

LICENCE 1

Multimédia Internet Et communication

Expression Communication écrite et orale

**Communication Orale
et Ecrite**

Enseignant concepteur : Pr Fidèle Diedhiou

Table des Matières

Chapitre 1 : La conversation

Chapitre 2 : L'entretien téléphonique

Chapitre 3 : L'entretien d'embauche

Chapitre 4 : L'entretien avec la secrétaire

Quelle que soit la forme qu'elle prenne, à l'écrit comme à l'oral, la communication s'établit toujours suivant les mêmes repères. Cette situation de communication s'illustre d'emblée par un schéma.

1- L'émetteur et le récepteur

L'émetteur : c'est celui qui envoie le message. On l'appelle aussi l'énonciateur .Il peut être un auteur, un groupe de personnes, une entreprise ou une association.

Le récepteur : c'est celui qui reçoit le message. Un émetteur peut s'adresser à plusieurs récepteurs. Le créateur d'une affiche, l'auteur d'un film publicitaire s'adressent à l'ensemble des lecteurs, des spectateurs ou téléspectateurs.

2- Le message, le canal, le code et le référent

Le message : C'est ce que l'on veut transmettre et faire savoir.

Le canal : C'est le support technique qui transmet le message : un journal, une télévision, l'internet, un téléphone, un papier.

Le code : Il est commun à l'émetteur et au récepteur. L'écrit, l'image, le geste sont des codes.

Le référent : c'est ce à quoi le message renvoie et qui est connu de l'émetteur et du récepteur

CHAPITRE 1 : LA CONVERSATION

La conversation en milieu professionnel revêt un caractère particulier. Le préalable à toute conversation correspond à la présentation. Après celle-ci, les personnes peuvent se saluer avec un respect mutuel et enfin se séparer cordialement.

1.1 Comment se présenter ?

- Bonjour. Permettez- moi de me présenter. Je m'appelle Gabriel BOISSY. Je suis responsable du Marketing à la Société Sénégalaise des Télécommunications.
- Bonjour, je me présente. Je suis Ismaïla SONKO. Directeur commercial des Nouvelles Savonneries Africaines.
- Bonjour Monique BASSENE. Professeur de lettres.
- Nous n'avons pas été présentés, je pense. Je m'appelle Gabriel GUEYE, je suis le Directeur Général de la Parfumerie de Mont Rolland.

1.2 Comment présenter quelqu'un ?

En faisant les présentations ; il faut toujours faire attention à l'âge, au sexe et à la position hiérarchique. D'une façon générale, on présente :

- un homme à une femme
- la personne la plus jeune à la personne la plus âgée
- le moins élevé dans la hiérarchie au plus élevé.

Il y'a naturellement des exceptions ; on présente :

- une femme à une haute personnalité (ministre, directeur général, recteur)
- une jeune femme à un homme âgé.

Dans un lieu de travail, la différence entre les sexes n'existe pas. Dans l'entreprise, le niveau hiérarchique est le plus important.

- Un homme qui se présente donne son prénom et son nom de famille sans utiliser « Monsieur » ; une femme peut se présenter en disant « Madame » et son nom de famille
- Il faut appeler « Madame » une femme mariée ou une femme adulte non mariée qui désire être appelée ainsi.

Les présentations se font debout. Mais une femme, une personne handicapée ou une personne âgée peut rester assise. C'est celle-ci qui tend la main la première et qui engage la conversation. Si elle incline la tête seulement, on ne lui tend pas la main.

Je présente quelqu'un :

- Madame MBENGUE, vous connaissez Madame DIAGNE
-Monsieur COULIBALY
- Vous vous connaissez ?
- Vous ne vous connaissez pas ?
- Monsieur, je vous présente Monsieur MOREAU- Monsieur SADIO
- Je vous présente Madame De Fontaine Chercheur, elle nous vient de Paris
- Annie COLY, Conseillère municipale à la ville de Dakar.

A un supérieur :

- Madame /Monsieur...Permettez-moi de vous présenter Monsieur Mamadou Lamine BEYE qui est notre chef d'agence à Conakry
- Voici Monsieur DIA, notre Président Directeur Général

Voici ma carte : on échange les cartes de visite.

- Heureux d'avoir fait votre connaissance, voici ma carte de visite.
- Si vous permettez, voici ma carte de visite.
- Au plaisir de vous revoir, voici ma carte

1-3 Comment se saluer ?

Les salutations en milieu professionnel se font avec du respect. Le tutoiement n'est pas permis de même que les termes familiers.

On se salue :

- Bonjour, Madame
- Bonjour, Monsieur
- Mes hommages, Madame (à une femme mariée)
- Mes respects Monsieur Le Directeur Général

1.4 Comment se séparer de quelqu'un ?

Il faut toujours se séparer de quelqu'un avec diplomatie. Il faut d'abord sourire, ensuite s'excuser et enfin évoquer un prétexte.

On prend congé :

- Excusez- moi, je dois vous quitter, on m'attend...

- Veuillez m'excuser, je vois Monsieur DIALLO, il faut que je lui parle.
- Excusez-moi, Je vous laisse avec Monsieur GOMIS.
- Heureux de vous avoir rencontré mais je suis dans l'obligation de...

CHAPITRE 2 : L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

Le téléphone devient un instrument indispensable. Pour avoir un rendez-vous, on utilise le téléphone. Lorsque l'on compose le numéro de téléphone d'une entreprise, la secrétaire ou le standardiste décroche pour vous répondre.

Un exemple de réponse est le suivant : Port Autonome de Dakar, bonjour !

L'attitude à adopter face à ce type de réponse est d'abord la déclinaison de l'identité ensuite l'évocation de la profession ou du lieu de travail, exemple : Je me présente Pape DIENG du RESAFAD.

2.1 Comment engager une conversation téléphonique ?

- 1) J'appelle mon correspondant
- 2) Je salue
- 3) Je me présente
- 4) Je dis le motif de mon appel

2.2 L'échange téléphonique :

Standardiste : Etablissement Dumont, bonjour.

Monsieur Dieng : Bonjour, Pape Dieng du Réseau Africain pour la Formation à Distance .Pourriez-vous nous envoyer votre catalogue ?

