



Accueil Physique et Téléphonique



Organisme bénéficiaire	OMFAM
DATE	13 - 14 - 15 JUILLET 2009

La communication dans les affaires

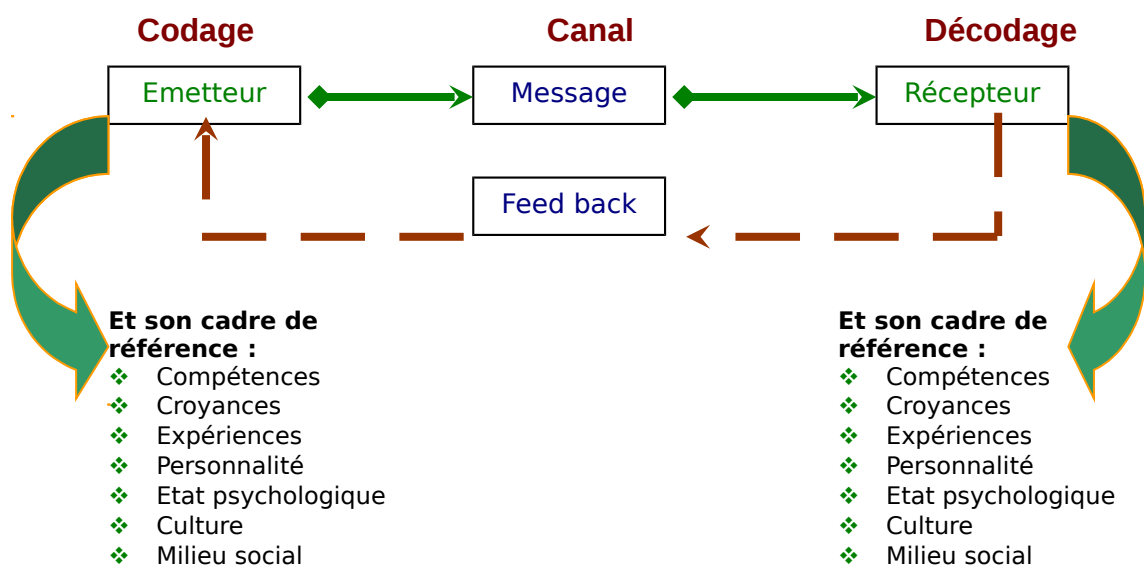
COMMUNIQUER	DANS QUEL BUT ?	▪ Pour informer ▪ Pour s'informer ▪ Pour faire une demande ▪ Pour faire agir ▪ Pour obtenir un accord
	COMMENT ?	▪ DIRECTEMENT (entretien, réunion, conférence) ▪ Par l'intermédiaire d'un MEDIA : téléphone, Interphone, télévision... ▪ Par ECRIT : Texte - Manuscrit - saisi - Imprimé ▪ Par d'AUTRES SIGNES : - Gestes, attitudes, sourire, mimiques, - Images, photos - Graphiques, schémas - Silence, regard, voix... ▪ Par des moyens AUDIO-VISUELS (film, télévision, visiophone....).
	AVEC COMBIEN DE PERSONNES ?	▪ Avec une <u>SEULE PERSONNE</u> : communication individuelle (entretien) ▪ Avec un <u>GROUPE</u> : Communication de groupe (réunion) ▪ Avec un <u>GRAND NOMBRE de PERSONNES</u> : Communication de masse (publicité)
	OÙ ET AVEC QUI ?	1. Avec les membres de l'entreprise COMMUNICATION INTERNE ▪ Descendante : du supérieur au subordonné ▪ Ascendante (remontante) : du subordonné au supérieur ▪ Latérale : entre deux personnes qui ont le même niveau hiérarchique ou qui n'ont pas de relation d'autorité 2. Avec les partenaires extérieurs de l'entreprise COMMUNICATION EXTERNE ▪ Avec les CLIENTS (adhérents) ▪ Avec les FOURNISSEURS ▪ Avec les BANQUES ▪ Avec les autres PARTENAIRES

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

LA COMMUNICATION SE PREPARE POUR ETRE EFFICACE

C'est l'émetteur qui est responsable à 100 %
De la compréhension (bonne ou mauvaise) du message.

