprement dite, n'oubliez pas de vous assurer que la logistique a été prévue, dans le respect du protocole si vous recevez des visiteurs de marque étrangers, de façon à limiter les imprévus qui pourraient perturber le bon déroulement de votre programme.

Pendant la visite, il faudra vous montrer avenant, compétent et organisé.

Lorsque vous devez présenter et faire visiter votre entreprise, n'oubliez pas les 3 règles d'or suivantes :

1. Accueillir les visiteurs avec courtoisie.
2. Présenter l'entreprise et son organisation fonctionnelle.
3. Mener la visite des locaux avec professionnalisme.

*

QUOI >

Accueillir les visiteurs avec courtoisie

Pourquoi

Parce que c'est au travers de cet accueil courtois et détendu que les visiteurs vont avoir un premier ressenti sur vous et sur l'entreprise. Il est important qu'il soit positif.

Comment

Agissez en deux temps :

- a. Saluez les visiteurs sans omettre de vous présenter :
*Good morning everyone, I am happy to welcome you to FAIRMONTH.
Hello everybody, I am very pleased all of you could make it here today and...
Good afternoon ladies and gentlemen, may I have your attention please?
My name is Paul Sundorf and I am the engineer in charge of...*

I. Communiquer en présentiel

b. Présentez le programme de la visite :

Before we go and visit the factory I'd like to show a film presenting our production units and workshops^G.

Before we start the visit, I am going to explain the layout^G of the company.

≈ *Before we begin, please let me present our company.*

≈ *I first would like to give you some information about our plant.*

Quoi >

Présenter l'entreprise et son organisation fonctionnelle

Pourquoi

Parce que vos interlocuteurs auront ainsi une vision globale de l'entreprise et comprendront mieux son fonctionnement. Sa réputation est en jeu : il convient d'en donner une image claire et cohérente.

Comment

Vous avez un grand nombre d'informations à faire passer.

a. Lorsque vous commencez votre présentation de l'entreprise, veillez à impliquer les visiteurs avec des expressions telles que :

We are here in the heart of our business and you will see, through the visit, our most advanced production line.

As you can see from that slide

≈ *As can be seen from this flowchart...*

≈ *As this slide shows...*

Most of you will know that...

Pour plus de détails sur la façon de faire votre présentation reportez-vous à la section suivante : « Comment mener à bien une présentation. » Rappelez-vous aussi que vous pouvez faire votre commentaire « à la française », en commençant par les données générales ; mais vous pouvez aussi suivre la tendance britannique qui consiste le plus souvent à partir du particulier pour aller vers le général.

b. Présentez la société dans son environnement global en commençant par le groupe ou la maison mère (*mother firm /mother company*) et la taille de la structure :

Our company belongs to the WESTGRIND group whose headquarters are situated in Northfolk.

≈ *Our mother firm is located in Boston.*

The group operates 12 plants in 4 European countries together with 18 subsidiaries^G in South Asia.

We hold a major stake in CHARMLINK Ltd.

We also carry out R&D (Research and Development) in the field of..

≈ Each year we invest GBP^G 6m in R&D.

c. Faites l'historique de la société et du domaine de production :

Our company was set up in 1994 and hence has an experience in...

It is engaged in the manufacturing of...

≈ We are involved in the production of...

≈ We are the world leader in...

d. Présentez les locaux et la taille de l'entreprise :

Our plant is situated in the suburbs of Manchester.

≈ Our factory is located just outside Leeds, near Bradford.

Our premises extend over 3 000 square meters.

134 people work for us on this site which is specifically dedicated to manufacturing flasks^G.

≈ We employ 134 operators with environmental expertise.

e. Présentez les données concernant la production :

Our products are sold in Portugal and Spain with an estimated turnover of USD^G 120m.

≈ Our output / production amounts to 300 cars a day.

Our main clients are...

≈ Our biggest markets are located in...

f. Indiquez quelles sont les perspectives d'avenir :

We are thinking of merging with BULLCAT.

≈ We intend to take over an Italian company called...

≈ We might start up a joint venture with...

We are now thinking of developing and diversifying our activities and we will be investing in the field of..

In the present economic situation, we might have to reduce our production capacity and lay off a part of our labour force.

g. Présentez l'organisation et la structuration de l'entreprise en précisant la fonction de chacun :

At the top we have the GM (general manager) or CEO (chief executive officer).

I. Communiquer en présentiel

There are 8 people who report to Peter Pennington, who is responsible for strategy coordination.

In more details, the production manager has 2 commercial managers with him, one responsible for domestic sales, one for foreign sales. Our sales force consists of...

- h.** Présentez l'organisation et la structuration de l'entreprise en termes de services, départements ou unités :

Our company is divided into 5 units/departments...

≈ There are 7 departments which are the Human Resources department, the Information Technology department, and also the Accounting, Manufacturing, Logistics, Marketing, and Engineering departments.

The manufacturing department depends on... / is closely related to... / belongs to... / is a part of...

The engineering department deals with... / is dedicated to...

Quoi > Mener la visite des locaux avec professionnalisme

Pourquoi

Parce que lors de cette étape, vous êtes responsable à la fois du respect des règles de sécurité, et du respect des règles de confidentialité.

Comment

Veillez à bien l'encadrer.

