

Anne Viguier

L'ANGLAIS BUSINESS

pas à pas



Vocabulaire technique et grammaire



Communication, management, commercial, marketing



Production, logistique, finance...



Expression écrite et orale, tournures usuelles



Réunion, courrier, mail, téléphone



Vuibert
pratique

Table of contents

Sommaire

Introduction / Introduction	6-7
Communication / Communication	9
On the phone / Au téléphone	10-11
E-mails / Courriels	12-13
Formal letter / Courrier formel	14-15
Short report / Bref compte rendu	16-17
Meet someone / Rencontrer quelqu'un	18
Write to someone / Écrire à quelqu'un	19
Meetings / Réunions	21
Call a meeting / Organiser une réunion	22-23
Meet me at the meeting! / On se voit à la réunion!	24-25
In one minute, the minutes is coming / Le compte rendu arrive très bientôt	26-27
Flight & hotel booking / Réserver un billet d'avion et l'hôtel	28-29
Glossary / Lexique	30
Oral expression / S'exprimer à l'oral	31
Sales / Ventes	33
Where to sell wares? / Vendre, mais où?	34-35
What and where to sell? / Vendre quoi et où?	36-37
Sale strategies / Stratégies de vente	38-39
Customer service / Service client	40-41
Shopping online / Acheter en ligne	42-43
Internet sales & order processing / Commandes par Internet et gestion des ventes	44-45
Glossary / Lexique	46
Grammar 1 – Adverbes, où les placer dans les phrases?	48
Grammar 2 – Comparer	49

Marketing & advertising / Marketing et publicité	51
Marketable markets / Opportunités de marchés	52-53
Searching and researching / Chercher et rechercher	54-55
Slept approach / La méthode slept	56-57
The whole world in your hand / Le monde entier dans vos mains	58-59
A brand new brand / Une marque toute neuve	60-61
Promote advertising / Encourager la publicité	62-63
With the communication agency / Avec l'agence de communication	64-65
Glossary / Lexique	66-67
Grammar 1 – Quelques particularités	68
Grammar 2 – Exprimer la possession	69
Production & quality / Production et qualité	71
Working workstation / Un poste de travail	72-73
Capable of capacity planning? / Aptitude à gérer les ressources ?	74-75
Materializing material requirement planning / Réaliser le planning des besoins en matériaux	76-77
CAO – Computer-Aided Ordering / CAO – Commande assistée par ordinateur	78-79
Qualified for quality ISO standard / Apte à la norme qualité ISO	80-81
Quality management to produce quality / Gestion de qualité pour produire de la qualité	82-83
Glossary / Lexique	84-85
Grammar 1 – Un passé encore présent	86
Grammar 2 – Ce n'est pas moi qui l'ai fait : la voix passive	87
Logistics / Logistique	89
So many links – Supply chain / Tant de maillons – La chaîne de distribution	90-91
3PL: an all-in-one service / 3PL : un service tout-en-un	92-93
Sea cargo / Fret maritime	94-95
Air cargo / Fret aérien	96-97
Incoterms / Incoterms	98-99
With the freight forwarder / Avec le transitaire	100-101
Shipping and shipment / Expédier une cargaison	102-103
Glossary / Lexique	104
Grammar 1 – A matter of time / Exprimer le temps	106
Grammar 2 – A matter of place / Exprimer le lieu	107
Purchases / Achats	109
Tender tendering rules / Adjudé, acheté	110-111
Trading for trade / Échanger, compenser	112-113
Offshoring & outsourcing / Délocalisation et sous-traitance	114-115
On the customs side of imports / Du côté de la douane import	116-117
Let's buy! / Achetons!	118-119

Glossary / Lexique	120
Grammar 1 – Conseiller, suggérer	122
Grammar 2 – Les quantifiables	123
Finances & accountancy / Finances et comptabilité	125
With the bank / À la banque	126-127
Opening an account with a bank / Ouvrir un compte en banque	128-129
Fund raising / Levée de capitaux	130-131
A loan application / Une demande de prêt	132-133
Keep up with bookkeeping / Être à jour avec la comptabilité	134-135
Accountable accountancy / Comptabilité fiable	136-137
Glossary / Lexique	138
Grammar 1 – Exprimer les quantités	140
Grammar 2 – Exprimer les quantités (suite)	141
Legal framework / Cadre légal	143
General legal framework / Cadre juridique général	144-145
Contract provisions / Dispositions contractuelles	146-147
Setting up a business / Créer son entreprise	148-149
With the lawyer / Avec l'avocat	150-151
Sell by the international rules / Vente et règles internationales	152-153
Sell right, write right / Bien vendre, bien rédiger	154-155
Glossary / Lexique	156
Grammar 1 – We can, but we mustn't / Exprimer la possibilité, l'obligation	158
Grammar 2 – Only time will tell / Exprimer le futur	159
Human resources & personnel management / Ressources humaines et gestion du personnel	161
Work by the rules / Travailler en règle	162-163
Job interview / Entretien d'embauche	164-165
Leaving by leaving a written record / Partir en laissant une trace écrite	166-167
Who does what? / Qui fait quoi?	168-169
What department does what? / Quel service fait quoi?	170-171
Glossary / Lexique	172
Grammar 1 – Wishes / Ordres: vous devriez le faire!	174
Grammar 2 – Preterit or simple past / Passé simple ou composé	175

*I*ntroduction

Given the globalization of almost all business industries, learning English is of an ever greater interest, whatever the area of activity and the countries you may be in contact with.