Le schéma de la communication



Le rôle de la communication

Les communications jouent un rôle fondamental et, sans elles, aucune organisation ne peut fonctionner efficacement car « toute structure est basée sur un système d'interactions structurées et toute interaction présuppose une forme quelconque de communication »

Une communication est efficace lorsqu'elle atteint les objectifs fixés

1. Simple transmission d'information
2. Incitation à l'action
3. Développement d'attitudes favorables

LA COMMUNICATION VERBALE

Le registre du langage

Registre familier

- ☹ Le langage est relâché : il comprend des mots d'argot, des expressions « à la mode » (c'est génial, zen).
- ☹ Le style est souvent incorrect.
- ☹ Le ton est expansif et expressif (manifestation exubérante de joie, de colère, de sentiments...).
- ☹ Ce langage serait déplacé dans le domaine professionnel.

Registre courant

- ☺ C'est le langage usuel, notamment dans l'entreprise.
- ☺ L'expression est correcte mais simple, claire et précise.
- ☺ Le ton est sobre, réservé, sans manifestation de sentiments, d'impatience, d'agressivité,.....

Registre soutenu (professionnel)

- ☺ Le langage est soutenu : il comprend des mots recherchés, parfois compliqués.
- ☺ Le ton est précieux, parfois maniéré.
- ☺ Ce registre est rarement utilisé dans le domaine professionnel.

LA COMMUNICATION NON VERBALE

La voix et l'écrit ne sont pas les seuls moyens pour communiquer.
Nous communiquons aussi avec notre corps.

Le langage de l'apparence

Le choix des vêtements, l'allure générale, le maintien, les postures adoptées sont autant de signes qui révèlent le milieu de vie, l'éducation reçue et, généralement, l'état d'esprit d'une personne. Avant même que le premier mot ait été prononcé, on peut donc avoir un aperçu de la personnalité de son interlocuteur.

Le langage gestuel

Les gestes et les attitudes peuvent traduire :

- L'intérêt, la coopération (position assise sur le bord de la chaise, corps en avant, veste déboutonnée...)
- L'ennui, le manque d'intérêt (mains au visage, occupations diverses, position du corps vers l'arrière...)
- La colère (coups de pied dans le vide), la nervosité (pianotement)
- L'embarras (mains sur la nuque), l'assurance (calme, maintien...)

Le langage des mimiques du visage

Les mimiques, ou expressions du visage, accompagnent le regard ; c'est le langage des émotions et des sentiments. Les mimiques peuvent exprimer la douleur ou le plaisir, la tristesse ou la joie, le calme ou la colère

Le langage du regard

C'est l'instrument de communication le plus important : il peut interroger, admirer, réprouver, menacer, manifester l'intérêt, l'ennui, la domination, la soumission, l'amitié, la haine....

Des clés Pour une communication efficace

1. Avoir confiance en soi et apprendre à oser
 - ▢ Car oser c'est déjà agir
2. Sortir de son cadre de référence
 - ▢ Ayez l'esprit ouvert
 - ▢ Écoutez activement
 - ▢ Une bonne écoute est à la base d'une bonne communication
 - ▢ Écouter, c'est reformuler
3. Poser des questions : savoir poser des questions est un art
4. S'exprimer avec clarté pour être efficace
 - ▢ Attention aux non-dits
 - ▢ Attention aux mal-dits
 - ▢ N'hésitez pas à faire préciser le sens des mots
5. Développer un discours professionnel et non de type affectif
6. Se connaître soi-même en situation de communication
 - ▢ Il faut être rationnel
 - ▢ Il faut avoir le contrôle de soi

