

CUPRINS

Cuvânt-înainte.....	9
---------------------	---

PARTEA I "SAVOIR" și "SAVOIR-FAIRE" TEORIE ȘI METODOLOGIE

Capitolul 1

FORME DE COMUNICARE ÎN RELAȚIILE ECONOMICE INTERNAȚIONALE	13
1.1 Definire – Tipuri de comunicare	15
1.1.1 Comunicarea non-verbală.....	17
1.1.2 Comunicarea verbală (orală).....	20
1.1.3 Comunicarea scrisă.....	22
1.2 Tipologia mesajelor scrise în comunicarea de afaceri	23
1.2.1 Mesajul letric – scrisoarea de afaceri clasică	23
1.2.1.1 Stilul scrisorii comerciale	31
1.2.1.2 Scrisoarea tip. Curierul standardizat (repetitiv)	33
1.2.1.3 Scrisoarea personalizată. Curierul creativ.....	34
1.2.1.4 Scrisoarea de afaceri. Scrisoarea comercială.....	34
1.2.2 Formularul tipizat.....	34
1.2.3 Mesajul telex	35
1.2.4 Mesajul fax	42
1.2.5 Mesajul swift.....	47
1.2.6 Mesajul electronic ("e-mail")	52
1.2.6.1 Semnătura electronică extinsă	57
Bibliografie	58

Capitolul 2

COMUNICAREA SCRISĂ "ÎN AMONTE" DE CONTRACT	59
2.1 Comunicarea promoțională	59
2.1.1 Scrisoarea publicitară	59
2.1.2 Corpus de modele	60
2.1.3 Stilul scrisorii publicitare	61
2.1.4 Corespondență comentată	65
2.2 Comunicarea comercială propriu-zisă	68
2.2.1 Cererea de ofertă.....	68
2.2.1.1 Definire	68
2.2.1.2 Corpus de modele	70
2.2.2 Oferta	72
2.2.2.1 Definire.....	72
2.2.2.2 Elemente-cheie	72
2.2.2.3 Corpus de modele.....	77
2.3 Negocierea prin corespondență	83
2.3.1 Definire	83
2.3.1.1 Negocierea față în față vs. negocierea prin corespondență	84
2.3.2 Corpus de modele	86
Bibliografie	93

Capitolul 3

CONTRACTUL INTERNAȚIONAL DE VÂNZARE – CUMPĂRARE	95
3.1 Comunicarea juridică	95
3.1.1 Definierea contractării internaționale	95
3.1.2 Comanda și confirmarea de comandă.....	96
3.1.2.1 Corpus de modele	97
3.1.2.2 Corespondență comentată.....	98
3.1.3 Confirmarea de comandă	101
3.1.3.1 Corpus de modele	101
3.1.3.2 Corespondență comentată	103
3.1.4 Contractul internațional de vânzare-cumpărare.....	109
3.1.4.1 Definiere	109
3.1.4.2 Elemente-cheie.....	110
3.1.4.3 Corpus de modele	112
Bibliografie	136

Capitolul 4

COMUNICAREA "ÎN AVAL" DE CONTRACT	137
4.1 Comunicarea financiar-contabilă.....	137
4.1.1 Factura comercială.....	137
4.1.1.1 Elementele-cheie ale facturii.....	138
4.1.1.2 Corpus de modele.....	139
4.1.1.3 Corespondență comentată.....	147
4.2 Comunicarea conflictuală.....	149
4.2.1 Curierul de reclamații	149
4.2.1.1 Reclamații privind facturarea.....	152
4.2.1.1.1 Corpus de modele	152
4.2.1.1.2 Inventar lingvistic.....	155
4.2.1.1.3 Corespondență comentată	162
4.2.1.2 Reclamații pentru întârziere în livrarea mărfii.....	165
4.2.1.2.1 Corpus de modele	165
4.2.1.2.2 Curier repetitiv	166
4.2.1.2.3 Corespondență comentată	169
4.2.1.3 Reclamații privind cantitatea.....	172
4.2.1.3.1 Corpus de modele.....	172
4.2.1.3.2 Inventar lingvistic	175
4.2.1.4 Reclamații privind calitatea mărfii.....	177
4.2.1.4.1 Corpus de modele.....	177
4.2.1.4.2 Inventar lingvistic	180
4.2.1.4.3 Corespondență comentată	187
4.2.2 Curierul de răspuns la reclamații.....	190
4.2.2.1 Corpus de modele.....	191
4.2.2.2 Inventar lingvistic	193
4.3 Comunicarea financiar-bancară	200