Therefore, we have decided to combine business with pleasure: on the pleasure side, the readers can learn the English language skills to get by with foreign business partners, and on the business side, they can learn the necessary basic knowledge of international business management

The topics covered can be divided in four parts:

- Writing and speaking communication – To win the skills of handling a conversation in writing and in speaking with foreign partners.
- Sale – The very goal of any business (marketing & advertising, sales, international logistics).
- Pre-sales – To reach that goal (from supply procurement to move to production).
- Administration – To maintain that goal afloat (finances & accountancy, business law and human resources).

In each chapter, we have alternated tutorial texts with written communication practices. At the end of each chapter, you will find a two-page technical glossary and a two-page grammar section.

However, we would like to insist on the fact that in no way this book is intended to replace technical or only-grammar books. Finally, this book can be helpful as well to the French-speaking reader who wishes to learn Business English as to the English-speaking one who wishes to do so in French.

*I*ntroduction

Le milieu des affaires s'étendant au monde entier, apprendre et maîtriser l'anglais s'avère essentiel, quels que soient le domaine d'activité et les pays avec lesquels on travaille.

Nous avons décidé ici de joindre l'utile à l'agréable: côté agréable, les lecteurs peuvent améliorer leur anglais pour converser avec des partenaires commerciaux, côté utile, ils vont aborder les connaissances de base de la gestion du commerce international.

Les sujets traités se divisent en quatre parties :

- La communication écrite et orale – Pour initier le dialogue avec les partenaires commerciaux.
- La vente – Le but du commerce (marketing, publicité, ventes, logistique).
- L'avant-vente – Pour atteindre ce but (des achats à la production).
- La gestion administrative – Pour maintenir ce but permanent (finances et comptabilité, droit des affaires et ressources humaines).

Chaque chapitre alterne des textes tutoriels et des pratiques de communication écrite ou orale et se clôt par une double page anglais-français de vocabulaire technique et une double page de grammaire.

Même si son but n'est pas de remplacer un ouvrage technique ou de grammaire, ce guide sera utile au lecteur français souhaitant maîtriser l'anglais des affaires, tout comme au lecteur de langue anglaise souhaitant maîtriser le français des affaires.

Ccommunication

Ccommunication

Le premier contact – écrit ou parlé – ou la manière de s'exprimer peut être déterminant pour la mise en place d'une relation commerciale et sa continuité.

Nous allons aborder dans ce chapitre :

- Le premier contact téléphonique.
- Le courrier informel et formel.
- La rédaction d'un petit compte rendu.

.....ON THE PHONE

Tel.operator	Good morning, Juliet, Beauty Cares in Houston. Can I help you?
Customer	Good morning, Mr Rambo from Tesco London. Could I speak with Brenda Jackson?
Tel.operator	Yes, sure. Let me see if she's arrived. If so, let me put you through with her.
Customer	Ok. Thanks.
Tel.operator	Oh, I'm afraid, she is not in yet.
Customer	Could you tell me when she is due in the office?
Tel.operator	She shouldn't be long now. Would you to leave a message?
Customer	Could you ask her to call me back as soon as possible if she wants the payments to be made promptly?
Tel.operator	OK. Will do.
Customer	Thanks Juliet for your help. Have a good day!

Tel.operator	Good morning, Juliet Beauty cares Houston. Can I help you?
Branch manager	Good morning; Kishore Singh from India. I would like to speak with Samantha, please.
Tel.operator	Yes, sure. Hold the line please.
Branch manager	OK. Thanks
Tel.operator	Oh, I'm afraid, her line is busy.
Branch manager	Could you ask her to call me back as soon as possible?
Tel.operator	Sure. I shall leave her the message. Oh, hang on, she's just finished her call. Let me put you through with her. Hi Samantha, Mr Singh on line. Are you taking the call?
Samantha	OK. Thanks Juliet. Hello, good morning Kishore. How are you?

AU TÉLÉPHONE

Standard	Bonjour ! Juliet de Beauty Cares à Houston. Puis-je vous aider ?
Client	Bonjour. Monsieur Rambo de Tesco à Londres. Pourrais-je parler à Brenda Jackson ?
Standard	Oui, bien sûr. Je vais voir si elle est arrivée. Si c'est le cas, je vous la passe.
Client	D'accord. Merci.
Standard	Oh, je suis désolée, elle n'est pas encore arrivée.
Client	Pourriez-vous me dire quand elle sera au bureau ?
Standard	Elle ne devrait pas tarder. Voulez-vous laisser un message ?
Client	Pourriez-vous lui demander de me rappeler dès que possible si elle veut qu'on paie rapidement.
Standard	Très bien. Je le lui dirai.
Client	Merci Juliet pour votre aide. Bonne journée !

Standard	Bonjour, Juliet de Beauty Cares Houston. Puis-je vous aider ?
Directeur Filiale	Bonjour. Monsieur Singh en Inde. Je voudrais parler à Samantha s'il vous plaît.
Standard	Oui, bien sûr. Un instant, s'il vous plaît.
Directeur filiale	D'accord. Merci.
Standard	Oh, je suis désolée, elle est en ligne.
Directeur filiale	Pourriez-vous lui demander de me rappeler dès que possible ?
Standard	Bien sûr. Je lui laisse le message. Oh, attendez, elle vient juste de finir son appel. Je vous la passe. Bonjour Samantha, Monsieur Singh en ligne. Tu prends l'appel ?
Samantha	OK. Merci Juliet. Bonjour Kishore. Comment vas-tu ?

