

## ■ ■ Petite entreprise – Jour 17

---

### ■ OBJECTIF D'APPRENTISSAGE

» Produire en autonomie des documents professionnels relatifs à l'ouverture de sa petite entreprise.

### ■ TÂCHES – RÉDACTION DE DOCUMENTS RELATIFS AUX SITUATIONS DE PLAINTE

1. Rédiger un modèle de lettre de plainte (adressée à un fournisseur de services – Internet ou autre) en utilisant des formules qui transmettent l'insatisfaction tout en restant courtoises.
2. Rédiger un bref code de conduite régissant les comportements entre les membres du personnel de votre petite entreprise afin d'éviter les conflits.
3. Constituer un répertoire de formules de politesse ou de courtoisie (orales et écrites) à employer dans des situations de conflit.
4. Rédiger une réponse (modèle) à une plainte dans laquelle on exprimera son désaccord.

**Rappel :** Le projet de création d'une petite entreprise est l'œuvre d'une équipe de deux ou trois étudiants. Les membres d'une même équipe peuvent répartir entre eux la production des tâches suggérées. Il importe toutefois que chacun produise, d'une manière autonome et pour chaque leçon, un ou des documents qui rendent compte de sa compétence réelle en français professionnel.