

Thème 5 : la communication

Classe

Date :

OBJECTIFS :

Exercice 1 :

Pour chacune des situations au tableau, dites en 1 qui transmet le message, en 2 à qui est destiné le message et en 3 quel est le message.

1.....1.....1.....
 2.....2.....2.....
 3.....3.....3.....

Exercice 2 :

1. placez la lettre correspondante devant le numéro pour obtenir l'ordre du processus de communication.

Ma réponse	Les étapes à classer	La correction
1. .	A. Ce qu'il comprend	1. .
2. .	B. Ce que je dis	2. .
3. .	C. Ce que je veux dire	3. .
4. .	D. Ce qu'il retient	4. .
5. .	E. Ce que je pense à dire	5. .
6. .	F. Ce qu'il répercute, en moyenne 25% du message de départ	6. .
7. .	G. Ce que je sais dire	7. .
8. .	H. Ce qu'il choisit de comprendre	8. .
9. .	I. Ce qu'il admet	9. .
10. .	J. Ce qu'il perçoit	10. .

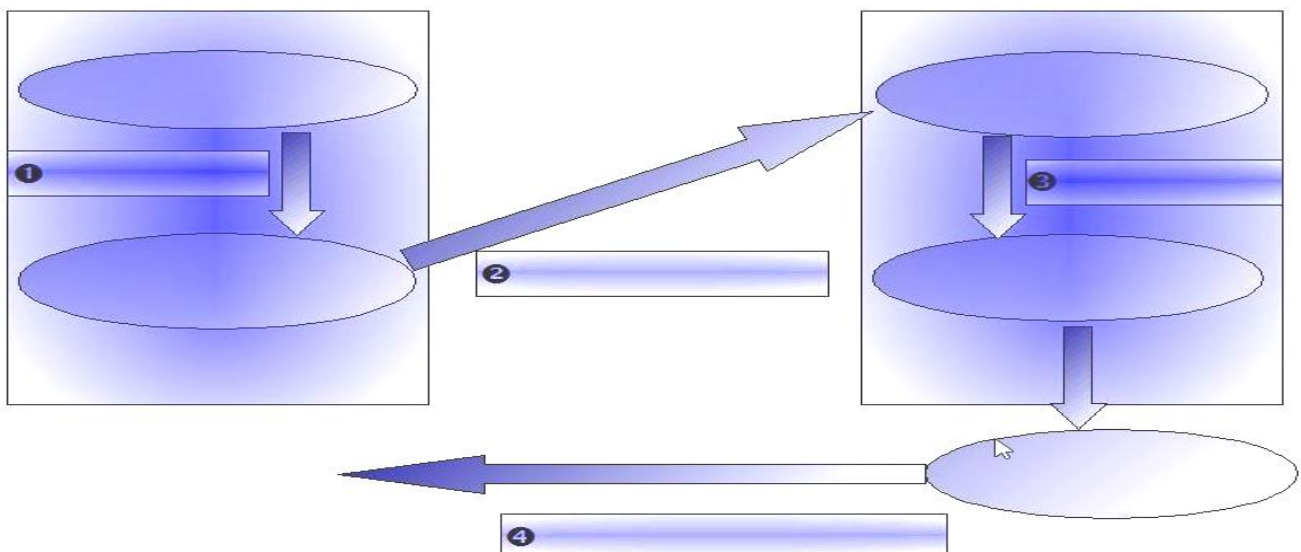
- Après la correction, je réécris les étapes dans l'ordre au dos de cette feuille.
- rappelez le pourcentage du message d'origine qu'un récepteur comprend réellement?

Exercice 3 : Associez la lettre avec le numéro (ex A2 ou B3)

Canal	Exemples	Ma réponse	La correction
1. VISUEL	A. Panneau « interdiction de fumer »	A. .	A. .
2. AUDIOVISUEL	B. Visioconférence	B. .	B. .
3. AUDIO	C. Téléphone	C. .	C. .
	D. Internet	D. .	D. .
	E. Panneau de signalisation	E. .	E. .
	F. Conversation en « face à face »	F. .	F. .