Standardiste : Veuillez ne pas quitter, Monsieur Dieng, je vous passe le service commercial.

Monsieur Diop : Allô ! Oui j'écoute.

Monsieur Dieng : Pape Dieng du Réseau Africain pour la Formation à Distance.

Monsieur Diop : Diène !

Monsieur Dieng : Dieng ! J'épelle : D comme Daniel, I comme Ivoire, E comme Effort, N comme Nocturne, G comme Gestion.

Monsieur Diop : Merci c'est donc Pape Dieng ! Que puis-je faire pour vous ?

Monsieur Dieng : Nous serions intéressés par vos produits.

Vous serait-il possible de nous adresser votre catalogue ainsi que votre tarif ?

Monsieur Diop : Bien sûr. Pouvez-vous me laisser vos coordonnées ?

Monsieur Dieng : Pape Dieng .Réseau Africain pour la Formation à Distance, Zone B n° 412 Dakar.

Monsieur Diop : Voilà, c'est noté.

Monsieur Dieng : Je vous en prie. Au revoir, Monsieur.

CHAPITRE 3 : L'ENTRETIEN AVEC LA SECRETAIRE

La secrétaire ou l'assistante de Direction joue un rôle prépondérant dans l'entreprise. Une bonne secrétaire se dit toujours : « Mon patron peut compter sur moi ».

La secrétaire est un véritable maillon de la chaîne administrative. Elle permet aux visiteurs et aux travailleurs d'entrer en contact avec le Directeur Général. Pour avoir un rendez-vous, il faut obligatoirement passer par la secrétaire.

- Soyez toujours courtois et souriant avec une secrétaire
- D'emblée, présentez-vous à elle et évoquez l'objet de votre visite.
- Si vous avez un rendez-vous, évoquez-le avant qu'elle ne vous le demande
- Si vous n'avez pas un rendez-vous, demandez-lui de vous inscrire sur la fiche d'audience.
- Si vous avez un rendez-vous et que vous êtes en avance, demandez- lui la permission de vous asseoir dans la salle d'attente après avoir décliné votre identité.
- Si vous avez un empêchement et vous avez envie d'annuler ou de reporter un rendez-vous. Il faut informer par téléphone la secrétaire avant le moment prévu.

Exemple : Est-ce que je peux reporter le rendez-vous à une date ultérieure ?

CHAPITRE 4 : L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE

L'entretien d'embauche est une situation de communication, un échange de propos qui doit aboutir à un résultat.

Le candidat à l'emploi doit convaincre son interlocuteur et lui montrer qu'il est capable d'occuper le poste à pourvoir.

L'entretien d'embauche se prépare et le candidat doit donc normalement avoir des renseignements (mener une enquête) sur l'entreprise et sur le poste à pourvoir.

4.1 Comment réussir l'entretien ?

- Réussir à bien préparer l'entretien. Pensez ce que vous avez à dire sur vos études et sur votre carrière.
- Informez-vous sur l'entreprise qui recrute
- Préparez des questions sur l'entreprise, sur le stage ou le poste proposé.
- Soignez votre présentation. Ne fumez pas. Ne mâchez pas de chewing gum
- Arrivez à l'heure même en avance de quelques minutes
- Soyez organisé. Prenez un bloc-notes et un stylo pour prendre des notes.
- Restez serein et soyez positif
- La question de la rémunération peut être abordée : donnez une fourchette de salaire. Pour un stage, demandez s'il est rémunéré

4.2 Quelles sont les questions posées ?

- Parlez- nous de vous ?
- Quelle est votre formation ?
- Parlez de votre expérience professionnelle ?

- Avez-vous des connaissances en Informatique ?
- Quelles sont les langues que vous parlez ?
- Que pouvez-vous apporter à notre entreprise ?
- Que savez-vous de notre entreprise ?
- Comment pensez-vous être en mesure d'assumer ce poste ?
- Quels sont vos atouts personnels ?
- Où avez-vous travaillé auparavant ?
- Quelles étaient vos missions ?
- Quelles sont vos qualités ?

4.3 Quelles sont les maladresses à éviter ?

- Eviter de faire trop de compliments
- Eviter d'interrompre l'interlocuteur
- Eviter de tenir des propos défavorables à l'endroit de vos anciens collaborateurs
- Eviter de parler d'emblée de prétention salariale
- Eviter de créer un climat familial
- Eviter de trop rire
- Ne jamais croiser les bras
- Ne jamais croiser les jambes

4.4 Les questions que le candidat peut poser

- Quelles sont les perspectives de l'entreprise ?
- Quelles sont les directives établies pour le salaire ?
- Quelle est la raison sociale de l'entreprise ?
- Combien y-a-t-il d'employés dans votre entreprise ?
- En quelle année l'entreprise a démarré ses activités ?

NB : A la fin de l'entretien, le candidat à l'emploi doit remercier son interlocuteur avant de prendre congé.

5. Les comportements des responsables du personnel

Certains responsables du personnel créent un climat de sécurité en étant chaleureux d'autres par contre, mettent en place une atmosphère d'insécurité.

A la question suivante : Quel comportement adoptez-vous au cours d'un entretien d'embauche ? Nous aurons deux avis contraires

M. Camara

Personnellement, je cherche toujours à mettre dès le départ, le candidat à l'aise. Je me lève pour l'accueillir avec le sourire. Je l'invite gentiment à s'asseoir. Je l'encourage à s'exprimer convenablement. J'essaie de me montrer disponible, détendu et chaleureux.

Vous savez, il ne sert rien de créer un climat d'insécurité. Le meilleur moyen d'apprécier correctement les compétences de quelqu'un, consiste à le mettre en confiance, tout au long de l'entretien en créant un climat de cordialité.

M. SYLLA :

Pour ma part, l'entretien d'embauche est un bon moyen pour découvrir la véritable personnalité du candidat à l'emploi. Pour cela, je ne fais rien pour lui faciliter la tâche. Il doit montrer qu'il est capable de s'adapter à un climat d'insécurité et de maîtriser une situation difficile.

