

S&A

La communication

---

Définition

Par « communication », on entend toutes les formes et techniques propres à la transmission et à l'échange d'informations entre les individus. La communication peut être interne ou externe.

1

1

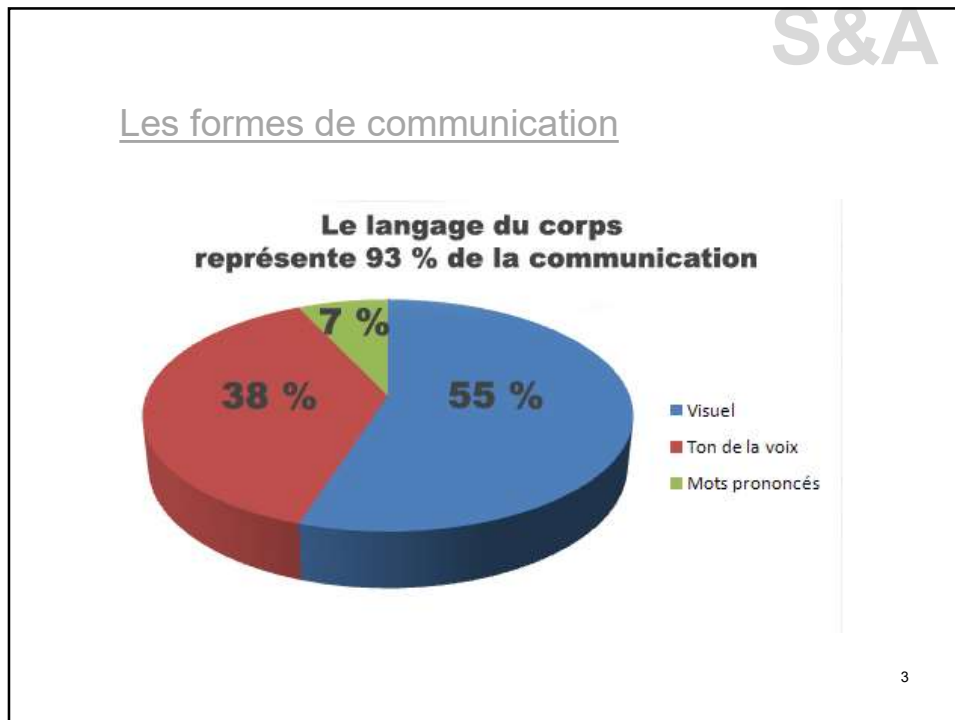
S&A

Les formes de communication

<b>Le VERBAL</b>	<b>&gt; La parole</b>
<b>Le NON VERBAL</b>	<b>&gt; Les gestes, les attitudes, etc.</b>
<b>L'ECRIT</b>	

2

2



3

S&A

L'utilisation des 5 sens n'est pas à négliger

1.	Ouïe	>	écouter
2.	Vue	>	regarder, observer
3.	Odorat	>	sentir
4.	Toucher	>	palper
5.	Goût	>	déguster

A ces 5 sens, il faut encore ajouter

**LA PAROLE**

Elle a un rôle fondamental dans le traitement des réclamations car elle est la base du dialogue.  
Elle est un moyen de convaincre.

4

4

S&A

De plus, il est important de parler :

- ✓ Avec respect
- ✓ Avec un langage adapté
- ✓ Avec des paroles simples
- ✓ Ni trop fort, ni trop doucement (spécialement au tél.)
- ✓ Ni trop vite, ni trop lentement (spécialement au tél.)
- ✓ Positivement
- ✓ Sans susciter le doute (euh, humm,etc)

Mais attention, avant de parler il faut **savoir écouter**.

