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 2 grandes catégories :
    - Les types et outils de communication.
    - Les situations de communication.

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 **avec une certaine qualité**.
    - Politesse et bienveillance.
    - 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.
  + Par exemple : Il existe des outils comme PowerPoint, le 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 à 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 :

* Une communication interne
* Une communication externe

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

* Le but est d'informer à chaque salarié, le sens de sa mission, de le guider.
* Avoir un moment d'échange humain, en impliquant les valeurs de l'entreprise.
* Elle peut être vu sous différents angles comme les rapports et le de degré entre les personnes.

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

* Le but est de promouvoir l'image de l'entreprise.
* Attirer de nouveaux prospects clients, recrutés de nouveaux talents.
* Expliquer ses avantages et 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.
* Il existe des familles de modèles explicatifs :
  + Le modèle technique de Shannon : Faire des graphiques pour vulgariser la télécommunication.
  + Les modèles de Palo Alto :
    - Le but est de participer de manière verbale ou non verbale.
    - L'école a mis en évidence :
      * Les contenus explicites : C'est le fait d'expliquer clairement :
        + Par exemple : En détaillant.
      * Les contenus implicites : C'est le fait de laisser entendre :
        + Par exemple : On suggère la définition d'un mot.
* La communication se base :
  + La définition et le partage du sens :
    - Le but est de se faire comprendre, les mots doivent être simple et courant.
  + La communication est parfois basée sur des normes ou des glossaires.
  + D'autres parts, la communication est aussi basée sur la proximité en fonction de la distance physique.
  + Le fait de de refléter les enjeux :
    - L'enjeux informatif, l'enjeu d'expression de son identité, l'enjeu de pouvoir, d'influence et de séduction.
  + 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.