D'habitude, je débute l'entretien d'embauche D'habitude, je débute l'entretien d'embauche par un accueil froid : je ne me lève pas, je l'observe ostensiblement de la tête aux pieds : ses gestes et son attitude me fournissent de précieuses informations sur sa personnalité. Ensuite, je lui pose sèchement une question : « qui êtes-vous ? » et je lui laisse 4 à 5 minutes sans intervenir pour voir comment il va se débrouiller.

Je continue ainsi, en lui posant des questions personnelles et surprenantes. En toute franchise, je vous assure qu'à la fin de l'entretien vous savez honnêtement ce que vaut le candidat

Séquence 2 : La correspondance sociale)

- Savoir rédiger une correspondance sociale
- Savoir différencier les types d'écrit

- **Chapitre 2** : (correspond à la partie du contenu du cours qui sera abordée dans la séquence 2)

Donner ici la table des matières du chapitre 2 :

Chapitre 1 : La lettre de demande de stage

Chapitre 2 : La lettre de demande d'emploi

Chapitre 3 : Le Curriculum vitae

Chapitre 4 : La lettre de motivation

La correspondance sociale est un moyen qui permet au futur employé d'avoir un premier contact avec l'entreprise ciblée. Avec ce type de correspondance, le postulant à l'emploi se fait connaître tout en exprimant ses intentions. Les types de correspondance qui intéressent généralement l'étudiant en fin de formation, sont ceux qui lui permettent de trouver un emploi stable, convenable et bien rémunéré.

Parmi ces types de correspondance, nous avons respectivement : la lettre demande de stage, la lettre demande d'emploi, le curriculum vitae et la lettre de motivation.

CHAPITRE1 : LA LETTRE DE DEMANDE DE STAGE

Le stage est un moment au cours duquel, l'étudiant exerce ses compétences au sein d'une entreprise.

Le stagiaire doit respecter la confidentialité des informations reçues durant le stage. Les lettres de demande de stage varient en fonction de leur objectif. L'étudiant en fin de formation, par exemple, n'a pas les mêmes motivations que son camarade de première année qui cherche un stage pour la période des vacances. Pour l'étudiant en fin de formation, son établissement lui demande généralement de remplir une fiche de recherche de stage qu'il va déposer auprès de l'entreprise. Il a tout de même le droit de multiplier ses chances d'autant plus qu'une candidature de stage peut rester sans suite. Il existe trois types de lettre de demande de stage : celui de l'étudiant en cours de formation, celui de l'étudiant en fin de formation et celui du diplômé.

Les lettres présentées ci- après serviront de modèle à chaque type spécifique.

1. La lettre de demande de stage

(L'étudiant en cours de formation)

Lamine SYLLA

Etudiant de Licence 1

De Sciences juridiques

Université Virtuelle du Sénégal

Tel : 77 554 32 12

Mél : lemzo@yahoo.fr

Dakar, le 22 Février 2014

A Monsieur Le Directeur
Des Ressources Humaines
de la Raffinerie de Mbao

Objet : Demande de Stage

Monsieur,

Dans le cadre de ma formation en Sciences juridiques à l' Université virtuelle du Sénégal (UVS) ; établissement d'enseignement supérieur dans lequel je suis à ma première année, je suis tenu d'effectuer un stage d'une durée d'un (1) mois pendant la période des vacances.

Je sollicite vivement un poste de stagiaire au niveau du service juridique en vue de me familiariser progressivement avec l'univers professionnel.

En espérant qu'un entretien me sera accordé, je vous prie Monsieur de croire à l'expression de mon profond respect.

PJ :

_Certificat d'inscription

Signature

L .SYLLA

1.2 La Lettre de demande de stage

(L'étudiant en fin de formation)

Aminata BIAYE

Etudiante de Licence 3

Dakar, le 23 Février 2014

De Sciences Economiques

Université Virtuelle du Sénégal

Tel : 77 825 44 30

Mél : aminata@hotmail.com

A Monsieur Le Directeur
Des Ressources Humaines de l'institut
de Technologie Alimentaire

Objet : Demande de Stage

Monsieur,

Ma formation à l'Université Virtuelle du Sénégal exige un stage pratique d'une durée d'un mois dans une société de la place. Etudiante en Licence 3 de Sciences Economiques, je sollicite un stage de fin de formation pour la période du mois d'avril prochain, au niveau de votre service comptable.

Je me permets de joindre à ma correspondance une recommandation de Monsieur Samba FALL, mon professeur de Comptabilité.

Dans l'espoir qu'un entretien me sera accordé, je vous prie Monsieur de croire à l'expression de mon dévouement respectueux.

PJ :

1-Certificat d'inscription

2-Lettre de recommandation

Signature

A.BIAYE

1.3 La Lettre de demande de stage

(Le diplômé)

Bruno SAGNA

Licencié ès Lettres

Dakar, le 13 Mars 2016

BP : 5347 Dakar- Fann

Tel : 76 832 04 35

Mél : sagnacounda@yahoo.com

A Monsieur Le Directeur

Du CICES

Objet : Candidature à un poste de stagiaire

Monsieur,

Je sollicite présentement un poste de Traducteur- stagiaire au niveau du Centre International du Commerce extérieur.

Agé de vingt- trois (23) ans, je suis titulaire de la Licence d'Anglais après avoir suivi une formation d'une durée de trois (3) ans à l'Université Virtuelle du Sénégal. J'ai une modeste expérience pour avoir déjà effectué au cours de ma formation un stage au Centre culturel américain de Dakar.

Dans l'espoir qu'un entretien me sera accordé, je vous prie Monsieur de croire à l'expression de mon dévouement respectueux.

PJ :

-CV

- Lettre de motivation

Signature

B. SAGNA

CHAPITRE 2 : LA LETTRE DE DEMANDE D'EMPLOI

Avant de rédiger la lettre de demande d'emploi ; il faudrait d'abord consulter les annonces des panneaux d'affichage des agences à l'emploi, consulter les offres d'emploi dans les journaux, faire une recherche sur Internet et écouter fréquemment les communiqués de presse.

Les lettres de demande d'emploi varient en fonction des situations, une lettre de demande d'emploi qui relève de l'initiative personnelle d'un candidat à l'emploi diffère de celle qui intervient à la suite d'une annonce parue dans un journal.