4.3.1	Corespondență referitoare la amânarea plății	200
4.3.1.1	Corpus de modele	200
4.3.2	Corespondență referitoare la neplată	207
4.3.2.1	Scrisori de rapel (Scrisori de revenire pentru neplată)	207
4.3.2.2	Injoncțiunea de plată	208
4.3.3	Corespondență referitoare la instrumente de plată	209
4.3.3.1	Incasso simplu (Plata contra simpla factură)	209
4.3.3.2	Trata (Cambia)	210
4.3.3.3	Biletul la ordin	215
4.3.3.4	Cecul	217
4.3.3.5	Corespondență comentată	220
4.3.3.6	Corespondența referitoare la efectele de comerț... ..	222
4.3.4	Corespondența referitoare la tehnici de plată	229
4.3.4.1	Acreditivul documentar	229
4.3.4.2	Incassoul documentar	310
4.3.4.3	Ordinul de plată documentar	324
4.3.5	Garanțiile bancare	333
4.3.5.1	Corpus de modele	335
	Bibliografie	348

Capitolul 5

	TEHNICI DE COMUNICARE ÎN AFACERILE INTERNAȚIONALE	351
5.1	Mijloace lingvistice	351
5.1.1	Arhitectura scrisorii de afaceri	351
5.1.2	Tonul scrisorii de afaceri	354
5.1.3	Strategii discursive	357
5.1.4	Coerența și coeziunea textuală	365
5.1.4.1	Cuvintele de legătură	365
5.1.4.2	Anafora	370
5.1.4.3	Catafora	372
5.1.4.4	Focalizarea (forma de insistență)	373
5.1.5	Modalizarea în scrisoarea de afaceri	374
5.1.6	Argumentarea în scrisoarea de afaceri	379
5.1.7	Organizarea textuală a scrisorii de afaceri	398
5.2	Acte de comunicare scrisă în afacerile internaționale	403
	Bibliografie	419

PARTEA a II- a "FAIRE"
EXERCIȚII – SIMULĂRI – STUDII DE CAZ

Capitolul 1

OBSERVAREA ȘI EXPLORAREA MESAJULUI SCRIS

(STUDIUL MODELELOR)	425
1.1 Exerciții de descoperire	425
1.2 Exerciții de reperaj	428
1.3 Exerciții de decriptare	432
1.4 Exerciții de clasare.....	433
1.5 Exerciții de înțelegere scrisă.....	435
1.6 Exerciții de analiză și interpretare.....	436

Capitolul 2

ANTRENAMENT LINGVISTIC PENTRU PRODUCEREA

MESAJELOR SCRISE	445
2.1 Exerciții de lexic specializat	445
2.2 Exerciții de manipulare a structurilor (mini-matrice)	453
2.3 Exerciții de argumentare.....	459
2.4 Exerciții de stil.....	461
2.5 Exerciții de completare - scrisoare lacunară	465
2.6 Exerciții de punctuație - scrisoare „în vrac”	469
2.7 Exerciții de combinare - scrisoare mozaic.....	470
2.8 Exerciții de coerență - scrisoare puzzle.....	471
2.9 Exerciții de retroversiune - scrisoare de tradus	472
2.10 Exerciții de audit lingvistic - scrisoare de corectat.....	477

Capitolul 3

PRODUCEREA MESAJELOR SCRISE	483
3.1 Exerciții de redactare dirijată	483
3.2 Exerciții de redactare liberă.....	488

Capitolul 4

SIMULARI	490
-----------------------	-----

Capitolul 5

STUDII DE CAZ	502
Bibliografie	510

Concluzii	512
------------------------	-----

Sommaire	515
-----------------------	-----