.....E-MAILS

Formal e-mail: Further to her talk with Mr Rambo, Brenda is sending him an e-mail to apologize for having omitted the discount.

Dear Mr Rambo,

Further to our telephone conversation, I would like to apologize for the omission. I propose herebelow two possibilities to solve out this problem:

1. Either, we shall re-issue a correct invoice, including the discount.
2. Or you proceed to full payment of the current invoice, and the discount will be carried over next month.

For your information, you will find attached a breakdown of your statement of account.

Once again, all my apologies and hope one of the solutions will meet your satisfaction. If you need more information, do not hesitate to contact me.

Yours sincerely,

Brenda Dickson

Informal e-mail: Further to her telephone conversation with Kishore, Samantha is sending an e-mail to reply to his request.

Good morning Kishore,

Thanks for your call and nice to hear that all is fine with the new campaign. Regarding the previous one, here's what we can do.

As the released TV commercial didn't meet our standards and their final costs turned out to be higher than what was signed in the agreement, ask them to air additional spots of our current campaign free of charge. If they turn down our proposition, warn them it is the last time we deal with them.

May I remind you that before signing a MOU (Memorandum Of Understanding) with a national broadcaster, you may inform us previously.

Best regards,

Samantha

COURRIELS

E-mail formel : Suite à sa conversation avec Sylvester Rambo, Brenda lui envoie un e-mail pour s'excuser d'avoir oublié la remise.

Monsieur Rambo,

Suite à notre conversation téléphonique, je voudrais m'excuser de cet oubli. Je propose ci-dessous deux possibilités pour clore cet incident :

1. Soit on réédite une facture correcte, incluant la remise.
2. Soit vous payez la facture actuelle dans sa totalité et la remise sera reportée sur le mois prochain.

Pour votre information, veuillez trouver ci-joint un relevé de votre compte détaillé.

Encore toutes mes excuses et j'espère qu'une des deux solutions vous conviendra. N'hésitez pas à me contacter pour plus d'information.

Sincères salutations,

Brenda Dickson

E-mail informel : Suite à sa discussion téléphonique avec Kishore, Samantha lui envoie par e-mail une réponse à sa demande.

Bonjour Kishore,

Merci de ton appel. Je suis contente que tout aille bien pour ta nouvelle campagne. Pour celle d'avant, voici ce qu'on peut faire.

Comme le spot diffusé n'était pas à la hauteur de nos souhaits et que le coût final s'est avéré plus élevé que ce que nous avons signé dans l'accord, demande-leur de nous diffuser gratuitement des spots de la campagne actuelle. S'ils refusent, préviens-les que c'est la dernière fois que nous travaillons avec eux.

Puis-je te rappeler qu'avant de signer un protocole d'accord avec une chaîne de télévision nationale, tu dois nous en informer au préalable.

Cordialement,

Samantha

.....**FORMAL LETTER**

Sylvester Rambo is upset that Brenda Dickson didn't take into account the payment terms for this shipment. He is therefore writing a formal letter requiring politely to solve out the discount issue.

TESCO Ltd
Mr Rambo
234 Kings Road
Richmond SW1 3XX
U.K.

Beauty Cares Inc.
Brenda Dickson
2567 Sth West Avenue
HOUSTON TX12345

March 23rd, 2013

Pending invoice – February 2013

Dear Brenda,

It is with deep concern that I am writing today to remind you of the situation – disadvantageous for you and harmful for our potential sales. It seems you may ignore that we can't get it delivered before payment as payment term is COD – Cash On Delivery. Of course, following the mistake on the invoice, we cannot afford to proceed to payment unless the discount is included in the invoice, which is not the case as of now. As you are surely aware, we have been a loyal customer for over a decade and have always been regularly on time with payments. I trust you will find very promptly a wise solution, so that we can get hold of the shipment and, therefore, not miss our yearly beauty week as advertised in our leaflets.

I thank you in advance for your kind attention and your cooperation, and hope to hear from you within this current week.

Yours sincerely,

Sylvester Rambo
Head Manager

COURRIER FORMEL

Sylvester Rambo n'est pas content: Brenda Dickson n'a pas tenu compte des conditions de paiement pour cet envoi. Il écrit donc une lettre officielle lui demandant poliment de résoudre l'affaire de la remise.

TESCO Ltd

Sylvester Rambo
234 Kings Road
Richmond SW1 3XX
U.K.

Beauty Cares Inc.

Brenda Dickson
2567 Sth West Avenue
HOUSTON TX12345

Le 23 mars 2013

Facture en attente – février 2013

Chère Brenda,

C'est avec grande inquiétude que je vous écris ce jour pour vous rappeler la situation – pénalisante pour vous et nuisible pour nos ventes potentielles.

Je pense que vous avez oublié que nous ne pouvons être livrés tant que la marchandise n'a pas été payée puisqu'il s'agit d'un paiement contre livraison. Suite à l'erreur qui a été commise sur la facture, nous ne pouvons procéder au paiement que si la remise y est incluse, ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle.

