

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

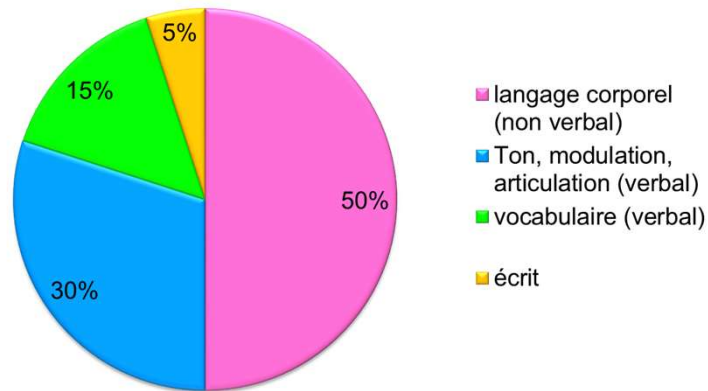
1

Les formes de communication

Le VERBAL	> La parole
Le NON VERBAL	> Les gestes, les attitudes, etc.
L'ECRIT	

2

2

Les formes de communication**Proportion**

3

3

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

De plus, il est important de parler :

- ✓ 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

Le processus de communication

Il est important de communiquer horizontalement avec ses collègues directs.

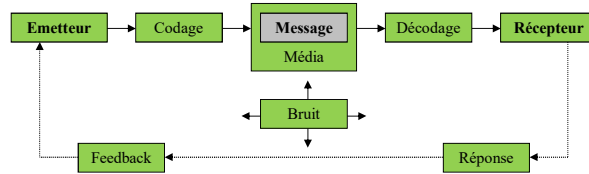
Et verticalement avec sa hiérarchie et les autres départements.

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

6

6

Le processus de communication



On trouve dans ce modèle :

Les partenaires : émetteur, récepteur

Les vecteurs : message, médias

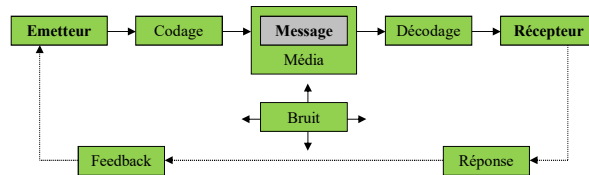
Les fonctions : codage, décodage, réponse, feedback

Le message doit capter l'attention car l'individu ne peut pas tout retenir.

(attention sélective; distorsion sélective; rétention sélective)

7

Le processus de communication

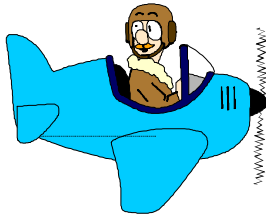


- L'émetteur : personne qui désire transmettre l'information.
 Le codage : selon les situations, l'émetteur va plus ou moins coder son message pour limiter ou influencer les récepteurs.
 Le média : est le moyen utilisé pour transmettre l'information.
 Le message : information que l'on veut transmettre.
 Le décodage : dépend des connaissances du récepteur qui lui permettent de comprendre le message.
 Le récepteur : est la personne à qui le message est destiné, qui à son tour va ou ne va pas donner de réponse à l'émetteur, réponse qui est à nouveau codée.
 La réponse :
 Le feed-back : permet de comparer si les réponses données correspondent à nos attentes. Si tel n'est pas le cas, il s'agira de revoir notre stratégie de communication.
 Le bruit : ensemble des éléments de n'importe quelle nature susceptibles de perturber le processus de communication.

8

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

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



"Je

vacances"

9

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

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



"Je

vacances"

10