

La communication

S&A

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.

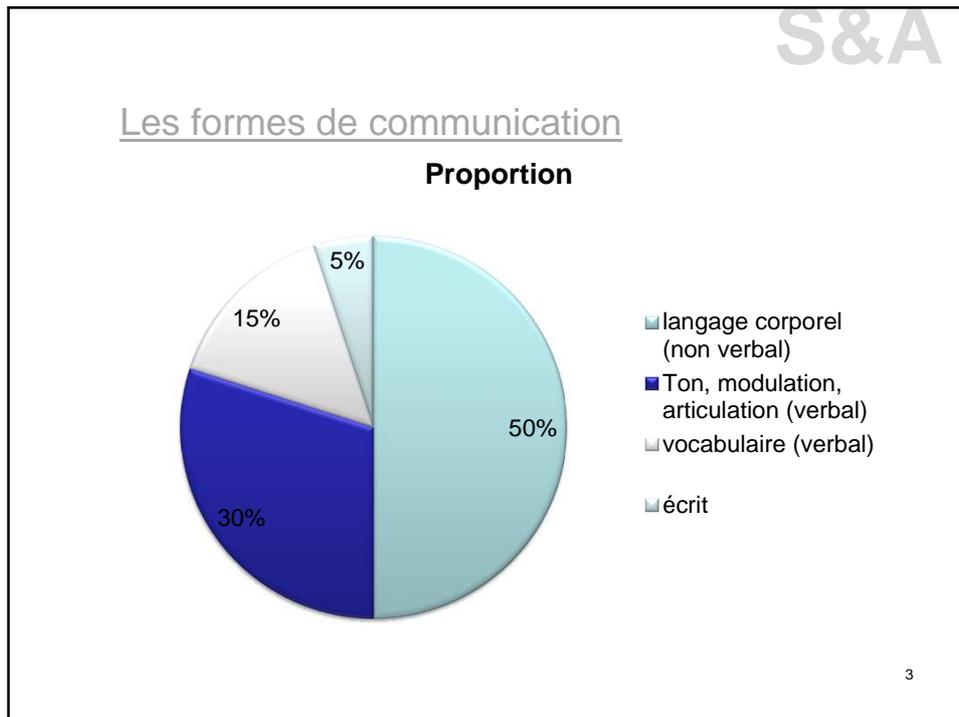
1

Les formes de communication

S&A

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

2



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

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

S&A

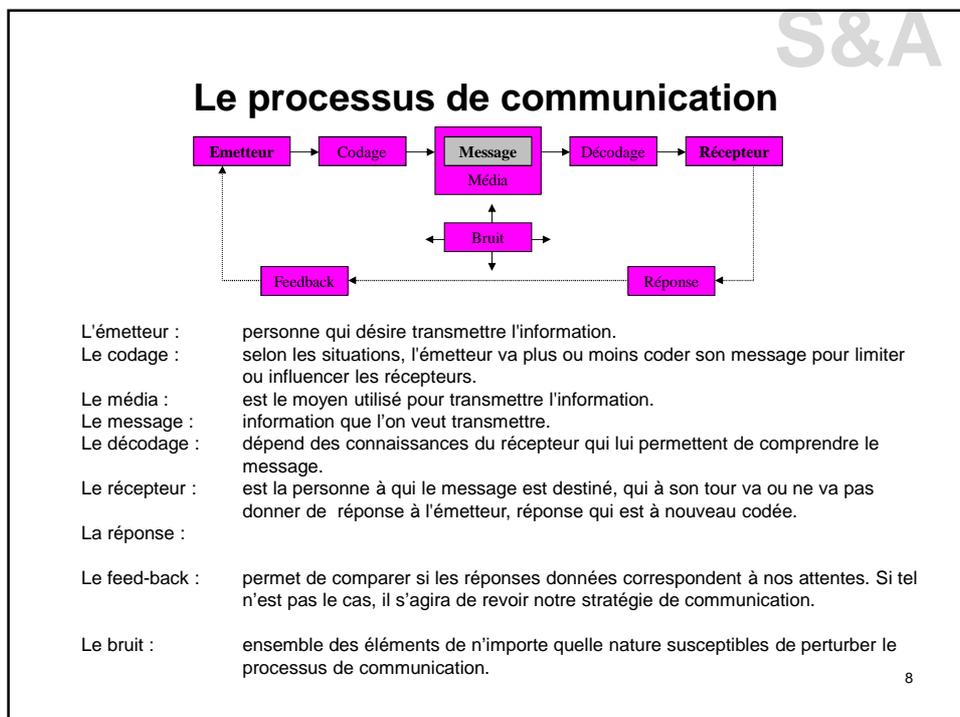
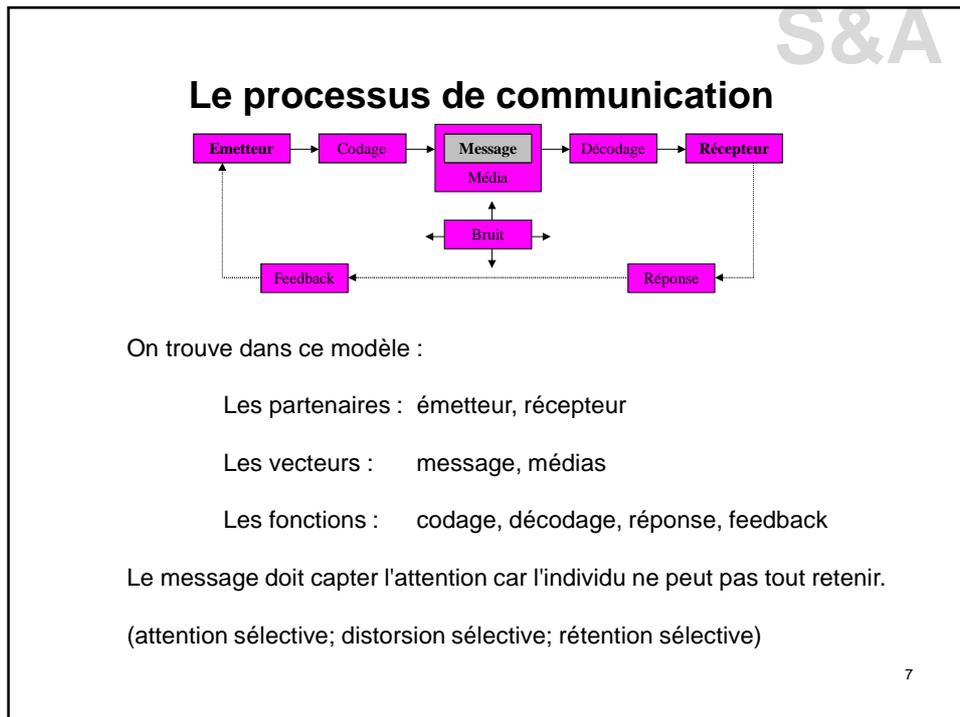
Le processus de communication

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.

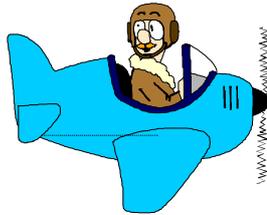
6



S&A

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

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



"Je

vacances"

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