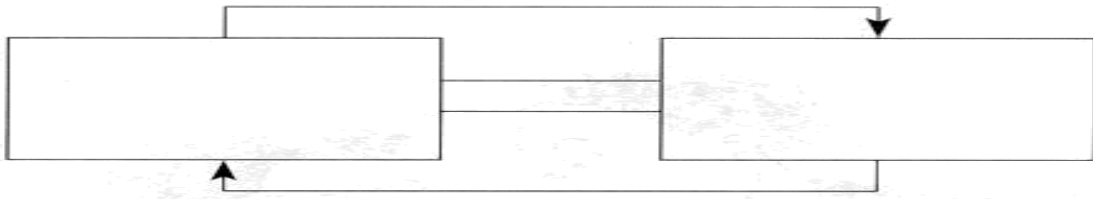
Exercice 4 :

- placez dans les ovales les actions proposées au tableau
- placez dans les zones rectangulaires les phases



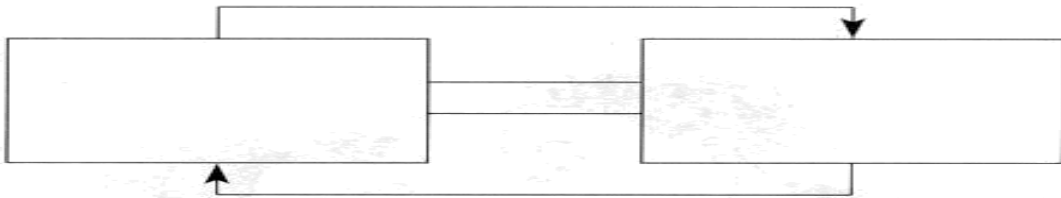
Exercice 5 :

1. Complétez le schéma de communication en précisant :
- l'émetteur, le récepteur
 - le message
 - le canal utilisé (oral, écrit, visuel, audio ou audiovisuel...)
 - le message en retour

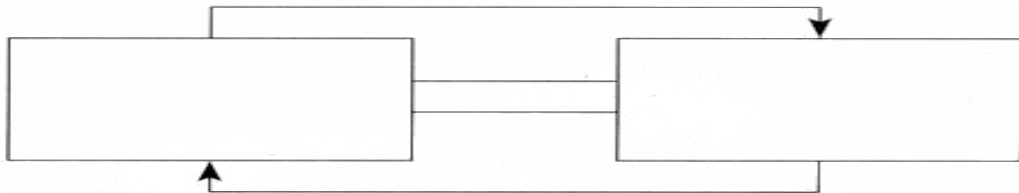


2. Même exercice avec les situations suivantes

Situation 1 : Madame Rosay commande par internet des livres sur le site leslivres.com. Elle reçoit sa commande une semaine plus tard



Situation 2 : Vous téléphonez à Virgin pour connaître le prix du disque que vous allez offrir à votre camarade pour son anniversaire. Il coûte 24 €.



Exercice 5 : savoir écouter.

1. Le "mauvais écouteur"

La scène se passe dans un magasin de jardinerie-motoculture de plaisance. Le vendeur arrive sur un client qui depuis quelques instants regarde avec attention les tondeuses et les autoportés.

Vendeur	« Bonjour Monsieur, souhaitez-vous quelques renseignements »
Client	« Avec plaisir, je regardais justement les tondeuses et les autoportés car je viens de faire paysager mon terrain et... »
Vendeur	« II vous faut un engin de tonte... quelle est votre surface de pelouse ? »
Client	« Seulement 1 000 m2 pour l'instant mais dans le futur il se pourrait que j'agrandisse avec le verger du voisin »
Vendeur	« Oui, seulement 1000 m2, une bonne autotractée suffit, vous allez surement utiliser votre herbe coupée pour le compost »
Client	« Euh, oui sûrement, c'est sûrement mieux... »
Vendeur	« C'est l'idéal, justement ce modèle permet de. . . »

Voici une vente bien mal engagée, par un vendeur très « mauvais écouteur » ! Retrouvez et caractérisez les 3 erreurs de ce mauvais écouteur.

