

1. Situations de conversations téléphoniques :

- . diriger un livreur jusqu'au lieu de livraison
- . laisser un message qui donne lieu à une réponse
- . prendre une commande (catalogue)
- . se renseigner sur un produit/ prise d'informations
- . donner des informations sur un produit
- . signaler des anomalies de livraison et négocier une solution
- . indiquer un horaire, planifier un horaire de livraison, prendre des coordonnées et les coordonnées complètes du site de livraison
- . annuler ou ajourner une livraison

2. Situations de face à face

- . accueillir, orienter et/ou accompagner des visiteurs anglophones (clients/fournisseurs...)
- . donner et comprendre des consignes de déchargement ou de chargement (localisation, outils, moyens humains...)
- . se présenter à la réception d'une entreprise et demander le quai de déchargement ou de chargement
- . expliquer un problème (retard de livraison...)
- . présenter deux personnes
- . présenter l'entreprise pour laquelle on travaille
- . demander la présentation de documents (lettre de voiture, bon de livraison...)
- . compléter ensemble ces mêmes documents

3. Emission ou utilisation de documents

- . rédiger un fax ou un courrier électronique afin de passer une commande
- . rédiger ou compléter un bon de commande à partir d'un catalogue
- . remplir un formulaire de demande d'embauche
- . rédiger un CV , une lettre de motivation
- . communiquer des horaires
- . planifier et organiser une livraison (moyens de transport...)
- . donner ou faire appliquer des consignes de sécurité

4. Utilisation d'outils de communication autres que le téléphone

- . rédiger et envoyer un courrier électronique
- . rechercher et sélectionner des informations sur internet (tracking et tracing)
- . gérer un stock