Comme vous le savez sûrement, nous sommes un client fidèle depuis plus de dix ans et avons toujours payé dans les temps.

J'espère que vous allez trouver une solution afin que nous puissions récupérer la marchandise et, ainsi, ne pas rater notre semaine de beauté annuelle, comme annoncé dans nos brochures.

Je vous remercie par avance de votre aimable attention et collaboration, et espère avoir de vos nouvelles dans le courant de cette semaine.

Veuillez agréer, Brenda, l'expression de mes sentiments les meilleurs,

Sylvester Rambo
Directeur

.....INTERNET SALES & ORDER PROCESSING

Always keep in mind that a site must be designed in a way that makes our online shop nice to visit.

Your e-shop must be an easy-to-browse site, with a downloadable and easy-to-flip catalog.

Remember to make available a page giving detailed informations on the products and on sales, payment & delivery terms, including trust symbols of subcontractors' companies as a guarantee of quality with subcontractors involved in the selling processing.

■ **Now let's move on to the proper SOP (Sale & Order Processing)**

The first step is the collecting and preparing of orders

Before proceeding to the effective preparation of orders, always ensure that the products ordered are available in the warehouse and that payment is effectively and duly made.

If the products are not immediately available or are temporary out of supply, or definitely no longer marketed, keep the customer posted about it. Never leave a customer unattended for nothing.

After that, issue the invoice, and at the same time, get the shipment prepared and ready for home-delivery by the logistics department.

■ **The second stage is the effective shipping**

Acknowledge receipt of the order per e-mail and inform of its dispatch. If possible, give an estimated delivery date and the shipment reference number.

Let's keep in mind that even in e-commerce, the customer is always right.

Have a customer service open 24/7 (24 hours per day, 7 days a week) to be ready to answer any question our customers and potential ones may ask.

Do not forget to keep the customer updated with new products in store. That's a gambit to create, develop and maintain customer loyalty.

COMMANDES PAR INTERNET ET

GESTION DES VENTES

Gardez toujours à l'esprit qu'un site doit être conçu de manière à ce que le magasin en ligne soit agréable à visiter.

Votre e-boutique doit être un site sur lequel il est facile de surfer, avec un catalogue facile à feuilleter et à télécharger.

Rappelez-vous de rendre disponible une page donnant des informations détaillées sur les produits et sur les conditions de vente, de paiement et de livraison, inclus des symboles, gages de qualité des sous-traitants impliqués dans le processus de vente.

Maintenant, parlons de la GVC (Gestion des ventes et commandes) proprement dite ■

La première étape est la réception et la préparation des commandes.

Avant de préparer la commande, assurez-vous toujours que les produits commandés sont disponibles en magasin et que le paiement ait bien été effectué en bonne et due forme.

Si les produits ne sont pas immédiatement disponibles ou s'avèrent être en rupture de stock temporaire ou définitivement hors du commerce, informez-en le client. Il ne faut jamais laisser le client attendre pour rien.

Ensuite, saisissez la facture et, en même temps, lancez la préparation de commande pour qu'elle soit prête à être livrée à domicile par le service logistique.

La deuxième étape est l'expédition effective ■

Accusez réception de la commande par e-mail et informez de son envoi. Si possible, donnez une prévision de date de livraison ainsi que la référence du bordereau d'envoi.

Rappelez-vous que, même dans le commerce en ligne, le client est roi. Ayez un service client ouvert 24/24 heures, 7/7 jours pour être prêt à répondre à tout type de question que l'acheteur peut poser.

N'oubliez pas de tenir le client informé des nouveautés disponibles en magasin. C'est une astuce pour créer, développer et conserver la fidélité du client.

.....GLOSSARY / LEXIQUE

24/7	24/24 heures, 7/7 jours
Around-the-clock shop	Magasin ouvert 24/24 heures
Brick-and-mortar shop	Magasin traditionnel
Cash-and-carry	Libre-service
Buy in bulk (v)	Acheter en gros
Charity shop	Magasin de charité/bienfaisance
Close a sale (v)	Conclure une vente
Cold-calling	Démarchage téléphonique
Complaint / complain about (v)	Réclamation / se plaindre de
Consumer	Consommateur
Corner shop	Magasin de quartier
Customer	Client
Customer loyalty	Fidélité du client
Customer service	Service client
Department store	Grand magasin
Distribution network	Réseau de distribution
Door-to-door	Porte-à-porte
Drop-ship	Expédition directe
Eat-in	À consommer sur place
Extend a warranty (v)	Prolonger une garantie
Flip a catalog (v)	Feuilleter un catalogue
Hiccup pattern	Évolution en dents de scie
Home party	Démonstration et vente à domicile
Home-delivery	Livraison à domicile
Issue an invoice (v)	Émettre une facture
Launch a product (v)	Lancer un produit
Mail order	Vente par correspondance
Market (v)	Mettre sur le marché
Middleman	Intermédiaire
Negotiate (v)	Négocier