Il existe trois types de lettre de demande d'emploi : la lettre de demande d'emploi qui relève de l'initiative personnelle du postulant à l'emploi ou lettre de demande d'emploi spontanée, la lettre de demande d'emploi qui fait suite à une annonce et la lettre de demande d'emploi qui intervient à la suite d'un communiqué de presse. Les modèles présentés ci- après vont correspondre à chaque type.

2.1 La lettre de demande d'emploi

(Initiative personnelle)

Aïda DIA

Licencié ès Sciences Economiques

Dakar, le 10 Mars 2014

4, Route du front de Terre

Tel :33 827 04 06

Mél : aïda@yahoo.fr

A Monsieur Le Directeur
de la SODIDA

Objet : Candidature à un emploi de Conseiller Commercial

Monsieur,

J'ai l'honneur de solliciter un emploi de Conseiller-commercial à la Société du Domaine Industriel de Dakar.

Agée de vingt- quatre (24) ans, je suis titulaire de La Licence de Sciences Economiques, obtenu à la session de juillet 2013 à l'Université Virtuelle du Sénégal et j'ai également effectué un stage d'une durée de six (6) mois à l'hôtel OKOUME PALACE.

Dans l'espoir qu'un entretien me sera accordé, je vous prie Monsieur, d'accepter l'expression de ma haute considération.

PJ :
-CV
- Lettre de motivation

Signature
A .DIA

2.2 La lettre de demande d'emploi

(Suite à une annonce)

Souleymane LY

Informaticien

Dakar, le 13 Mars 2014

2, boulevard de la gueule tapée

Tél : 33 824 11 15

Courriel : julesly@hotmail.com

A Monsieur Le Directeur
De SOS Informatique

Objet : Candidature à un emploi d'Informaticien

Réf : Wal fadjri du 10 Mars 2014

Monsieur,

A la suite de votre annonce citée en référence, j'ai l'honneur de me porter candidat à l'un des postes d'Informaticien que vous proposez.

Agé de trente – six (26) ans, je suis titulaire d'une Licence d'Informatique. A la suite de ma formation à l'Université Virtuelle du Sénégal, j'ai exercé mon métier pendant deux (2) ans à la Banque de l'Habitat du Sénégal.

Dans l'espoir d'obtenir un entretien, je vous prie, Monsieur, d'accepter l'expression de ma haute considération.

PJ :

Signature

-CV

S. LY

Lettre de motivation

2.3 La lettre de demande d'emploi

(A la suite d'un communiqué)

Moustapha SAMB

Licencié ès Sciences Economiques

Dakar, le 26 Mars 2014

BP : 1243 Dakar-liberté

Tél :76 825 36 90

Mél : samb@hotmail.com

A Monsieur Le Directeur
de la Bibliothèque Nationale

Objet : Candidature à un emploi de Gestionnaire

Réf : R FM du 14 Mars 2014

Monsieur,

A la suite du communiqué du 14 Mars 2014, diffusé à travers les ondes de la RFM, j'ai l'honneur de me porter candidat à l'un des postes de Gestionnaire que vous proposez.

J'ai vingt –quatre (24) ans et je suis titulaire d'une Licence de Sciences Economiques délivré par l'Université Virtuelle du Sénégal. J'ai également une expérience pratique pour avoir exercé pendant une durée de deux (2) ans au Centre Culturel Français de Dakar.

Dans l'espoir que vous m'accorderez un entretien, je vous prie d'agréer, Monsieur Le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

PJ :

Signature

-CV

M. SAMB

-Lettre de motivation

CHAPITRE 3 : LE CURRICULUM VITAE

Le CV est un document qui présente le parcours professionnel et/ou didactique d'une personne. Dans le cas d'une recherche d'emploi, le CV est un intermédiaire quasi obligé pour présenter sa candidature à un poste. La forme du CV n'est pas imposée. Néanmoins, certaines habitudes existent en vue de faciliter sa lecture.

- Présenter les coordonnées personnelles en haut de la première page
- Organiser l'expérience de manière ordonnée dans le temps
- Regrouper les expériences en fonction de leur pertinence professionnelle
- Se tenir aux informations essentielles
- Faire apparaître les éléments clés susceptibles d'attirer l'attention du lecteur
- Finir le CV par des informations moins professionnelles, mais pouvant avoir un intérêt pour le responsable du recrutement.

La forme privilégiée d'un CV est variable d'une époque à l'autre et d'un pays à l'autre. Les conseils distribués pour sa rédaction sont légion dans la presse et dans l'édition. Ils paraîtront contradictoires, mais le CV doit être lu et doit convaincre.

Contrairement à la lettre de demande d'emploi et la lettre de demande de stage, le curriculum vitae (CV) n'est jamais manuscrit. Il est saisi sur ordinateur. Le CV est la première image que vous donnez de vous-même. Elle doit donc être la plus positive possible. Mais avant de rédiger votre CV, faites votre bilan personnel et professionnel.

Conseils pratiques sur le CV :

- Ne jamais mettre « curriculum vitae » en titre
- Joindre une photo à condition qu'elle soit demandée ou si elle vous avantage
- Ne jamais mentionner votre date de naissance
- Les dates sont indiquées selon un ordre descendant
- Le CV ne doit pas excéder une page.

Pour rédiger son CV, il faut toujours indiquer avec précision son objectif professionnel (poste ciblé) en haut de son CV.

Si vous venez de terminer vos études, ou si vous n'avez pas beaucoup travaillé, formulez un CV chronologique ; c'est-à-dire que vous indiquez vos formations et expériences professionnelles en partant de la plus ancienne, pour finir avec la plus récente.

Si vous avez beaucoup d'expériences professionnelles, rédigez un CV anti chronologique, c'est-à-dire que vous commencez par la formation la plus récente, décrivez votre carrière dans le sens inverse. Cette forme est actuellement très appréciée par les cabinets de recrutement.

Si vous le voulez, rédigez un CV thématique, c'est-à-dire qui regroupe dans un même paragraphe des activités que vous avez exercées chez plusieurs employeurs. De ce fait, vos différents savoir-faire seront mis en valeur.

Voici ainsi présentés les trois types de CV utilisés dans l'espace francophone : le CV chronologique, le CV anti chronologique et le CV thématique.