5

5

S&A

Le processus de communication

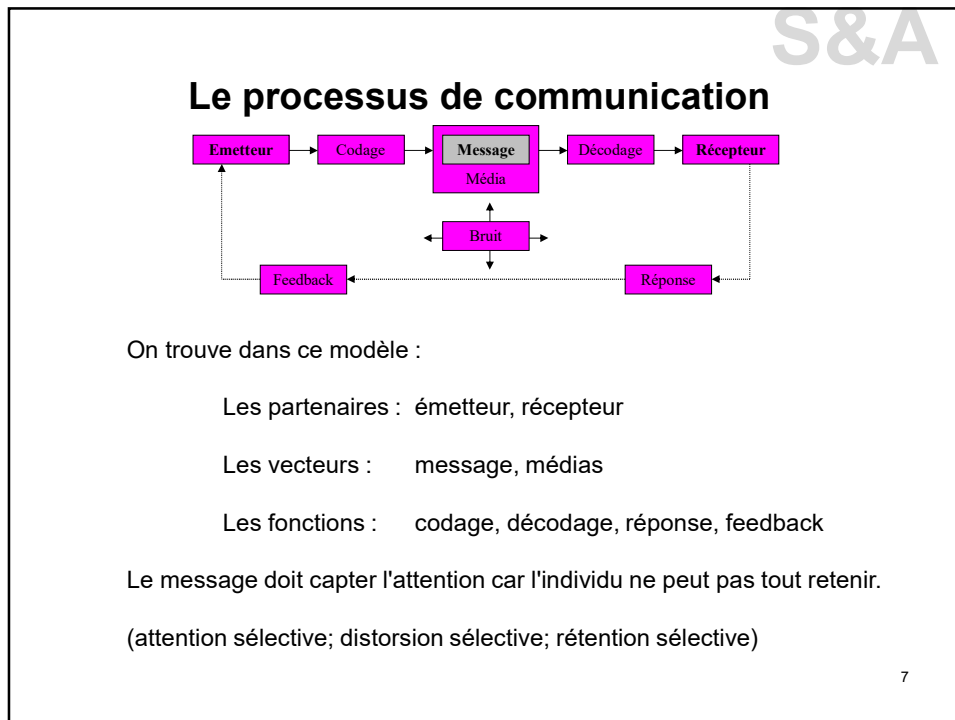
Il est important de communiquer :

- horizontalement avec ses collègues directs;
- et verticalement avec sa hiérarchie et les autres départements.

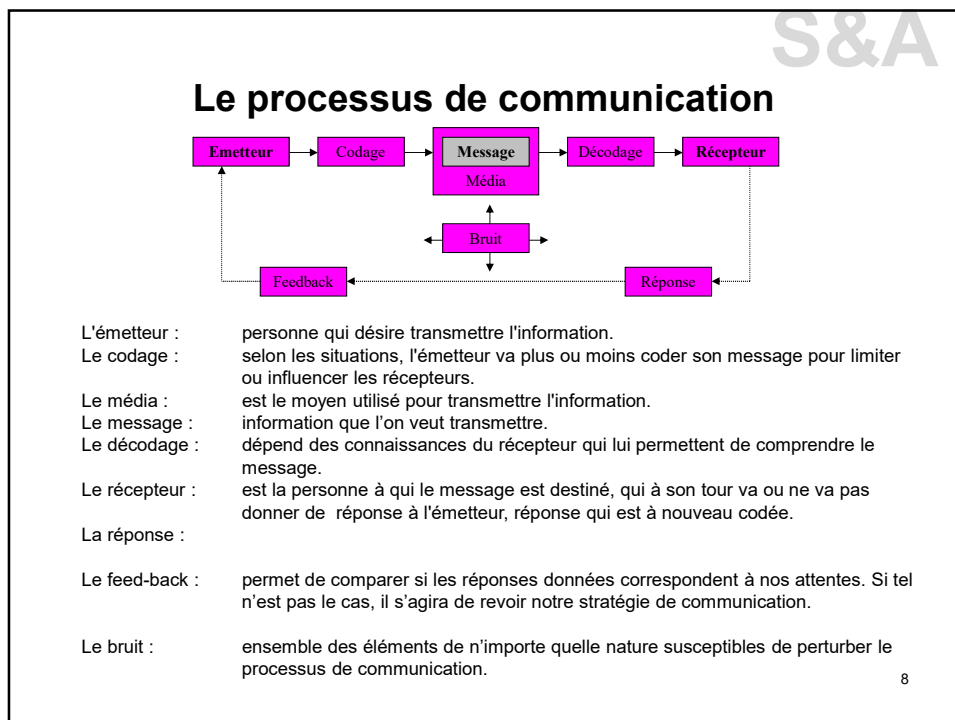
L'objectif est de garantir un flux d'informations intact et sans en déformer l'origine.

6

6



7

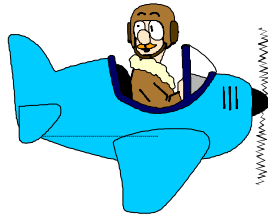


8

S&A

Le décodage d'un message est influencé par notre inconscient :

Le dessin ci-dessous m'incite à penser que :



"Je

vacances"

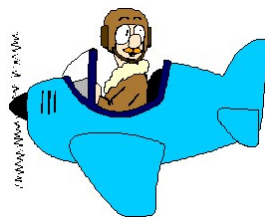
9

9

S&A

Le décodage d'un message est influencé par notre inconscient :

Quant à celui ci-dessous, il m'incite à penser :



"Je

vacances"

10

10