GLOSSARY / LEXIQUE

Offer (v)	Offrir, proposer
Offer and demand	Offre et demande
On sale	En vente
On sales	En solde
Outlet	Point de vente
Pitch (sales pitch)	Argumentaire de vente
Promising	Prometteur
Purchasing power	Pouvoir d'achat
Quality-price ratio	Rapport qualité-prix
Rack jobber	Merchandiser
Ready-to-use	Prêt à l'emploi
Retailer	Détaillant
Sales terms	Conditions de vente
Salesman	Commercial
Sample	Échantillon
Second-hand	D'occasion
Shelf	Étagère
Shipping	Envoi (le processus)
Shop assistant	Vendeur/vendeuse en magasin
Social network	Réseau social
SOP – Sale & Order Processing	GVC – Gestion des ventes et commandes
Staple commodities	Produits de première nécessité
Supplier	Fournisseur
Supply a customer with goods (v)	Fournir des biens à un client
Take-away	À emporter
Voucher (meal, gift)	Chèque (repas, cadeau)
Warehouse	Entrepôt
Wholesaler	Grossiste
Win-win strategy	Stratégie gagnant-gagnant

GRAMMAR 1 – ADVERBES, OÙ LES PLACER DANS LES PHRASES ?

■ En position finale

He auctions his home appliances on E-bay **every week** and checks newest digital camera at the corner shop **on Saturdays***. (*s final à *Saturday* pour préciser *tous* les samedis).

- **L'adverbe de fréquence défini se place plutôt en fin de proposition.**

He was so upset at his sales figures that he shouted at everybody very **loudly**.

- **L'adverbe de manière se place plutôt en fin de proposition.**

They work **well** and **fast**. We will be able to deliver the goods **on time**.

- **L'adverbe de manière et de temps se place en fin de proposition.**

This retail shop was late for the Black Friday door bursting (soldes de Noël). Crowds were waiting for it **eagerly** but **with** calm and, even, **with** joy.

- **L'adverbe de manière se place en avant-dernière position s'il y a un rajout d'expression adverbiale.**

■ En milieu de proposition

She **always** shops on-line. However, she **often** buys her cosmetics in a retail shop and **sometimes** gets her pizzas home-delivered.

- **L'adverbe de fréquence indéfini se place entre le sujet et le verbe.**

They **finally** decided to do it through an estate agency. It's such a shame because they were **nearly** closing a sale.

- **L'adverbe de séquence et/ou de degré se place entre le sujet et le verbe.**

■ En début de proposition

To begin with, I would say I am not happy at all with the service. **Moreover**, I have just returned you my loyalty card. **Honestly** and **curiously**, your customer service doesn't meet the ISO2000 standards. **Financially speaking**, if you do nothing to improve, or at least, correct the situation, you will be the loser.

- **L'adverbe de connection, de temps, de lieu et d'opinion se place entre le sujet et le verbe.**

GRAMMAR 2 – COMPARE

C'est mieux et moins bien que – comparatif de supériorité et d'infériorité ■

Our new kitchen blender is **more** efficient and **faster than** any other brand. Its design is even **more** practical and its price is **cheaper**.

Le comparatif de supériorité « **plus... que** » se forme ainsi :

- Pour les adjectifs **longs**: MORE + ADJECTIF + THAN.
- Pour les adjectifs **courts**: ADJECTIF + Terminaison en -ER + THAN (s'il y a une consonne finale, elle est doublée: **big – bigger**).
- **Les adjectifs se terminant en -y**: le comparatif de supériorité est en -IER (le y devient i).

However, its current packing is **less solid than** the former one (le précédent).

Tant pour les adjectifs longs que pour les adjectifs courts, le comparatif d'infériorité « **moins... que** » se forme ainsi: LESS + ADJECTIF + THAN.

On est les meilleurs – comparatif superlatif ■

So, all in all, we have **the most** reliable blender in the trade market and our sales reps are **the nicest** that have ever existed in a century.

Le comparatif **superlatif** « **le plus... de** » se forme ainsi :

- Pour les adjectifs **longs**: THE MOST + ADJECTIF + IN/THAT/OF.
- Pour les adjectifs **courts**: THE + ADJECTIF + Terminaison en ST + IN/THAT/OF (s'il y a une consonne finale, elle est doublée: **big – biggest**).
- **Les adjectifs en -y** font leur superlatif en - IEST (le y devient i).

Cas particuliers ■

Adjectif	Traduction	Comparatif de supériorité	Superlatif
Good / well	Bon/bien	Better	The best
Bad	Mauvais	Worse	The worst
Far	Loin	Farther	The farthest
Old : le superlatif devient elder lorsqu'on l'utilise entre deux membres d'une même famille. Ex. : my elder sister / son... is... (et non eldest).			

.....SHIPPING AND SHIPMENT

Organizing and following up an international shipping: here are some technical phrases that can be heard between a client and his freight-forwarder.

- I had to pay for the carriage though it was up to the exporter to do so. When issuing the AWB, the agent crossed out the box “COLL” (freight collect), instead of “PPD” (prepaid).
- Further to our conversation, we may suggest a consolidation of all your shipments originating from China. We could then plan a FCL, and have just one single delivery in your warehouse.
- After double-checking the pouch regarding your shipment to Djeddah, the SASO inspection document is missing. Please send urgently to us its legalized original copy.
- Our exporter has finally agreed to pay the main part of carriage. Could we modify the incoterm mentioned on the B/L, i.e. CIF Hamburg (instead of EXW Mumbai)?
- We may need a more detailed description of the commodity you shall export to Argentina, and handling instructions if any.
- Your parcels from Turkey are withheld at the customs. The trousers turn out to be counterfeit, and, worse, you cannot produce an import license for textiles.
- The ship will reach the Rotterdam Port sometime next week. It has been delayed due to a heavy storm in the USA. As it is an act of God, the carrier's insurance policy covers this kind of damage.
- Because of a snow blizzard in Vancouver, carriers can't give shippers and consignees an ETD (Estimated Time of Departure) and an ETA (Estimated Time of Arrival) of ships.
- For your European trade show, why not use the ATA carnet as it is a temporary export?