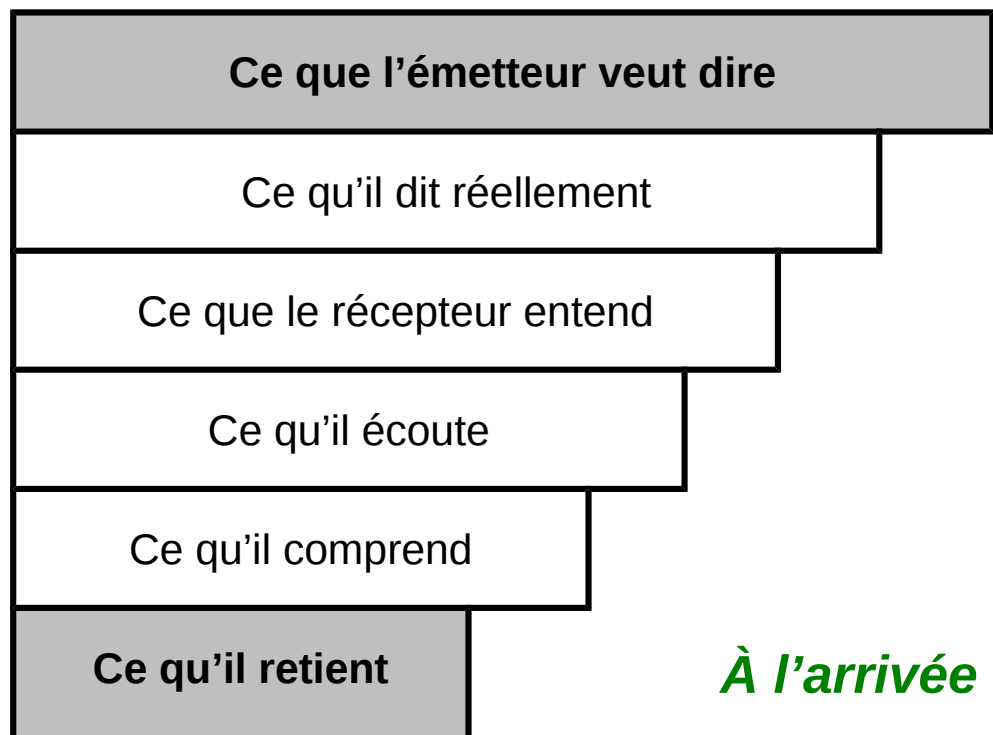
Dix pistes pour favoriser Une écoute compréhensive

- 1. Laisser parler l'autre : comment écouter si je suis en train de parler.**
- 2. Mettre l'interlocuteur à l'aise, lui montrer qu'il est libre de s'exprimer.**
- 3. Montrer que l'on veut écouter, que l'on est intéressé, et éviter de faire autre chose pendant ce temps.**
- 4. Se préserver des distractions.**
- 5. Chercher à se mettre à la place de l'autre pour comprendre son point de vue (être empathique).**
- 6. Être patient : accorder tout le temps nécessaire, sans interrompre.**
- 7. Rester calme : un homme énervé ne peut qu'affecter de mauvaises significations aux mots.**
- 8. S'abstenir de critiquer car cela entraîne des comportements de défense.**
- 9. Poser des questions : cela montre l'écoute, encourage l'interlocuteur à continuer, et cela lui permet de développer d'autres points.**
- 10. Rester toujours attentif à l'autre.**

Attention aux déperditions d'information

Dans toute situation de communication orale, on constate souvent une déperdition d'information entre l'émission et la réception.

Au départ



Quelques causes de déperdition de l'information :



➔ **L'émetteur n'a pas dit :**

Il s'exprime mal.
Il a oublié (émotivité, trac...).

➔ **Le récepteur n'a pas entendu :**

Il est malentendant.
L'environnement est bruyant.

➔ **Le récepteur n'a pas écouté :**

Il est fatigué, il s'ennuie.
Le message est trop long.

➔ **Le récepteur n'a pas compris :**

son vocabulaire est insuffisant
Il parle mal la langue
Son cadre de référence est différent.

➔ **Le récepteur a oublié :**

Il a une mauvaise mémoire.
Il a, aussi, pu mal interpréter une information ou la déformer volontairement.

