



---

**Mandat de transfert pratique lié à la CO d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients ou des fournisseurs dans la langue étrangère (option langue étrangère)**

---

## **Explorer l'utilisation de la langue étrangère dans sa propre entreprise**

### **Situation initiale**

Dans un monde de plus en plus globalisé, rares sont les entreprises qui ne communiquent que dans une seule langue nationale. Les marchés internationaux, les équipes multiculturelles et la collaboration inter-cantonale ou transfrontalière font depuis longtemps partie intégrante du monde du travail moderne. Dans ce contexte, les langues étrangères ne servent pas seulement de moyen de communication, mais favorisent également l'échange interculturel et renforcent la compétitivité d'une entreprise. Les connaissances en langues étrangères des employé-e-s jouent un rôle important pour répondre aux défis et aux opportunités de la mondialisation.

Dans ce mandat de transfert, il s'agit de déterminer

- comment les langues étrangères sont utilisées dans votre entreprise,
- dans quelles situations professionnelles concrètes vous êtes en contact avec la langue étrangère que vous avez choisie et
- quels sont les défis à relever dans ce contexte.

### **Définition de la tâche**

**Tâche partielle n°1** Observez votre entreprise et demandez-vous

**Importance des langues étrangères dans mon entreprise**

1. quels sont les services, les rôles ou les équipes qui sont confrontés aux langues étrangères,
2. à quelles langues étrangères ils sont confrontés, et
3. dans quelles situations concrètes ces langues étrangères sont utilisées.

Par exemple :

- L'équipe de vente reçoit régulièrement des demandes téléphoniques de client-e-s anglophones.
- Le service marketing développe du matériel publicitaire dans trois langues nationales.
- ...

---

**Tâche partielle n°2** Observez votre travail quotidien et répondez aux questions suivantes :

**Importance des langues étrangères dans mon travail quotidien**

1. Dans quelles situations de travail concrètes êtes-vous en contact avec la langue étrangère choisie ?
2. Qu'est-ce qui vous semble facile ou plutôt difficile dans l'utilisation de la langue étrangère en question ?
3. Quelles sont les particularités de cette langue étrangère par rapport à votre langue nationale ? Y a-t-il par exemple des différences dans l'utilisation de la



ponctuation, dans la manière de saluer ou de dire au revoir à quelqu'un, certaines expressions qui n'existent que dans cette langue étrangère et pas dans votre langue nationale ?

4. Quels sont les outils, les aides ou les offres de soutien de la part de votre entreprise pour l'utilisation de la langue étrangère ? Existe-t-il par exemple...
  - un glossaire dans lequel les principaux termes spécifiques à l'entreprise sont traduits ?
  - des masques de saisie prédéfinis pour la saisie des données ?
  - des modèles de documents en plusieurs langues ?
  - ...

---

### **Indication de ressources**

Pour la tâche partielle n°1, utilisez l'organigramme de votre entreprise. Adressez-vous aux différents services, rôles ou équipes et renseignez-vous activement sur l'utilisation des langues étrangères. Consultez le site Internet ou différentes publications pour savoir dans quelles langues votre entreprise communique avec ses client·e·s.

Pour la tâche partielle n° 2, consultez également votre boîte mail. Y trouve-t-on des e-mails dans la langue étrangère en question ?

### **Attentes**

Vous avez consigné par écrit, de manière claire et compréhensible, vos réflexions et les résultats de vos recherches sur tous les points mentionnés ci-dessus.

### **Organisation**

Réalisez ce mandat de transfert directement dans votre travail quotidien au cours des prochaines semaines et apportez les résultats à l'école professionnelle.