EXPÉDIER UNE CARGAISON

Organiser et suivre un envoi international: voici quelques phrases qu'on peut entendre entre un client et son transitaire.

- J'ai dû payer le transport, alors que c'était à l'exportateur de le faire. Lors de l'émission de la LTA, le transitaire a coché la case «COLL» (fret dû), au lieu de «PPD» (prépayé).
- Suite à notre conversation, nous vous suggérons un groupage de tous vos envois venant de Chine. Nous pourrions alors avoir un container complet et donc une seule livraison à votre entrepôt.
- Après avoir bien vérifié l'enveloppe documentaire concernant votre livraison pour Djeddah, il manquait le justificatif de l'inspection SASO. Faites-nous, s'il vous plaît, parvenir de toute urgence le manifeste de cargaison.
- Notre exportateur est finalement d'accord pour payer le transport principal. Pourrions-nous changer l'incoterm sur le connaissance, c'est-à-dire CIF Hambourg (au lieu de EXW Mumbai) ?
- Nous aurions besoin de plus de détails sur la marchandise que vous voulez exporter en Argentine, et toute instruction concernant la manutention s'il y a lieu.
- Vos colis en provenance de Turquie sont bloqués en douane. Les pantalons s'avèrent être de la contrefaçon, pire encore vous n'avez pas de licence d'importation pour le textile.
- Le navire arrivera à Rotterdam dans le courant de la semaine prochaine. Il a été retardé à cause d'une grosse tempête aux États-Unis. Comme il s'agit d'un cas de force majeure, la police d'assurance du transporteur couvre ce type de dommage.
- À cause d'une tempête de neige sur Vancouver, les transporteurs ne peuvent donner, ni aux expéditeurs ni aux destinataires, aucune heure approximative de départ et d'arrivée des navires.
- Pour votre salon européen, pourquoi ne pas utiliser le carnet ATA puisqu'il s'agit d'une exportation temporaire ?

.....GLOSSARY / LEXIQUE

3PL service company	Opérateur physique de flux
Act of God	Cas de force majeure
Air, sea, road and rail carriage	Transport aérien, maritime, routier et ferroviaire
Break-bulk shipment	Expédition en vrac
CAF (Currency Adjustment Factor)	Correctif de change
Cargo manifest	Manifeste aérien ou maritime
Cargo terminal operator	Agent de manutention de fret
Carrier	Transporteur
Chargeable weight	Poids taxable
Consignee	Destinataire
Consolidation	Groupage
Contract of carriage	Contrat de transport
Customs broker	Déclarant en douane
Customs clearance	Déclaration en douane
Customs invoice	Facture douanière
Declaration of dangerous / hazardous goods	Déclaration de marchandise dangereuse
Delivery lead-time	Délai de livraison
Dry container 20-foot / 40-foot (sea carriage)	Conteneur pour marchandise sèche 20/40 pieds (transport maritime)
Duty roster	Planning de service
FAK – Freight All Kinds Rate	Taux forfaitaire maritime
FCL – Full Container Load	Conteneur complet
Freight forwarder	Transitaire
Freight rate	Coût du transport
Full set	Jeu complet
Handle logistics operations (v)	Gérer les opérations logistiques
Handling	Manutention
Import duty	Droit de douane à l'import
Import licence	Licence d'importation
Inbound & outbound	Entrant et sortant
Inland carriage	Transport intérieur

GLOSSARY / LEXIQUE

LCL – Less than Container Load	Groupage ou consolidation
Loading and unloading	Chargement et déchargement
Logistics turnkey service	Service logistique clés en main
Manufacturing	Fabrication
Means of transport	Moyens de transport
On due time	En temps voulu
Out-of-gauge cargo	Chargement hors gabarit
Over-storage	Surstockage
Packing list	Liste de colisage
Pouch	Enveloppe documentaire
Reefer	Conteneur frigorifique
Run out of stock (v)	Être en rupture de stock
Shipment	Envoi (de marchandises)
Shipper	Expéditeur
Shipping	Envoi (transport)
Shipping line	Compagnie maritime
Sourcing	Approvisionnement
Stock-out	Rupture d'approvisionnement
Storage	Stockage
Supply chain	Chaîne logistique
Tariff	Tarif (douanier)
Temporary admission	Admission temporaire
Trace the shipment (v)	Suivre un envoi
Trade operations	Opérations commerciales
Transfer of ownership	Transfert de propriété
Underwrite an insurance policy (v)	Souscrire à une police d'assurance
Voyage (sea carriage)	Voyage (transport maritime)
Warehouse	Entrepôt
Warehousing	Entreposage
Withhold at the customs (v)	Bloquer / retenir en douane

GRAMMAR 1 – A MATTER OF TIME / EXPRIMER LE TEMPS

■ Tel jour, tel mois, à telle heure

The ship is due to leave **on** Thursday 12th **in** December **at** about 10.00 am.