**Pour limiter les déperditions d'information,
certaines techniques sont à appliquer :**

➔ **Une écoute objective et active**

➔ **Un questionnement pertinent**

➔ **La reformulation de ce qui est dit**

➔ **Une prise de note intelligente**



Le questionnement améliore la qualité de la communication. Il permet :

- ➔ De vérifier sa propre interprétation
- ➔ D'obtenir une explication supplémentaire
- ➔ D'inciter la personne à donner son avis personnel

Ce qu'il faut :

- ➔ Poser peu de questions, mais des questions courtes et claires ;
- ➔ Choisir des questions ouvertes, permettant à l'interlocuteur de répondre à sa guise ;
- ➔ Ne pas porter de jugement sur les réponses données.

La reformulation garantit la bonne compréhension du message. Il peut s'agir :

- ➔ D'une simple répétition sous une forme résumée ;
- ➔ D'une réexpression du message global, traduisant ce que le récepteur a compris au travers des mots, mais aussi des comportements, des sous-entendus.



Le Téléphone



"L'OMFAM, bonjour"



L'ATTITUDE AU TÉLÉPHONE

**Téléphoner est un acte physique,
On ne vous voit pas mais on vous imagine.**

Tenez-vous droit.	Penché sur votre bureau, soutenu par un coude vacillant, votre voix « tombe ».
Décontractez-vous.	Décrocher son téléphone c'est ouvrir une porte ; on vous imaginera immédiatement.
Souriez.	Le sourire s'entend au téléphone.
Parlez doucement.	On vous entend aussi bien à Paris qu'à Rabat.
Parlez plus lentement.	Votre élocution doit être plus claire, votre débit moins rapide que dans un entretien face à face.
Pas de bruits non identifiables.	Ne vous grattez pas la gorge : on croit que c'est un train qui passe ! Ne grommellez pas, ne soupirez pas : l'appareil amplifie !
Pas d'acrobaties.	Vous ramasserez votre crayon après : vos efforts pour traîner le téléphone sous la table se sentent très bien !
Concentrez-vous	Le manque d'attention que vous portez à votre interlocuteur est parfaitement ressenti - et mal !
Ne cachez pas le récepteur avec la main	On entend tout aussi bien ce que vous avez à dire à votre voisin et l'effet est désastreux.
Téléphonez devant un miroir.	Vous voir vous incitera à vous comporter au meilleur de vous-même.
Respirez.	Le rythme d'une respiration calme donne de l'impact à vos propos.
Manifestez de la bonne humeur.	Faites-vous une règle de notifier à votre interlocuteur que vous êtes heureux de l'avoir en ligne.
Ayez des égards pour l'interlocuteur.	Le téléphone ne doit pas être prétexte à bâcler les marques de politesse. Raccrocher brutalement équivaut à claquer la porte.

BIEN S'EXPRIMER AU TELEPHONE

A NE JAMAIS DIRE	A DIRE
Quittez pas !	Merci de rester en ligne
C'est pourquoi ?	C'est à quel sujet ?
C'est un problème important	C'est une question importante
C'est de la part ?....	C'est de la part de qui ?
Il vous connaît ?	Avez-vous déjà été en contact ?
Expliquez-moi de quoi il s'agit ?	Dites-moi en quoi je peux vous aider
Je lui dirai quand je le verrai	Il aura votre message dès son retour
Il ne peut pas vous prendre maintenant	Je ne peux pas lui passer la communication en ce moment
Je vais voir si je peux le déranger	Je vais voir s'il m'est possible de vous le passer
Vous pouvez toujours essayer de rappeler jeudi...	Je vous conseille de retéléphoner jeudi matin
Il n'y a plus personne dans la Société, rappelez demain	Vous appelez un peu tard ce soir, pouvons-nous vous rappeler demain à 9 heures ?
C'est vous qui avez déjà appelé trois fois ?	Je crois que nous avons déjà été en contact ?
Il n'est jamais dans son bureau !	Monsieur X est très difficile à joindre actuellement
Vous patientez ou vous rappelez ?	Préférez-vous rester en ligne ou rappeler dans quelques instants ?

