

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

TECHNIQUES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 035021 U 21 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 001
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 19 mai 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

TECHNIQUES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE.

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette unité de formation doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socioéconomiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant de développer des compétences de base en communication pour assurer un service de qualité au maître d'œuvre.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Au départ d'un document écrit et/ou d'une communication orale dont la durée d'expression est comprise entre 5 et 10 minutes relatif (s) aux intérêts professionnels,

- ◆ répondre à des questions nouvelles de compréhension sur le contenu de documents relatifs à la communication professionnelle ;
- ◆ produire un message écrit lié à son intérêt professionnel ;
- ◆ s'exprimer oralement sur un problème lié à son intérêt professionnel en formulant un avis personnel.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

CESI ou C2D

3. HORAIRE MINIMUM DE L' UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement du cours	Code U	Nombre de périodes
Communication orale et écrite orientée vers le secteur.	CG	A	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable, face à une situation-problème de communication mettant en œuvre des techniques de base appropriées aux sollicitations des différents interlocuteurs (clientèle, employeur, collègues),

- ◆ d'identifier la situation de communication et le type de message (entendu ou lu, à exprimer oralement ou par écrit).

A titre d'exemple:

- ◆ pour la communication interpersonnelle :
 - prendre contact avec une personne (donner ses coordonnées, se présenter, laisser un message) ;
 - accueillir une personne, lui proposer les services de l'entreprise,... ;
- ◆ pour la communication informative :
 - demander/donner des informations et estimer le niveau de précision attendu ;
 - lire, rédiger une note informative et l'explicitier ;
- ◆ pour la communication professionnelle :
 - identifier une demande de service ;
 - proposer un service et l'explicitier d'une manière convaincante ;
 - utiliser le vocabulaire de la profession sans pour autant être trop technique s'il s'agit de la clientèle ou du maître d'œuvre ;
 - choisir des mots directement accessibles à l'interlocuteur ;
 - se mettre à la place de l'autre ;
 - être clair et précis ;
 - recourir à des exemples concrets ou des images pour expliciter un service ;
- ◆ pour la communication et la déontologie :
 - adapter ses comportements (formulation des phrases, ton, questionnement) pour assurer l'autre de son respect et de sa discrétion ;
 - utiliser les formules de politesse d'une manière appropriée ;
- ◆ de prendre en charge correctement une communication téléphonique :
 - se présenter, questionner et répondre d'une manière précise et adaptée ;
 - prendre des notes lors de la communication des informations essentielles ;
- ◆ de produire des messages écrits clairement et correctement rédigés en recourant éventuellement à des ouvrages de référence (dictionnaires, ouvrages techniques, Internet, messagerie électronique).

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable, face à des situations de communication avec différents interlocuteurs (clientèle, employeur, collègues), de produire des messages oraux et/ou écrits appropriés à la situation de communication :

- ◆ mettre en œuvre les comportements suivants:
 - se présenter avec aisance ;
 - solliciter et favoriser la communication ;
 - adapter ses attitudes et son langage verbal et non verbal au contexte professionnel.
- ◆ identifier le contexte de la communication et choisir le ton, la formulation, le vocabulaire les mieux adaptés en faisant preuve:
 - ◆ de clarté et de précision dans l'expression ;
 - ◆ de sollicitude et de respect dans la communication.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ de la qualité de la communication écrite et/ou orale ;
- ◆ du degré de précision du vocabulaire technique utilisé.

6. CHARGE DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPE ET REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.