Amine ABDOUL-AZID mercredi 19 mai 2021

Avec Monsieur **RASSLAN**

Ce fichier est aussi disponible ici : [RASSLAN\_LP/cours1.md](https://github.com/amineAUPEC/RASSLAN_LP/blob/main/cours1.md)

# TD1 PPP : Résumé du fichier :

#### Connaître les bases de la communication professionnelle.pdf

Ce document décrit les différentes situations de communication en milieu professionnel :

* En effet, il existe deux grandes catégories :
  + Les types et outils de communication.
  + Les situations de communication.

Tout d’abord, on aborde le premier cas : Les types et outils de communications

##### La communication peut-être :

* Écrite : Elle *est caractérisée* par :
  + Des *spécificités rédactionnelles* :
    - Structure logique, cohérente, compréhensible et lisible par le lecteur.
    - Politesse, bienveillance et signature.
  + Des *spécificités en relation à la forme* :
    - Règles de mise en forme.
    - Respect de la charte graphique de l'entreprise.
    - Mentions sur un document commercial, par exemple sur : une facture.
* Orale :
  + La *communication orale est la plus dominante*, lors des échanges.
    - *Appel téléphonique, entretien, réunion en face-à-face, prise de paroles en public.*
* Support :
  + Les supports visuels et audiovisuels aident à réaliser une communication orale.
* *En effet, dans le cas des audioconférences, de la visioconférence, cette méthode est davantage utilisée.*
* *Avec des outils comme PowerPoint, de montage vidéo ou même un logiciel Pré AO*.

Désormais, nous avons vu le principe de bases des différents *types et outils de communication*.

Nous pouvons passer au second cas : Les situations de communication

##### Dans le cas d'une assistante de direction :

* Elle est confrontée quotidiennement :
  + À des situations de communication interpersonnelle : Accueil.
  + À des situations de communication dans un groupe : Animation d'une réunion.
* La communication en entreprise : *Elle est essentielle pour discerner les enjeux, les objectifs et comprendre l'importance des relations des personnes impliquées.*

La communication peut-être : de type *interne* ou *externe*.

#### Dans le cas de la communication interne :

* Le but est d'*informer à chaque salarié*, le *sens de sa mission* et de *le guider*.
* En ayant un *échange humain* voire en impliquant les *valeurs de l'entreprise*.
* La communication peut être vu par rapport aux *rapports et le degré entre les personnes*.

#### Dans le cas de la communication externe :

* Le but est de *promouvoir l'image de l'entreprise*.
* D’attirer de nouveaux prospects/clients, recrutés de nouveaux talents.
* Expliquer ses avantages et ses atouts par rapport à la concurrence (**Sa valeur ajoutée).**

Désormais, nous avons vu comment la communication est présente dans le monde professionnel.

* Nous pouvons retenir qu'une communication est :
  + Avant tout le fait de *créer une relation avec au moins une autre personne/entité.*
  + Une communication correspond *à une action et c'est son résultat*.
* De plus, il existe des familles de modèles explicatifs :
  + Le modèle technique de Shannon : Faire des graphiques pour vulgariser.
  + Les modèles de Palo Alto :
    - Le but est de participer de manière verbale ou non verbale.
    - Les contenus explicites : C'est le fait d'expliquer clairement : En détaillant.
    - Les contenus implicites : C'est le fait de laisser entendre : On suggère.

Par ailleurs, la communication se base :

* La définition et le partage du sens : *L’objectif est de se faire comprendre, les mots doivent être simple et courant.*
* En effet, c’est pour cela que la communication est basée sur des *normes* ou des *glossaires*.
* D'autres parts, la communication se repose aussi sur la proximité (*distance physique*).
* De même, il s’agit de refléter les enjeux : *informatif*, de *pouvoir* et *d'influence*.
* Par ailleurs, il faut prendre en compte : *Le contexte lors de la réception*, la façon de *présenter* et les *dysfonctionnements dans le processus de communication*.