Les modèles présentés ci -après serviront d'exemple

3.1 Le CV chronologique

Très courant, le CV chronologique est conseillé à un étudiant qui vient de finir sa formation et à un travailleur qui n'a pas beaucoup d'expériences.

Fanny MELISSANDRE

15, Rue Grammont

Appart 4- Dakar

Tél :7733 837 15 18

Mél : fanny@caramail.com

24 ans

Sénégalaise

Célibataire

Chef du service Commercial

FORMATION

2009 : Baccalauréat série S2 (Lycée Blaise Diagne de Dakar)

2009-2012 : UVS (Université Virtuelle du Sénégal)

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2012 : Stage à Nestlé –Sénégal

2012-2013 : Employée au Groupe Casino

2001-2003 : Responsable des ventes à City sport

LANGUES

Anglais : courant (Diplôme du British – Council)

Espagnol : parlé et écrit

DIVERS

Connaissances en Multimédia

Permis de conduire catégorie B

3.2 Le CV anti chronologique

Très apprécié par les cabinets de recrutement, le CV anti chronologique est recommandé aux travailleurs qui ont beaucoup d'expériences professionnelles.

Mame Abdoulaye TOUNKARA

Sicap Dieuppeul 2 villa N°554

Tél : 33825 30 90

Mél : tounkara@caramail.com

Chef du service Marketing

40 ans

Sénégalais

Marié

FORMATION

2001-2004 : UVS (Université Virtuelle du Sénégal)

1998-2001 : Baccalauréat série B (Lycée Lamine GUEYE)

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2010-2014 : Chef du service commercial chez Baraderie-Frères

2007-2010 : Adjoint au chef du service commercial à GESTENER

2004-2007 : Employé à la Compagnie Bancaire de l'Afrique de l'Ouest

LANGUES

Anglais : courant (Diplôme de l'Institut sénégallo-britannique)

Arabe : notions

DIVERS

Maintenance informatique

Notions en électronique

3.3 Le CV Thématique

Mamadou BA

15, Rue Victor HUGO

40 ans

Appart 4

Marié

Tél :77 831 06 52

un enfant

Mél : urba@caramail.com

Employé de Banque

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Comptable

- Préparation et passation des commandes
- Réception des commandes
- Conseils aux clients

J'ai exercé cette activité professionnelle pendant une durée de 4 ans au sein de l'Etablissement Chevalet.

Caissier à la Banque Sénégalo-koweïtienne (2 ans)

Comptable –Stagiaire à la Société Nationale des Chemins de Fer (6mois)

FORMATION

2003 : Licence de Sciences Economiques à L'Université Virtuelle du Sénégal

1991 : Baccalauréat série G2 (série commerciale) au Collège Sacré-Cœur

LANGUES

Anglais : courant

Espagnol : notions

DIVERS

Maîtrise des logiciels informatiques (Word, Excel, Power point, Saari)

Moniteur des collectivités éducatives

CHAPITRE 4 : LA LETTRE DE MOTIVATION

La lettre de motivation est une lettre d'intention adressée à une entreprise ou même à un établissement d'enseignement supérieur dans le cadre de procédure de sélection et destiné plus particulièrement à la personne du recruteur.

La lettre de motivation n'est pas le résumé de votre CV, c'est un complément.

4.1 A quoi sert une lettre de motivation ?

Elle doit inciter le chef du personnel à vous rencontrer lors d'un entretien d'embauche que vous aurez sollicité au préalable ; c'est pourquoi l'objet de votre correspondance doit être clair et exprimé dans les premières lignes.

4.2 Qu'est ce qu'une bonne lettre de motivation ?

- Démontrez que vous avez envie de travailler dans telle structure et que vous êtes motivé. Votre lettre de motivation doit permettre au chef du personnel de trouver les éléments de réponses aux questions qu'il se pose :
- "Qu'est ce que ce candidat nous apporte de plus ?"
- "Ce candidat correspond-t-il au profil de mon entreprise ?"

4.3 Sa présentation

Comme pour le CV, la lettre de motivation est soumise à quelques règles de base qu'il est préférable de respecter :

- Utiliser une feuille de papier blanc de format A4 (21 x 29,7 cm)
- La lettre doit être manuscrite
- Elle ne doit pas dépasser une page
- Evitez les ratures
- Evitez d'utiliser les termes familiers
- Adoptez une écriture la plus lisible possible
- Faire des paragraphes distincts
- Finissez toujours par une formule de politesse
- Apposez votre signature en bas de page à droite.
-

Les erreurs qui ne pardonnent pas :

- Le papier rayé, quadrillé ou de couleur
- L'encre rouge, verte ou violette
- Le stylo à bille qui bave
- Les paragraphes accolés
- Les marges irrégulières
- L'absence de date
- La signature enchevêtrée
- La lettre photocopiée

4.4 Exprimez vos idées

Les idées à exprimer absolument :

- Vos qualités
- Vos compétences
- Votre motivation
- Votre disponibilité
- Votre adéquation avec le poste à pourvoir

4.5 Evitez les termes malheureux

- Je cherche désespérément un emploi depuis quatre ans
- Je n'ai aucune expérience professionnelle
- Je suis divorcé(e) et j'ai trois enfants à charge
- Ma formation vous paraît peut être un peu juste
- Je m'ennuie chez moi.

La lettre de motivation type n'existe pas. La lettre de motivation est personnelle et répond toujours à une demande précise.

Nous avons la lettre de motivation en candidature spontanée, la lettre de motivation en réponse à une annonce, la lettre de motivation sur recommandation pour un stage etc...

Séquence 3 : Expression écrite et Expression orale)

Durée : en semaine (par défaut 1 semaine par séquence)

Objectifs spécifiques : (OS visés dans cette séquence et qui découle des OG définis plus haut)

- Savoir s'exprimer oralement
- Savoir écrire correctement
-

Partie 1 : (correspond à la partie du contenu du cours qui sera abordée dans la séquence 2)

Donner ici la table des matières du chapitre 2 :

Chapitre1 : Expression écrite

Chapitre 2 : Expression orale

CHAPITRE 1 : EXPRESSION ECRITE

A propos de ce chapitre, nous allons nous intéresser aux types de correspondance que les collaborateurs envoient à leurs proches en vue de maintenir leurs relations professionnelles et amicales. On peut citer entre autres, les vœux de fin d'année, les félicitations, les invitations, etc.

