

## Writing a business report

business report ⇒ on doit transmettre une information dans un rapport clair et bien-structuré

⇒ pas de contractions

ex : it will not ⇒ ~~it won't~~

I can't = I cannot

don't = do not

Un rapport est généralement divisé en 5 parties :

Terms of Reference : Cette section permet de donner les informations et les raisons pour lesquelles vous écrivez le rapport. En général on y inclut le nom de la personne ayant demandé le rapport.

The introduction answers the following :

1. Who ordered the report?
2. What is the purpose of the report?
3. Where does the information come from?
4. Are recommendations given?

Procédure : Ici nous allons retrouver les étapes exactes de la démarche et la méthodologie utilisée pour l'écriture du rapport. Ça vous sert à justifier la légitimité de vos découvertes ainsi que vos recommandations.

Findings : Dans cette rubrique, on indique les découvertes faites pendant l'écriture du rapport, suite à vos recherches.

Conclusion : Comme pour n'importe quel document rédigé, ici nous retrouverons l'ensemble des conclusions logiques basées sur les découvertes de la rubrique précédente.

Recommandations : Cette partie comportera les différentes actions que vous en tant qu'auteur du rapport recommandez, en vous basant sur vos découvertes et conclusions. Les recommandations sont importantes et seront valables pour l'ensemble de l'entreprise.

Comme on l'a dit précédemment, un rapport doit être concis et factuel. Vous êtes libres d'émettre des opinions dans la section conclusion, tout en gardant en tête que ces opinions doivent être basées sur les éléments présents dans la rubrique "findings".

The following report evaluates the current performance level of our customer help desk based in Pudsey, Leeds. It focuses on its performance when dealing with inbound/incoming customer enquiries made by phone.

This report was produced in response to the results of a recent customer survey. This survey identified a high level of customer dissatisfaction with our company's help desk. Of the 1506 customers who left a rating for the help desk in the survey, 1254 of those rated the service as bad or terrible. Of this 1254, 67% gave the reason for their dissatisfaction as 'call waiting time', while 25% said that the 'service is unhelpful'.

The purpose of this report is to identify failings with the current set up of the help desk which could account for this low customer rating. And to recommend changes to the help desk to improve the service provided to customers.

- 1) Who ordered the report?
- 2) What is the purpose of the report?
- 3) Where does the information come from?
- 4) Are recommendations given?

- 1) The company ordered the report
- 2) this report was produced in response to low customer ratings and how to address this issue
- 3) The information come from a survey
- 4) Not yet. But some recommendations will be given further

### **Formes active et passive :**

The cat eats the mouse

→ The mouse is eaten by the cat

### **Mettre à la forme active :**

- 1) The business meeting was cancelled by the CEO

→ The CEO cancelled the business meeting

2) Plans for the conference will be made by the staff assistant.

→ The staff assistant will make plans for the conference

3) The report will be reviewed by us.

→ We will review the report

4) Cost-cutting procedures are advised by the vice-president.

→ The vice-president advises cost-cutting procedures

5) An error has been discovered by our staff.

→ Our staff has discovered an error

Traduction :

**1. Margaret Anderson, directrice du personnel, a demandé ce rapport sur la satisfaction des employés par rapport à leurs avantages.**

**Margaret Anderson, director of personnel, requested this report on employee benefits satisfaction.**

## **Making recommendations**

I would recommend you do ...

Perhaps/maybe, we could consider ...

It would be advisable ...