Erreur 1 :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Erreur 2 :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Erreur3 :

.....
.....
.....
.....
.....

2. Entendre n'est pas suffisant !

Voici un dialogue entre une vendeuse et une cliente habituelle. Bien sûr, tout ceci est extrêmement caricatural mais... pourtant cela aurait pu se passer...

Cliente	« Ah, bonjour Geneviève, je viens vous voir, car je dois me choisir un nouvel ensemble car je vais à un mariage... »
Vendeuse	« Ah un mariage, c'est formidable, dire que j'espère depuis 2 ans que ma fille aînée en fasse autant, elle va fêter dans 8 jours son 25ème anniversaire... »
Cliente	« Ça me fait penser que cette année on fêtera, mon mari et moi, nos 20 ans de mariage, j'espère que j'aurai droit à un beau cadeau... »
Vendeuse	« Et bien moi, pour son dernier cadeau, mon mari ne s'est pas moqué... regardez cette bague comment la trouvez-vous ? »
Cliente	« Pas mal mais vous savez, moi je ne supporte pas les bagues... bon revenons ... mon ensemble, est-ce-que vous pouvez me montrer... »

Recherchez dans ce dialogue le mot commun entre une réplique et celle qui la précède.

.....
.....

Qu'aurait dû répondre la vendeuse, si elle avait écouté, afin d'éviter ce dialogue de sourds?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Exercice 6 : connaître les registres de langue.

1. Complétez le tableau suivant avec les équivalents dans les langages soutenu, familier et courant des mots proposés. Trouvez un exemple pour la dernière ligne.

Langage	Langage	Langage
fric		
	chaussure	
		discourir
	ami	
		se restaurer
bagnole		
	homme	
		fonctionnaire de police

2. quel est le registre de langue à privilégier dans le milieu professionnel, et en vente en particulier?

.....

Exercice 7 : mesurer l'intérêt des pictogrammes.

1. Reportez sous le pictogramme le numéro qui correspond à sa signification



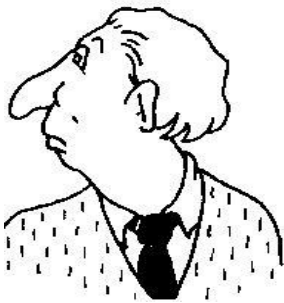
- 1 - Télévision dans les chambres
- 2 - Nombre de chambres
- 3 - Carte American Express
- 4 - Restaurant
- 5 - Téléphone dans les chambres
- 6 - Chambres accessibles aux handicapés
- 7 - Air conditionné
- 8 - Ascenseur
- 9 - Piscine couverte
- 10 - Carte « Diners club » acceptée
- 11 - Carte Eurocard acceptée
- 12 - Hôtel situé en centre ville
- 13 - Petits déjeuners
- 14 - Piscine découverte
- 15 - Salle de séminaire

2. Quels sont les intérêt principaux des pictogrammes pour communiquer ?

.....

Exercice 8 : identifier les bases de la communication non verbale.

Associez l'adjectif qui convient pour chaque mimique : effrayé, furieux, timide, satisfait, inquiet, étonné, rêveur, triste.

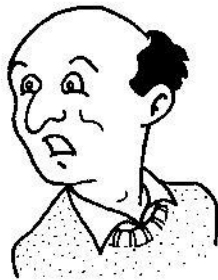


.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

Monsieur Bouquet, VRP, transmet à sa société, (SA Bellevue) une commande urgente à partir du fax de son client.
L'entreprise Bellevue accuse réception de la commande.