Les dix règles d'or du savoir-vivre téléphonique



-
-
- 1. Décrocher immédiatement***
 - 2. Accueillir avec un sourire***
 - 3. Soigner son expression et le ton***
 - 4. Se présenter***
 - 5. Identifier son interlocuteur***
 - 6. Poser les bonnes questions***
 - 7. Prendre un message utile***
 - 8. Reformuler***
 - 9. Noter les références téléphoniques***
 - 10. Assurer le suivi des appels***



Communiquer au téléphone

Pour bien communiquer par téléphone, il est nécessaire de se préparer car 55 % du message passe par le paralangage. Et avant tout, il faut se donner un objectif précis.

1. La préparation physique et psychologique

Avant le dialogue, les comportements suivants s'imposent :

- s'isoler, se rendre mentalement disponible ;
- se détendre : décrocher le téléphone, c'est comme ouvrir une porte : l'interlocuteur se fait immédiatement une image de vous ;
- s'asseoir, s'installer confortablement car téléphoner est avant tout un acte physique. La posture, la manière dont la personne est assise «s'entend» au téléphone ;
- se tenir droit : être avachi engendre une voix peu claire ;
- supprimer les bruits parasites : tous les bruits s'entendent (soupirs, circulation extérieure...) ;
- tenir correctement le combiné téléphonique et surtout ne pas obstruer le récepteur ;
- être positif : téléphoner ne doit pas être une corvée ; c'est un moyen de communication efficace qui permet un gain de temps.

2. La préparation matérielle

Lorsqu'on est droitier, il faut placer le téléphone à gauche de façon à pouvoir prendre des notes avec la main droite (inverser la position dans le cas contraire).

Il faut avoir à portée de main : crayon, bloc note, fiches téléphoniques, répertoire, liste du personnel, agenda... tout document utile aux situations téléphoniques habituelles. Il est indispensable d'étaler devant soi tous ces outils de travail.

3. Le déroulement d'une communication téléphonique

Le téléphone est avant tout un moyen de gagner du temps en évitant des déplacements inutiles. Il faut donc le considérer comme un outil complémentaire à tous les autres utilisés dans la vie professionnelle. Son utilisation paraît simple, et pourtant, elle n'est pas sans inconvénient, car un mauvais accueil téléphonique peut avoir de graves répercussions sur la bonne marche de l'entreprise.

Il faut distinguer la situation d'émission de celle de réception.

➤ Situation d'émission

Un appel téléphonique ne s'improvise pas, il se prépare. Le plan d'appel se décompose en quatre parties :

- la prise de contact : présentation, identification de l'interlocuteur ;
- la raison de l'appel : motif exact ;
- l'objectif : but de l'appel, besoins de l'interlocuteur... ;
- la prise de congé : proposition, reformulation, salutation.

➤ Situation de réception

- il est recommandé de décrocher le combiné avant la troisième sonnerie ;
- il faut ensuite immédiatement se présenter (ou présenter l'entreprise) afin d'éviter les erreurs ;
- en cas de filtrage : cette situation est particulièrement délicate, mais indispensable. Elle expose, cependant, celui ou celle qui la pratique à effectuer des choix inconfortables, on peut s'exposer au mécontentement du supérieur hiérarchique ou à celui de l'interlocuteur.

Mais qu'il s'agisse de situation d'émission ou de réception d'appel, les règles d'or sont identiques :

- sourire (le sourire s'entend et véhicule de la sympathie) et se présenter ;
- parler clairement, d'une voix naturelle ; en effet, le téléphone est un prolongement de la voix ;
- pratiquer l'écoute active ;
- reformuler le besoin exprimé par l'interlocuteur : il doit vous considérer comme un(e) allié(e) et non comme une(e) ennemi(e) ;

- prendre en charge son interlocuteur : lui montrer qu'il a «frappé à la bonne porte » en annonçant votre fonction et en l'appelant par son nom, l'interlocuteur est ainsi reconnu (signe de reconnaissance de l'individu).

4. Les règles du langage téléphonique

Comme nous l'avons dit précédemment, il est très important de parler clairement d'une voix naturelle. Il est donc utile d'analyser sa voix en l'enregistrant, en l'écoutant et en la critiquant afin d'en améliorer la qualité : ton, débit, articulation...