- Pour préciser **un jour**, on utilise la préposition **on**.
- Pour préciser **un mois, une année, une saison, un siècle**, on utilise la préposition **in**.
- Pour préciser l'**heure**, on utilise la préposition **at**.

■ À l'heure / à temps

Ships always leave **on time**. Don't bring the shipment to the port **in time**. We could miss the voyage, and therefore lose a new market!

On time : à l'heure. **In time** : juste à temps.

■ Avant de / après

Before handing the parcels over to the express courier, make sure the address is correct. **After** delivering the parcels to the consignee, the freight company sends you a delivery receipt.

Avec **before et after** (prépositions temporelles), **lorsque le sujet est le même dans la proposition de temps que dans la proposition principale**, le verbe qui suit before / after prend **toujours la forme finale en -ING**.

■ À peine (simultanéité) au présent

Hardly does the aircraft park, the cargo handling agents start to unload the cargo area of the belly.

Même s'il s'agit d'une phrase affirmative, **on utilise toujours le verbe auxiliaire entre la préposition hardly et le sujet**. Évidemment, le **s** de la 3^e personne du singulier étant déjà dans le verbe auxiliaire, on ne le rajoutera pas à la fin du verbe principal.

GRAMMAR 2 – A MATTER OF PLACE / EXPRIMER LE LIEU

Prépositions de lieu ■

Warning! Our tanker could not sail **beyond** (au-delà de) the European continent. It got trapped **in the middle of** (au milieu de) the Mediterranean Sea **close to** (près de) Cyprus, or **somewhere** (quelque part) **between** (entre) Greece **and** Turkey. It had departed **from** (de – *point de départ*) the Italian Napoli port a few days before and was due to arrive **at** (à – *lieu*) Mumbai three weeks later, sailing **through** (à travers) the Suez Canal. Now it is withhold **in** (à – *espace 3D*) the Cyprus Nicosia Port. The pirates opened all the taps causing an oil spill **all over** (partout sur) the Harbour quays. There's a high risk of having the oil flowing **down into** (descendre dans – *direction*) the sea. This could damage the international waters, as far as **along** (le long de) the Syrian shores **down through** (vers / en direction de) the Lebanese beaches. The shipowner has thus decided to get the crew fly **to** (à – *direction*) Mumbai to catch with another voyage.

To get trapped: *se faire piéger*.

It was due to arrive in: *il était prévu d'arriver à*.

To be withhold: *être bloqué*.

Oil spill: *marée noire*.

Shipowner: *armateur*.

To catch with another voyage: *changer de traversée*.

Attention: les prépositions de lieu en anglais ne sont pas suivies de "of" (de) (ex: près de, loin de...), sauf avec "in front of" (devant). « De » fait partie de la préposition sauf dans l'expression "far away from", **from** indiquant toujours une idée de point de départ (lieu et temps).

Loin, plus loin ■

New York City is **far** from Paris, but Los Angeles is even **farther**!

Le comparatif de supériorité de far est farther. À ne pas confondre avec **further**, qui veut dire « plus loin » dans le sens figuré.

.....**SELL RIGHT, WRITE RIGHT**

To express simple ideas, contracts use complex wording. Here are some phrases to help you understand legal jargon.

- Our agreement shall not call for a written evidencing or acceptance of the contract, unless stipulated otherwise in your domestic legal regulation.
- This agreement is made between the supplier whose company is incorporated in London and the purchaser whose office is registered in Isle of Man.
- The duration of its initial term is for a whole calendar year and can be terminated by failure of any of the parties to comply with all its terms, in accordance with the provisions shown hereunder.
- Upon receipt of the invoice, the customer shall proceed to payment if he deems the product in accordance with the specifications as in the contract. Should the product be faulty, the customer has the right to invoke the safe-guard clause, providing payment has been made in time.
- In the event of the goods dispatched by the seller being defective and should he reject any compensation as claimed by the buyer, and should the legal representatives appointed to negotiate on their behalf cannot come up with a reasonable agreement, the contract is considered as avoided and the penalty clause may be applied by the buyer.
- The delivery was not proceeded as set out in Article 12. It is an obvious breach of contract by the seller. The buyer is therefore entitled to damages in compliance with the penalty clause.
- The arbitrator has reached a decision that binds on both parties: the buyer shall arrange the return of the faulty goods within a fortnight at his own expense, whereas the seller shall dispatch new goods to replace the defective ones.

BIEN VENDRE, BIEN RÉDIGER

Pour exprimer des points très simples, les contrats utilisent un jargon bien complexe. Voici des phrases pour vous aider à le comprendre.