Les vœux de fin d'année

Le passage d'une année à une autre est un bon prétexte pour mieux raffermir les liens avec les partenaires de l'entreprise

1. La lettre

Les vœux de fin d'année permettront de reprendre contact avec des personnes qu'on n'a pas vu depuis un moment. Ce sont des occasions qui permettront de marquer une attention particulière à autrui, la reconnaissance d'un effort.

Quant à la présentation des vœux, plusieurs possibilités s'offrent à nous :

- Soit la carte illustrée, imprimée qui sera envoyée comme une carte de visite. L'illustration a toujours un rapport avec l'entreprise : logo, activité, produit typique
- Soit la lettre est individuelle : chaque responsable de l'entreprise envoie ses vœux à titre personnel, à des relations professionnelles privilégiées. Au cas où la carte de visite est utilisée, on emploie la forme impersonnelle et on ne signe pas la carte

2. Conseil :

- Il est erroné de penser que les vœux peuvent se présenter jusqu'au 31 janvier. Cette erreur est plus grande dans nos pays d'Afrique. Les vœux de fin d'année doivent être présentés entre Noël et le jour de l'an.

-

3. Carte accompagnant un cadeau (pour un client)

Veillez accepter ce modeste cadeau en remerciement de votre fidélité à notre société. Nous vous renouvelons tous nos vœux pour l'an 2016 et vous prions de recevoir, Monsieur, nos sincères salutations.

4. Carte accompagnant un cadeau (pour un fournisseur)

Veillez accepter ce modeste présent en témoignage de l'intérêt que nous portons à votre collaboration professionnelle. Nous vous renouvelons tous nos vœux pour 2017 et vous prions de recevoir, Monsieur, nos sincères salutations.

Les félicitations

Les félicitations contrairement aux vœux, s'envoient généralement sur une carte de visite.

Le support de ces félicitations peut être un télégramme, un texte sur une carte de visite, une carte postale personnalisée ou une lettre sur papier libre.

Lorsque l'on ne connaît pas personnellement le destinataire, il est préférable de préciser son nom et adresse personnelle. Cette pratique permettra au correspondant de réagir par des mots de remerciement.

Lorsque le message est accompagné d'un cadeau, il faut signer la carte d'accompagnement de la mention « de la part du service de ... » ou «< avec les félicitations du service de ».

1- Le plan

- L'objet des félicitations
- Evoquer la joie exprimée

- Adresser les félicitations

2- Expressions à utiliser

Il faut utiliser des formules d'appel et de politesse correspondant aux relations entretenues avec le destinataire : **Exemples :**

A un supérieur hiérarchique

- Monsieur / Madame suivi de son titre
- Acceptez avec mes compliments, l'expression de mes sentiments les plus dévoués.

A une relation professionnelle

- Cher collègue
- Recevez, cher collègue, mes félicitations les plus chaleureuses.

A un subordonné

- Cher collaborateur
- Recevez mes plus vives félicitations

A l'occasion d'une naissance

Chère Madame,

La naissance de bébé Lamine nous a fait un grand plaisir. Toutes nos félicitations aux heureux parents. Entouré de l'affection de ses parents, il grandira en sagesse et en force, c'est notre vœu le plus cher.

Nous vous prions, chère Madame, de recevoir l'expression de nos sincères félicitations que nous vous demandons de transmettre à votre époux.

A l'occasion d'une décoration

Monsieur,

Je me permets de vous adresser mes respectueuses félicitations pour votre élévation au grade de Chevalier de l'ordre national du Lion.

Nombreux seront ceux qui se réjouiront de cette distinction méritée.

Veillez agréer, Monsieur, l'assurance de mon estime et de mes meilleurs sentiments.

A l'occasion d'une promotion

Monsieur Fall,

C'est avec un véritable plaisir que j'ai appris votre nomination au poste de Directeur de l'Administration Générale et de l'Équipement. Votre promotion est la juste récompense de vos mérites professionnels.

Permettez-moi de vous exprimer, Monsieur, avec mes plus vives félicitations, l'expression de mes sentiments très dévoués.

A l'occasion d'un mariage

Alioune DIOP

Directeur Général

De la GIMA

HLM 6 N°274

Tél : 77 234 21 77

A Fatoumata DIALLO

Sicap Sacré Cœur 1

Villa N°5624

Dakar

Dakar, le 11 Avril 2017

Tous nos vœux de bonheur pour votre mariage.

Nous partageons votre joie et vous adressons nos plus sincères félicitations.

Signature

Faire part de mariage

Il s'agit d'une annonce mieux une invitation à participer à la cérémonie :

Georges DACOSTA

10 rue Carnot

Dakar

A Monsieur Urbain Lopez

Parcelles Assainies N°22

Unité 15

Dakar

Dakar, le 18 Mai 2014

Monsieur et Madame Georges et Henriette Dacosta

Monsieur et Madame Léon et Angélique Corrêa

Sont heureux de vous faire part du mariage de leurs enfants

Et vous prient d'assister à la bénédiction nuptiale qui se déroulera le 10 Juin 2014 en l'église des martyrs de l'Ouganda à partir de 16 heures.

Signature

Faire part de fiançailles

Il s'agit d'une invitation doublée d'une marque de sympathie à l'endroit du destinataire.

Monsieur Désiré Dembélé et son épouse Félicia

Monsieur Firmin Boissy et son épouse Camille

Sollicitent l'honneur de votre présence aux

Fiançailles de leurs enfants

Aline et Vincent

Et vous prie d'assister au repas qui aura lieu

Samedi 28 Mai 2016 à 19 heures.

Nous serons heureux de vous accueillir

à la grande salle du Collège Notre Dame du Liban

Route du Front de Terre

Réponse souhaitée avant le 21 Mai

Les fiancés et leurs parents

Les condoléances

A la suite d'un décès, l'usage voudrait qu'en milieu professionnel qu'une correspondance soit envoyée au collègue concerné.