- a.** Avant de pénétrer dans les ateliers rappelez les règles de sécurité :

I'm sorry but you'll have to wear helmets, goggles^G, overalls^G and hard toed shoes^G because it will be fairly dirty in the different units.

Must I insist that you all should wear your badge and helmet during the whole visit.

Please put on those helmets and goggles.

I'm afraid that for security reasons, you will have to wear a special badge round your neck.

Please follow me when we are in the production units, don't touch the machines, don't go beyond the red lines.

Here are headphones for you to hear clearly all explanations during the visit in some noisy workshops.

b. Menez le déplacement d'un département ou d'un atelier à un autre :

We are now in the finishing section of the production line where the finite parts get their final coating.

≈ *This area / building here is where...*

≈ *This is now the main factory area where...*

≈ *In this department, we...*

≈ *We are now walking past the unit which...*

≈ *We're moving now to another workshop.*

≈ *This way please, ...*

Over there you can see the administrative building / block near the entrance gate and the reception.

Would you like me to show you around the different labs?

c. Donnez des explications sur le fonctionnement d'une ligne de production ou d'une machine :

Let me tell you about our production process.

≈ *I'd like to explain our production process.*

As you can see, this is the assembly line building. It is divided into 4 parts that correspond to the 4 successive stages of our production.

Our factory is fully / partially automated. Robots are used to streamline^G the production and rail-guided automated trucks^G transport the different components from the warehouse to the assembly line^G.

This is our newest / latest computer which runs the most difficult part of the whole process.

As you can see here, the men are drilling^G ...

After being shrink-wrapped^G the goods are conveyed to the storing warehouse where they will be palletised.

d. Réagissez aux questions des visiteurs, surtout lorsqu'ils interrogent sur des points qui relèvent du secret de fabrication ou de la confidentialité : votre discrétion sera sans aucun doute perçue comme un gage de sérieux et de responsabilité, si vous ne vous réfugiez pas derrière cet argument trop systématiquement.

Good question!

Sorry I'm not very sure about that.

I'm afraid I can't tell you.

≈ *Well, for security reasons, we cannot tell you.*

≈ *I'm sorry but we are not authorised to...*

≈ *Sorry about that, but this is a question that cannot be answered because...*

≈ *Your question is quite relevant, but sorry, this is a trade secret.*

e. Concluez la visite :

Well, I hope you have enjoyed the visit.

≈ I hope you have found the visit interesting.

Do you have any more questions?

It's been a pleasure to show you round.

Could you give back the badges to the reception desk please?

Le +

Quelques types d'entreprises :

Une entreprise unipersonnelle ou individuelle

UK: a sole trader (you are self-employed and fully responsible for all the business management aspects).

US: a sole partnership.

Une SARL (société à responsabilité limitée)

UK: a private limited company (formed with a minimum of 2 persons whose responsibility is shared and limited to the amount each has contributed).

US: a C-corporation.

Une société en nom collectif

UK: a partnership (2 or more people starting a business together can set up such a company. Debts, profits or losses will be shared by all).

US: an S-corporation.

Une société en commandite ou coentreprise

A joint venture (a usually temporary partnership formed by two or more persons or companies cooperating in some business activity).

Une succursale

A branch (a local office or shop belonging to a bigger company).

A subsidiary (a company held or controlled by a bigger overseas company).

Les différents types de cadres et de techniciens

Pour parler des cadres on utilise le mot *manager* en anglais britannique et le plus souvent *executive* en américain. Les techniciens sont des *technicians*.

Managers: purchasing manager / outsourcing^G manager / health and safety manager / quality manager / development manager / planning manager / sales manager / customer service manager / information technology manager /

finance and budgeting manager / industrial relation manager / legal manager / plant manager...

Technicians: foreman^G, supervisor, team leader, technician...

Quelques formules de politesse que vous pouvez utiliser lorsque vous faites visiter votre entreprise :

Vous pouvez recourir à certaines précautions oratoires caractéristiques de l'anglais en utilisant des modaux tels que *may* ou *might*, ou des adverbes tels que *perhaps* ou *maybe*.

Pour parler de l'entreprise, utilisez le *we* collectif :

It might help if we began by...

≈ *Maybe we could start with...*

≈ *Perhaps we should first go through...*

* Entraînez-vous

Préparer la visite d'une usine

1. Faites visiter cette unité de tissage (*weaving unit*) :

8 traitement de l'eau (<i>water treatment</i>)	9 chaufferie (<i>heating</i>)	10 tri des déchets (<i>waste sorting</i>)		
5 maintenance (<i>maintenance</i>)	4 tissage (<i>weaving</i>) avec métiers à tisser (<i>looms</i>)	3 rentrage manuel (<i>drawing in</i>)	2 préparation tissage (<i>winding, beaming and sizing</i>)	1 entrée (<i>entrance</i>)
6 contrôle qualité (<i>quality control</i>)			7 administration (<i>administration</i>)	
		11 quai (<i>truck platform</i>)		

2. Dessinez le plan de l'usine dans laquelle vous travaillez actuellement ou d'une de celles dans lesquelles vous avez fait un stage. Entraînez-vous à le décrire.

3. Tracez l'organigramme d'une entreprise imaginaire ou de l'entreprise dans laquelle vous travaillez et expliquez-en la structuration du point de vue du personnel ou de celui des services sur la base d'une arborescence telle que celle-ci :