- Notre accord n'exigera pas de preuve ou acceptation contractuelle écrite, sauf si stipulé autrement dans votre système juridique national.
- Cet accord est conclu entre le fournisseur dont le siège est à Londres et l'acheteur dont la société est enregistrée à l'Île de Man.
- La durée de la période initiale est d'une année entière et peut finir si l'une des parties échoue à se conformer à toutes les conditions, en accord avec les dispositions mentionnées ci-dessous.
- Dès réception de la facture, le client procédera au règlement s'il estime le produit conforme aux critères tels qu'inscrits dans le contrat. Si le produit s'avérait défectueux, le client a le droit de faire jouer la clause de sauvegarde, à partir du moment où le paiement a été fait dans les temps.
- Dans le cas où les produits livrés par le vendeur sont défectueux, que le vendeur refuse tout dédommagement comme exigé par le client, et que les conseillers juridiques nommés pour négocier en leur nom ne parviennent pas à un accord raisonnable, le contrat est considéré comme annulé et la clause de pénalité entre en jeu.
- La livraison n'a pas été effectuée comme requis à l'article 12. C'est une rupture évidente de contrat de la part du vendeur. L'acheteur a donc droit à des dédommagements, conformément à la clause de pénalité.
- Le médiateur a pris une décision qui lie les deux parties: l'acheteur organise le retour de la marchandise défectueuse à ses propres frais dans la quinzaine, tandis que le vendeur envoie les nouveaux produits en remplacement des défectueux.

.....GLOSSARY / LEXIQUE

Abide by the law (v)	Respecter la loi / le droit
Acceptance	Acceptation
Activate the safeguard clause (v)	Faire jouer la clause de sauvegarde
Appellant	Requérant
Arbitration	Arbitrage
Articles of association / incorporation	Statuts d'une société
Avoidance of contract	Annulation d'un contrat
Agreed upon (to be) (v)	Se mettre d'accord
Bind on both parties (v)	Lier les deux parties (d'un contrat)
Breach of contract	Rupture de contrat
Claim damages (v)	Réclamer des dédommagements
Clause	Clause
Commence on (v)	Commencer à
Comply with (v)	Se conformer à
Construe the provisions (v)	Interpréter les dispositions
Court	Tribunal
Crime (criminal proceedings)	Délit (poursuite pénale)
Deemed null and void	Considéré comme nul et non avenu
Defendant	Défendeur
Dispute	Litige
Domestic regulation	Réglementation nationale
Draft agreement	Projet d'accord
Duration of the contract	Durée du contrat
Enacted and enforced	Adopté et appliqué
Enforceability	Force exécutoire
File a lawsuit (v)	Poursuivre en justice
For and on your behalf	Pour le compte et au nom de
Formation of the contract	Rédaction d'un contrat
General provisions	Dispositions générales
Governed by laws (to be) (v)	Être régi par les lois

GLOSSARY / LEXIQUE

Hearing	Audience judiciaire
Infringement of a law	Infraction à la loi
Initial term	Période initiale
Invoke the termination clause (v)	Invoquer la clause de fin de contrat
Lack of conformity	Défaut de conformité
Lawyer (attorney-US, solicitor-UK)	Avocat
Legal firm	Cabinet juridique
Legal framework	Cadre de travail légal
Lodge a complaint with... about (v)	Porter plainte auprès de... à propos de
Memorandum of association	Acte constitutif (création de société)
Mutual rescission	Résiliation d'un commun accord
Ombudsman	Médiateur
Pass a law (v)	Adopter une loi
Penalty clause	Clause de pénalité
Place of jurisdiction	Juridiction compétente
Plaintiff	Plaignant
Preamble	Préambule
Providing all terms and conditions set forth are complied with	Dès que les conditions générales sont respectées
Registration with authorities	Enregistrement auprès des autorités
Revoke (v)	Révoquer
Set out terms (v)	Établir les conditions
Settle a conflict (v)	Régler un conflit
Start a legal action (v)	Entamer une action en justice
Subject to laws (to be) (v)	Soumis / assujetti légalement
Sued by (to be) (v)	Être poursuivi en justice
Surrender one's rights (v)	Renoncer à ses droits
Tacit consent	Consentement tacite
Take to court (v)	Contester devant les tribunaux
Termination	Fin de contrat
Waiver of the contract	Abandon de contrat

L'ANGLAIS BUSINESS

pas à pas

Vous êtes amené à échanger en anglais dans votre quotidien professionnel : lors d'une réunion, avec un partenaire étranger pour une négociation, pour traduire un mémo technique – par courrier, mail ou téléphone... Comment éviter alors d'être incompris de vos interlocuteurs et de donner de vous – par ricochet de votre entreprise également – une mauvaise image ?

Pour acquérir sans peine un *perfect business english*, un vocabulaire précis, des tournures de langage adaptées au monde des affaires..., voici une méthode efficace en 11 thèmes propres à l'entreprise. *Step by step*, vous allez :

- ✓ Réviser les bases et le vocabulaire techniques.
- ✓ Enrichir votre pratique de la langue avec quelques points grammaticaux spécifiques.
- ✓ Apprendre à rédiger une lettre, un mémo, un rapport...
- ✓ Vous entraîner à traduire, thème et version, des phrases techniques.

Désormais *fluent in business english*, vous n'hésitez plus à vous exprimer, ni à correspondre en anglais avec vos interlocuteurs professionnels.



Après une expérience professionnelle en entreprise (National Geographic, CBS...) où elle a utilisé l'anglais comme langue des affaires, **Anne Viguier** l'enseigne depuis 20 ans en BTS tertiaire à Cholet et Bressuire, au CNAM pour le TOEIC et le BULATS... Les divers publics côtoyés dans sa carrière lui ont permis de développer des connaissances techniques et des compétences pédagogiques collant à des besoins linguistiques et professionnels spécifiques.

ISBN : 978-2-311-01308-5



16,00 €

pas à pas

Vuibert.fr