Cher ami,

Je viens de prendre connaissance du décès de Pierre. Nous savons qu'inéluctablement, un jour, l'existence se termine pour chacun d'entre- nous.

Ces quelques mots ne modifieront pas ce triste état de fait. Pourtant, je tiens à vous témoigner ma compassion.

Je partage votre douleur mais les mots me manquent pour l'exprimer pleinement.

Pour vous, j'espère voir cette épreuve s'effacer progressivement, au fil du temps.

Toute mon amitié.

Faire part de décès

Quand un décès vient tout juste de survenir, il convient de faire la correspondance le plus rapidement possible.

Faire part du décès de

Madame Veuve Virginie Williams née Mendez

Les familles Williams et Mendez

Ont la douleur de faire part du décès de

Madame Veuve Virginie Williams née Mendez

Survenu le 18 Février 2014 à Dakar, à l'âge de 80 ans

Ses obsèques seront célébrées dans la plus stricte intimité

CHAPITRE 2: EXPRESSION ORALE

Dans ce chapitre, il est surtout question de revenir sur certaines difficultés auxquelles les utilisateurs de la langue française sont confrontés.

2.1 Les expressions erronées

Ne jamais dire	Mais	Dites
1. Je préfère Aïda que Fatou		1. Je préfère Aïda à Fatou
2. Sembéne Ousmane est un écrivain prolix		2. Sembéne Ousmane est un écrivain prolifique
3. L'handicap		3. Le handicap
4. Jusqu' aujourd'hui		4. Jusqu'à aujourd'hui
5. Au plan politique		5. Sur le plan politique
6. Traverser le pont		6. Passer sur le pont
7. Partir au marché		7. Partir pour le marché
8. Prendre les escaliers		8. Prendre l'escalier
9. Etre sur le même pied d'égalité		9. Etre sur le même pied
10. Célébrer un décès		10. Commémorer un décès

11. Commémorer un mariage		11. Célébrer un mariage
12. Elle parle l'espagnol		12. Elle parle espagnol
13. J'ai beau attendre		13. j'ai beau attendre
14. En grosso modo		14. Grosso modo
15. Moi aussi, je ne suis pas marié		15. Moi non, plus je ne suis pas marié
16. La plupart des gens est sortie		16. La plupart des gens sont sortis
17. De source officielle, elle aurait disparu		17. De sources officieuses, elle aurait disparu
18. Il est fatigué		18. Il se sent fatigué
19. Allez-y à la maison		19. Allez à la maison
20. J'ai fait un accident		20. J'ai eu un accident
21. Moi et mes camarades		21. Mes camarades

PROVERBES ET CITATION

1. « **La moitié d'un ami est la moitié d'un traître** ».

Victor Hugo

2. « **En Afrique quand un vieillard meurt, c'est une bibliothèque qui brûle** »

Amadou Hampaté Bâ

3. « **Qui vaincra par l'épée, périra par l'épée** ».

Jésus de Nazareth

4. « **L'homme absurde est celui qui ne change jamais** »

Georges Clémenceau

5. « **La religion humilie l'orgueil du riche et relève la dignité du pauvre, demande l'amour pour son prochain et célèbre les lois de légalité** »

Proudhon

6. « Etre homme c'est être responsable, c'est avoir honte d'une misère qui ne dépend pas de soi, c'est être content d'une victoire que les camarades ont remporté, se sentir en posant sa pierre que l'on contribue à l'édifice du monde »

Antoine de Saint-Exupéry

7. « S'il avait le ventre derrière lui, ce ventre le mettrait dans un trou »

Birago Diop

8. « La haine, c'est la colère des faibles »

Alphonse Daudet

9. « La femme est un épi de maïs à la portée de toute bouche pourvu qu'elle ne soit pas édentée ». Ferdinand Oyono

10. « L'amour n'est pas seulement un sentiment, c'est aussi un art » Honoré de Balzac

11. « Ne pas aller au théâtre c'est faire sa toilette sans miroir »

Sacha Guitry

12. « Ce que l'on conçoit bien s'énonce clairement et les mots pour le dire arrivent aisément »

Nicolas Boileau

13. « Tout ce que dit le petit Maure, il l'a appris sous la tente »

Birago Diop

14. « Science sans conscience n'est que ruine de l'âme »

François Rabelais

15. « Ecrire, c'est mettre en ordre ses obsessions »

Albert Camus

16. « On arrive au style qu'avec un labeur féroce »

Gustave Flaubert

17. « Rendre un salut n'a jamais écorché la bouche »

Birago Diop

18. « L'obéissance à la loi qu'on s'est prescrite est liberté »

Jean Jacques Rousseau

19. « Rien de grand n'a jamais été accompli ni ne saurait s'accomplir sans les passions »

Hegel

20. « L'enfer c'est les autres »

Jean Paul Sartre

4. Les sens abusifs :

Ce sont des mots qui sonnent de la même façon mais qui n'ont pas le même sens et pourtant ils s'écrivent de la même manière. Ce sont aussi des homonymes.

Un mémoire : relation écrite de certains faits

Une mémoire : capacité à retenir des éléments

Un mode : un terme de grammaire

Une mode : une façon de faire

Un office : un service administratif

Une office : un espace où l'on prépare tout ce qui va à table

Un page : un jeune noble qui est au service d'un seigneur

Une page : un côté d'une feuille de papier

Un politique : un homme d'Etat

Une politique : un art qui consiste à diriger une volonté gouvernementale

Un solde : article vendu au rabais

Une solde : un salaire

Un critique : celui qui donne son opinion sur une œuvre

Une critique : art de juger une œuvre

Un physique : apparence extérieure d'un être

Une physique : science qui étudie les propriétés des corps

Un manœuvre : un ouvrier qui est au service de ceux qui font l'ouvrage

Une manœuvre : action de manœuvrer

Un aide : celui qui prête son secours à un autre

Une aide : assistance

5. Les faux amis

Certains mots présentent une ressemblance plus ou moins grande par leur forme et leur prononciation. Ils ont parfois la même étymologie. On les appelle aussi des paronymes.

Généralement, ils se différencient par une ou deux lettres.

