



La Communication Professionnelle

- Écrite :**
- lettre
 - télécopie
 - email
 - rapport
 - compte rendu
 - note de service

- Orale :**
- téléphone
 - répondeur
 - entretien
 - réunion

- Visuelle et Audiovisuelle :**
- panneau d'affichage
 - internet
 - cassette vidéo
 - film
 - DVD
 - téléconférence

Interne :
Qui circule à l'intérieur de l'entreprise (peut être formelle ou informelle)

Externe :
Qui circule de l'intérieur de l'entreprise avec l'extérieur (peut être formelle ou informelle)

Deux principes

Attitude de communication

- Bien situer la personne ou le groupe
- Savoir établir une relation d'égalité
- Savoir écouter
- Vérifier la compréhension
- Ne pas perdre son objectif de vue

Supports de communication

Communication interpersonnelle et de groupe

Langage verbal
(langage clair, précis et approprié)

Langage non-verbal
(aspect physique)

Types

Externe

De masse

- Interne :**
- ascendante
 - descendante
 - latérale

Une bonne communication ?

- Définir l'objectif du message
- Connaître son destinataire
- Structurer et bien formuler son message
- Réaliser un support efficace et de qualité
- Choisir le canal le mieux adapté
- Évaluer le coût pour choisir le support