Pour parler naturellement :

- il faut tenir le combiné à 3 ou 4 cm de ses lèvres ;
- il ne faut pas crier ;
- il ne faut pas manger, ni mâcher du chewing-gum.

➤ Le ton

Toutes les intonations sont porteuses de signification. En parlant, nous manifestons nos émotions : autorité, indifférence, joie, surprise, tristesse...Il ne faut donc pas oublier que l'interlocuteur les percevra.

➤Le débit

Parler trop vite peut rendre le message incompréhensible. Il est donc utile de s'entraîner afin d'obtenir un débit de la parole convenable : bien tenir compte des pauses qui permette à l'interlocuteur de s'exprimer à son tour et tenir compte de la ponctuation qui, mal marquée, peut dénaturer le sens d'une phrase. On considère que nous pouvons avoir, en face à face, un débit de 120 à 160 mots/minute ; on ne devrait pas dépasser 120 mots.

➤ L'articulation

Nos paroles reflètent notre état, une voix nerveuse peut agir négativement sur l'interlocuteur alors qu'une voix calme repose. Comme un comédien, lire des phrases phonétiquement difficiles, à débit différent, améliore la diction afin d'augmenter l'impact de la voix et, de ce fait, permettre une meilleure perception du message.

➤ L'expression orale

Il est recommandé de ne pas utiliser la forme négative (ex : *Monsieur X n'est pas là aujourd'hui*), de trouver les mots qui vont permettre à l'interlocuteur d'être satisfait et soi-même plus à l'aise (*Monsieur X est en réunion toute la journée....*), donc, plus efficace. Et surtout, ne jamais oublier les mots basiques de la politesse (je vous remercie....) on les appelle «mots magiques» car les personnes aiment les entendre et ils donnent à la conversation téléphonique une image très positive.

La communication non verbale

La nécessité de communiquer

L'exercice consiste à demander aux participants de se lever et d'imaginer qu'ils se trouvent dans un lieu public, de se promener dans la salle, en se croisant, mais sans rien se dire, sans se regarder et sans se toucher.

Au bout de deux ou trois minutes, les faire stopper, chaque participant se fige et se retourne vers son voisin le plus proche, il doit le regarder en face, sans faire aucun geste (sourire, soupirs, clin d'œil...).

Cet exercice démontre que lorsque deux personnes sont face à face, il leur est impossible de ne pas communiquer, ne serait-ce que par des comportements non verbaux.

Importance de la communication non verbale : une bonne communication tient aux :

- 20 premières secondes de l'entretien,
- 20 premiers mots prononcés,
- 20 premiers gestes réalisés,
- 20 premiers regards échangés.

Le langage non verbal permet la communication entre personnes de langues différentes : le rire et l'expression de la douleur sont les expressions non verbales les plus universelles.

Mais il n'est pas universel : la culture, la religion, les archaïsmes modifient la lecture de certains gestes (ex : les vêtements blancs ou noirs pour le deuil, selon la pratique religieuse dans différents pays) et l'expression des formules verbales. Le paralangage, c'est communiquer sans parler, il concerne notre apparence, nos gestes, nos expressions du visage (les mimiques).

L'apparence : c'est l'allure générale d'un individu que l'on voit en premier lieu : le vêtement, la coiffure, les accessoires. Le choix des vêtements se fait généralement en fonction de l'âge, de la morphologie et de la situation professionnelle. On peut constater une évolution dans la tenue vestimentaire, une plus grande décontraction, surtout dans le choix des tissus et des couleurs. Par le choix de notre tenue, nous voulons donner une certaine image de nous-mêmes. Il faut rappeler les trois types d'images :

- image projetée : image de soi
- image souhaitée : celle que l'on aimerait donner
- image reçue : celle qui est perçue par les autres.

La gestuelle : La «gestuelle» est un véritable paralangage qui accompagne le message verbal, le complète. Savoir le décoder, c'est favoriser la communication.

On connaît l'expression "garder ses distances". Chacun d'entre nous marque ses distances en parlant à l'autre. On distingue quatre zones de communication :

- zone intime (15 à 45 cm), ton de la confidence
- zone personnelle (entre 45 et 1,20 m), relations professionnelles, voire amicales
- zone sociale (1,20 à 3,50 m), marque la fonction de chacun
- zone publique (> 3,50 m), face à un public.

