

compétences orales

compétences écrites

Niveaux	Accueil des Visiteurs	Communiquer par téléphone	Réunions, entretiens individuels et groupes de travail	Faire des présentations ou exposés	Relations Commerciales Clients	Négociateur	Echanges socio-professionnels (avec fournisseurs, collègues, homologues, clients)	Donner des explications techniques	Lire des documents professionnels (mail, CR, rapports, contrats)	Rédiger des documents professionnels (mail, CR, rapports, contrats)	Instructions, directives (consignes sécurité, manuels de maintenance...)
0,5 Débutant avec Notions	Utiliser des rudiments de formules de politesse	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Utiliser des rudiments de formules de politesse	Identifier des mots répétitifs & les reproduire	Comprendre globalement des documents très simples	N/A	Comprendre globalement des documents très simples
1 Faux débutant	Accueillir des visiteurs et diriger vers interlocuteurs en utilisant des expressions «toutes faites»	Prendre des messages simples & transférer appels	N/A	N/A	Utiliser des phrases échanges oraux limités	N/A	Echanger très simplement sur des sujets connus	Utiliser du vocabulaire technique, mais échanges oraux encore difficiles	Lire des textes de nature prévisible dans un domaine d'expertise	Répondre à des écrits courts et répétitifs	Reconnaître une terminologie «technique» liée à l'activité
1,5 Elémentaire	Communiquer avec une syntaxe très simple sur sujets courants	Poser des questions simples	Comprendre les grandes lignes & s'exprimer avec hésitation	Faire une présentation courte et simple si l'exposé est entièrement «mémorisé»	Echanger sur des sujets connus si le langage est simple et l'entretien préparé	Echanger en face-à-face sans trop de difficultés, notamment en tête à tête	Maintenir des échanges simples & courants	Répondre à des demandes simples	Appréhender la plupart des échanges écrits liés à l'activité et en comprendre les grandes lignes	Rédiger en termes simples : fax, emails ou notes	Comprendre et rédiger des instructions simples, qui ont besoin d'être relues
2 Elémentaire Fort	Accueillir les visiteurs et communiquer simplement	Répondre à des demandes d'informations simples	Intervenir de manière claire et simple pour exprimer son point de vue. En petit comité, l'échange est possible mais non fluide	Faire une présentation courte et simple avec préparation. La communication orale est encore peu spontanée	Communiquer en face-à-face avec préparation	Commencer à négocier sans trop de difficultés, notamment en tête à tête	Echanger de façon informelle de façon plus aisée	Commenter de manière courte et simple les spécificités techniques de son activité professionnelle sans rentrer dans le détail	Lire tout type de documentation professionnelle en rapport avec son activité	Rédiger des documents professionnels, à l'aide d'un dictionnaire	Comprendre et rédiger des instructions et directives liées au secteur d'activité
2,5 Intermédiaire Faible	Renseigner des visiteurs avec encore des erreurs de syntaxe	Faire preuve d'une plus grande autonomie dans les échanges	Communiquer de façon plus autonome. En groupe ou multi interlocuteurs, des difficultés demeurent	Faire une présentation simple face à un public restreint. Questions/ Réponses encore difficiles	Maîtriser le vocabulaire professionnel de base	Négocier avec plus de finesse mais encore des difficultés en multi interlocuteurs	Echanger avec un bon degré d'aisance en situation socio professionnelle	Utiliser le lexique technique de sa spécialité et savoir présenter des éléments pré-définis	Lire tout type de documentation professionnelle, de nature variée (avec l'aide d'un dictionnaire, éventuellement)	Rédiger avec aisance des documents courts	Comprendre et rédiger des instructions plus complexes avec des erreurs de syntaxe
3 Intermédiaire	Prendre en charge des visiteurs sans difficultés	Communiquer par téléphone avec une précision accrue	Mener des entretiens. Participer à des groupes de travail efficacement. Les réunions restent difficiles si nombreux participants	Faire une présentation claire et détaillée sur un sujet précis. Répondre aux questions (anticipées) de manière plus aisée	Entretenir des échanges relativement autonomes et précis	Mener des négociations efficaces en petits groupes, dans un contexte organisé	Communiquer dans des situations variées à condition que les interlocuteurs s'expriment sur un registre courant et sans accent prononcé	Donner des explications techniques de manière autonome	Lire différents types de documents avec aisance	Mieux gérer les échanges écrits complexes (défendre son point de vue...)	Comprendre tout type d'instructions; la rédaction est encore difficile
3,5 Intermédiaire Fort	Echanger avec aisance et précision	Communiquer par téléphone sans appréhension	Communiquer en réunion avec autonomie et précision	Faire une présentation sans rencontrer d'appréhension	Exprimer clairement ses opinions en face-à-face, en réunion et par téléphone	Négocier de façon relativement autonome et précise	Echanger sur tout sujet avec spontanéité et aisance, quel que soit l'interlocuteur	Intervenir spontanément sur des sujets techniques	Lire avec une grande autonomie	Rédiger des rapports (rapports, comptes rendus, slide...) à usage interne avec efficacité et une certaine facilité	Rédiger de façon quasi autonome des manuels techniques
4 Avancé	Savoir prendre l'initiative dans les échanges pour diriger la conversation	Communiquer par téléphone sur les sujets dépassant le cadre connu et usuel	Conduire une réunion et s'intégrer dans des groupes de travail multi-culturels	Faire preuve d'autonomie dans les présentations	Appréhender les nuances et comprendre les différences culturelles	Gérer efficacement les négociations (maîtriser le langage approprié, défendre son point de vue)	Appréhender les nuances et comprendre les différences culturelles (humour, non-dits...)	Effectuer des présentations techniques devant un large public	Lire et savoir synthétiser les documents	Rédiger avec nuance des documents destinés à une utilisation par des tiers	Rédiger des instructions avec précision et autonomie
4,5 Avancé Fort	S'adapter à toute difficulté éventuelle qui pouvait se présenter dans les situations liées à cette compétence	Très bonne maîtrise, quelle que soit l'origine de l'appel	Participer efficacement à des réunions internationales	Etre capable de défendre son point de vue devant un large groupe	Maîtriser les échanges avec un langage nuancé à bon escient	Négocier à échelle internationale avec des interlocuteurs multiculturels	Parfaite maîtrise de l'ensemble des situations socio-professionnelles	Maîtriser son argumentation et répondre avec confiance à toute question technique	Aisance avec les documents écrits, les explications plus élaborées sont assimilées	Rédiger avec précision et autonomie des rapports, comptes rendus et slides à usage interne & externe.	Compréhension et rédaction parfaitement maîtrisées pour toutes directives
5 Bilingue Professionnel	Maîtriser l'ensemble des situations liées à cette compétence, quelle que soit l'origine de l'interlocuteur, interne ou externe	Aisance totale lors des communications par téléphone capable de réagir et contribuer lors des échanges entre plusieurs interlocuteurs et dans la durée	Faire des conférences en donnant le rythme	Faire des présentations parfaitement maîtrisées	Etre à l'aise dans toutes les situations grâce à une maîtrise de langage	Négociation parfaitement gérée dans toutes les étapes, y compris celle du «closing» final	Parfaite maîtrise de l'ensemble des situations socio-professionnelles	Maîtriser son argumentation et répondre avec confiance à toute question technique	Parfaite aisance dans ce domaine, toute nuance de syntaxe et de présentation est identifiée et comprise	Rédiger avec précision et autonomie des rapports, comptes rendus et slides à usage interne & externe	Compréhension et rédaction parfaitement maîtrisées pour toutes directives