Acceptation _____ **Acception**

Allusion _____ **Illusion**

Accident _____ **Incident**

Allocution----- **-Allocation**

Conjonction -----**Conjection**

Induire -----**Enduire**

Infecter -----**Infester**

Infraction-----**Effraction**

Effleurer ----- **_Affleurer**

Colorer _____ **---_ Colorier**

Avènement ----- **-Evénement**

Percepteur----- **--Précepteur**

6 .Les antonymes :

Ce sont des mots de sens contraires.

Grand----- Petit

Fort----- Faible

Gentil-----Méchant

Propre ----- Sale

Bon _____Médiocre

Rapide -----Lent

Froid -----Chaud

Prêter -----Emprunter

Blanc -----Noir

7Les synonymes :

Ce sont des mots qui ont le même sens et qui ne se prononcent pas de la même façon.

Domicile -----Maison

Voiture -----Automobile

Vêtement-----Habit

Chemin -----Piste

Stylo-----Ecritoire

Calomnier -----Médire

8. Les expressions imagées

1. **Se tenir à carreau** : être sur ses gardes
2. **Jeter de l'argent par les fenêtres** : être très dépensier
3. **Avoir le cœur sur la main** : être généreux sans spontanéité
4. **Couper les cheveux en quatre** : raffiner à l'excès, s'arrêter à des détails
5. **Avaler des couleuvres** : supporter des affronts
6. **Décrocher la lune** : obtenir l'impossible

7. **Eclairer sa lanterne** : lui donner des informations nécessaires à la compréhension d'un fait
8. **Un coup d'épée dans l'eau** : un acte inutile, sans effet
9. **Découvrir le pot aux roses** : découvrir le secret
10. **En mettre sa main au feu** : affirmer énergiquement
11. **Avoir un poil dans la main** : être très paresseux
12. **Se faire rouler dans la farine** : se faire duper
13. **Tomber dans les pommes** : s'évanouir
14. **Avoir le melon** : être gonflé d'orgueil, de prétention, avoir la grosse tête
15. **Avoir le coup de foudre** : avoir une passion violente et soudaine
16. **Donner sa langue au chat** : renoncer à trouver la solution
17. **Raconter des salades** : mentir
18. **Rentrer dans sa coquille** : se replier sur soi
19. **Monter sur ses grands chevaux** : s'emporter
20. **Mettre les pieds dans le plat** : être brutalement indiscret
21. **Broyer du noir** : être déprimé
22. **Poser un lapin** : faire attendre quelqu'un en ne venant pas à un rendez-vous
23. **Avoir la tête dans les nuages** : être distrait
24. **Etre lessivé** : épuisé, très fatigué
25. **Tenir le haut du pavé** : être au premier rang

9. Les expressions courantes

- 1) **Etre comme un coq en pâte** : Mener une vie heureuse
- 2) **Avoir de la menthe dans son jardin** : Mentir
- 3) **Dépouiller le vieil homme** : Se défaire de ses vieilles habitudes néfastes
- 4) **C'est un coup de théâtre** : Un changement brusque
- 5) **Etre en mal de quelque chose** : souffrir de son absence
- 6) **Etre toute oreille** : Ecouter avec beaucoup d'attention

- 7) **A vue d'œil** : De façon évidente
- 8) **Etre pendu aux basques de** : Suivre quelqu'un partout où il est
- 9) **Mettre de l'eau dans son vin** : Se calmer
- 10) **Franchir le Rubicon** : Prendre une décision irrévocable
- 11) **Aller au charbon** : Aller faire quelque chose de difficile
- 12) **Arrondir les angles** : Proposer un terrain d'entente
- 13) **A pas de loup** : sans faire le moindre bruit
- 14) **Avoir bon dos** : Mettre quelque chose sur le dos de quelqu'un
- 15) **Avoir la puce à l'oreille** : Se douter de quelque chose
- 16) **Avoir les dents longues** : Etre très ambitieux
- 17) **Avoir un second bureau** : Avoir une maîtresse
- 18) **Casser la croute** : Manger
- 19) **Chat échaudé craint l'eau froide** : Après une mauvaise expérience on en tire les leçons
- 20) **Ça coule de source** : c'est l'évidence

10. Les pléonasmes

Ne pas dire	Mais	Dites
1. C'est plus pire		C'est pire
2. Marcher à pied		Marcher
3. Monter en haut		Monter
4. Descendre en bas		Descendre
5. Ma première priorité		Ma priorité
6. Pour terminer enfin		Pour terminer
7. Il faut au grand maximum		Il faut au maximum
8. Il suit derrière		Il suit
9. Entrez dedans		Entrez
10. Collaborer ensemble		Collaborer
11. C'est complètement achevé		C'est achevé
12. On l'a prévu d'avance		On l'a prévu

13. C'est une première initiative		C'est une initiative
14. Commencer d'abord		Commencer
15. Enfin pour terminer		Enfin
16. Erreur involontaire		Erreur
17. Monopole exclusif		Monopole
18. Pendant 2 heures de temps		Pendant 2heures
19. Voir de ses yeux		Voir
20. Entendre de ses oreilles		Entendre

11 .Les expressions latines

1. **De jure** : de droit
2. **Et cætera** : et le reste
3. **Ex aequo** : à égalité
4. **Ex abrupto** : brusquement
5. **Stricto sensu** : au sens étroit
6. **Sui generis** : propre à une chose
7. **Urbi et orbi** : partout
8. **Casus belli** : situation qui peut entrainer une guerre
9. **Vice – versa** : inversement
10. **Vade – mecum** : petit livre que l'on garde sur soi
11. **Ad vitam aeternam** : pour toujours
12. **Alea jacta est** : les dès sont jetés
13. **Manu militari** : par la force militaire ou physique
14. **A contrario** : à l'inverse

- 15. **Ad hoc** : parfaitement qualifié
- 16. **Alter ego** : un autre soi – même
- 17. **A priori** : au premier abord en partant
- 18. **A posteriori** : des données de l'expérience
- 19. **A fortiori** : à plus forte raison
- 20. **De facto** : de fait
- 21. **Curriculum vitae** : chemin de vie
- 22. **Ex nihilo** : en partant de rien
- 23. **Ex cathedra** : d'un ton doctoral