La gestuelle se manifeste par des postures ; celles-ci concernent la tête, le buste, le bassin, les jambes et les bras. Par nos gestes, nous nous exprimons et nous pouvons avoir un comportement de défense. Si, par exemple, nous sommes mis directement en cause, interpellés, nous avons alors des gestes barrières. Parmi les plus courants :

- les mains sur les oreilles,
- les bras croisés,
- se frotter les mains,
- les formes de réajustement : la mèche des cheveux, le pli d'un pantalon, d'une jupe, la poussière imaginaire, le raclement de la gorge...

On communique également à travers des signes conventionnels :

- le doigt pointé vers la porte signifie «sortez !»
- le signe de la main pour dire «au revoir»
- le hochement de la tête pour dire «oui»
- le battement de mains (applaudissement) pour montrer notre satisfaction devant une manifestation.

Les mimiques : C'est l'ensemble des expressions de visage. On peut relever les expressions des émotions : la joie, la surprise, le dégoût, la tristesse, la colère, la peur.

Il est intéressant également de présenter un aspect particulier de la mimique faciale : ils sont appelés les modificateurs (ou langage des regards) : ils changent, en effet, la signification dans toute communication

- le clin d'oeil : il indique que ce qui est dit ne doit pas être pris au sérieux,
- le regard soutenu : intention hostile,
- le regard panoramique : comme son nom l'indique, il parcourt lentement tous les interlocuteurs - (implication de tous dans un message apparemment individuel),

Tenir compte de ces modificateurs, c'est éviter des malentendus.

Pour que la communication soit réussie, il faut qu'il y ait concordance entre le message verbal et le non-verbal

3. Les rituels

Il s'agit de pratiques sociales habituelles, que l'on relève dans des situations courantes. On distingue le plus souvent les rituels de salutation, de séparation, de remerciements et de présentation.

Ces rituels sont différents selon les cultures. Il existe, par exemple, différentes façons de se dire bonjour : en se serrant la main, en s'embrassant, en s'inclinant... Ce rituel de salutation varie selon les pays, et aussi selon les milieux (famille, entreprise...)

Communiquer efficacement nécessite de connaître ces rituels afin de comprendre le comportement de nos interlocuteurs et aussi de les prendre en compte afin de ne pas les heurter.



Donc on communique en fonction des

Besoins physiologiques, besoins pratiques; besoins d'identité; besoins sociaux; d'estime; d'actualisation de soi

LES OBSTACLES ET LES BRUITS DE LA COMMUNICATION

1. Des obstacles liés aux intentions de communication

- Besoin de prestige
- Besoin d'affection
- Besoin de sécurité
- Besoin de se réaliser
- Besoin d'appartenance...

2. Des obstacles liés à la compréhension intellectuelle

- Termes complexes
- Sens du mot
- Altération des mots
- Vitesse de débit
- Ambiguïté

3. Obstacles liés à la compréhension affective

- Valeur des mots
- Ironie
- Congruence entre les signes de communication et le groupe d'appartenance ou le cadre de référence

4. Obstacles liés aux préjugés

- Evaluation sur un seul trait de personnalité
- Fixation, sélection

5. Obstacles liés à l'expression orale

- La phonation (hauteur, intensité, timbre)
- L'élocution
- Les comportements
- La proxémique

6. Bruits techniques

- Ils sont liés à l'outil de communication
- Ex : Friture sur la ligne téléphonique

7. Bruits organisationnels

- Ils sont liés à la structure d'un organisme
- Ex : Mauvaise circulation de l'information

8. Bruits sémiologiques

- Ils sont liés aux comportements des interlocuteurs
- Ex : Discussion en aparté des 2 interlocuteurs pendant une réunion

9. Bruits sémantiques

- Ils sont liés au code du message
- Ex : vocabulaire trop professionnel pour une personne non initiée
- Ex : Message imprécis, incomplet, emploi des sous-entendus.

"L'OMFAM à votre service"

