

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&amp;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&amp;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

S&A

## Le processus de communication

```

    graph LR
      E[Emetteur] --> C[Codage]
      C --> M[Message  
Média]
      M --> D[Décodage]
      D --> R[Récepteur]
      R --> Re[Réponse]
      Re --> F[Feedback]
      F --> E
      B[Bruit] --> M
      M --> B
  
```

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

7

S&A

## Le processus de communication

```

    graph LR
      E[Emetteur] --> C[Codage]
      C --> M[Message  
Média]
      M --> D[Décodage]
      D --> R[Récepteur]
      R --> Re[Réponse]
      Re --> F[Feedback]
      F --> E
      B[Bruit] --> M
      M --> B
  
```

- 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

8

