

COMMUNICATION DANS LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES COURANTES

Module 1 :

- Décrire son environnement de travail
- Présenter à l'oral son entreprise et le rôle que l'on y joue
- Parler de son environnement et de ses conditions de travail
- La réputation de l'entreprise, ses avantages compétitifs

Module 2 :

- Parler de sa carrière
- Expliquer son parcours d'études et professionnel
- Décrire son profil et ses compétences
- Parler de sa motivation, des enjeux de sa profession

Module 3 :

- Participer à des réunions
- Prendre la parole, exprimer l'accord, le désaccord
- Suivre les débats, s'adapter à des accents et débits différents
- Faire un compte rendu oral ou écrit

Module 4 :

- Participer à des conférences téléphoniques / visioconférences
- Compréhension orale et stratégies de communication
- Gérer et signaler les problèmes techniques, assurer la prise de parole
- Se concentrer sur la clarté du message et des explications données

Module 5 :

- Communiquer à l'oral
- Accueillir, informer, donner des explications
- Tenir une conversation, donner son opinion, développer un argument
- Faire une présentation structurée d'un produit / service à un client

Module 6 :

- Communiquer à l'écrit
- Passer commande et accuser réception
- Signaler une erreur ou un changement
- Rédiger des explications dans des termes simples et précis
- Exprimer sa satisfaction ou son insatisfaction, s'excuser

Module 7 :

- Résoudre des problèmes, proposer des solutions
- Expliquer un problème ou une difficulté technique
- Suggérer une solution et en détailler les étapes
- Vocabulaire de l'informatique et des nouvelles technologies
- Guider un utilisateur sur son ordinateur