

Techniques d'accueil • Exercices

Communiquer

Le processus de la communication



Compétence exercée: C1 • Communiquer

Chers étudiants,

Suite aux mesures prises par le gouvernement, les cours sont suspendus ce jeudi 29 et vendredi 30 octobre 2020.

Pour continuer nos apprentissages, voici quelques exercices à réaliser chez vous. Il s'agit d'activités pour vous entraîner avant l'évaluation.

Lisez bien les consignes et en cas de problème, vous pouvez me poser vos questions par mail à **prof.wetterene@outlook.com** ou via la plateforme **It's Learning**.

Bon travail et à bientôt,

M. Wetterene

Le processus de la communication

Découvre les situations décrites ci-dessous et réponds aux questions.

Situation n°1



Un Directeur réunit ses collaborateurs/employés pour communiquer le résultat des ventes.

Qui est l'émetteur?

Qui est le récepteur?

Quel est le canal?

Quel est le message?

Situation n°2



Dans une agence immobilière, une secrétaire transmet la description d'une maison à son Directeur.

Qui est l'émetteur?

Qui est le récepteur?

Quel est le canal?

Quel est le message?

Situation n°3



Le Docteur Willem indique à l'infirmière le traitement qu'elle doit administrer (donner) au patient.

Qui est l'émetteur?

Qui est le récepteur?

Quel est le canal?

Quel est le message?

Situation n°4



Monsieur Dupont contacte Monsieur Colin par visioconférence afin de discuter des nouveaux produits fabriqués par l'entreprise.

Qui est l'émetteur?

Qui est le récepteur?

Quel est le canal?

Quel est le message?

Situation n°5



Madame Jenard, cuisinière au Restaurant "Le tout bon" commande par téléphone des baguettes à la boulangerie "Thirion".

Qui est l'émetteur?

Qui est le récepteur?

Quel est le canal?

Quel est le message?

Situation n°6



Dans un hôpital, un patient pose de questions concernant son opération à son chirurgien.

Qui est l'émetteur?

Qui est le récepteur?

Quel est le canal?

Quel est le message?

Nom et prénom:

Pour chaque situation, réalise et adapte le schéma de la communication.

Situation n°1



Situation n°2



Situation n°3



Nom et prénom:

3^e Travaux de bureau | M. Wetterene

Situation n°4

A large, empty rounded rectangle with a yellow border, intended for the student's response to Situation n°4.

Situation n°5

A large, empty rounded rectangle with a yellow border, intended for the student's response to Situation n°5.

Situation n°6

A large, empty rounded rectangle with a yellow border, intended for the student's response to Situation n°6.

La communication interne et externe

Découvre chaque situation et indique s'il s'agit d'une communication interne ou externe.

Julie des Meubles Belot contacte sa cliente, Madame Deperney, suite à la livraison de sa nouvelle salle à manger.

Communication

Samantha du service vente, communiquer une commande à Julien du service Livraison.

Communication

L'entreprise Cordier informe l'entreprise Ramaut de sa nouvelle commande.

Communication

Madame Dutot du service Urbanisme à la Ville de La Louvière informe les ouvriers du service Voiries des nouveaux chantiers dans la ville.

Communication

Monsieur Potter, Directeur de la SA Bouchelle, envoie un mail à l'ensemble de ses employés pour annoncer l'organisation de fin d'année.

Communication

Les moyens de la communication

Pour chacune de ces situations, retrouve le moyen le plus approprié et justifie ta réponse.

Situations	Moyen	Pourquoi?
Demander à un client de payer une facture de toute urgence	_____	_____
Envoyer un tarif de 20 pages à un client en Chine.	_____	_____
Informer un client du passage du livreur demain.	_____	_____
Fixer un rendez-vous avec un client.	_____	_____
Demander à un client de renvoyer un document signé en urgence	_____	_____
Annuler une réunion prévue dans 3 semaines.	_____	_____

Le sens hiérarchique

Trouve et explique une situation où l'on constate un sens hiérarchique descendant.

- Qui est l'émetteur?

- Qui est le récepteur?

- Quel est le message?

- Quel est le sens hiérarchique?
Sens hiérarchique descendant.