

**BTS Assistant de Manager
Session 2014**

EPREUVE E4 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ETRANGERE	Fiche de situation n°:
Nom et prénom du candidat :	N° d'inscription :
Situation d'évaluation (A ou B) : A = national / B = international	Langue vivante choisie (pour la situation B) :

LA SITUATION DE COMMUNICATION

Vécue		Observée		Date :
-------	--	----------	--	--------

Intitulé de la situation :

Type de situation (cf. liste des 9 situations définie par le programme de l'examen) :

Contrôle de la composition du dossier :

- 4 situations présentées de types différents.....	OUI	NON
- dont une relative à la collaboration avec le manager.....	OUI	NON
dont deux dans un contexte de travail international mobilisant une langue étrangère.....	OUI	NON

L'ORGANISATION CONCERNEE

Nom :

Adresse :

Activité :

Département ou service :

LE CONTEXTE DE LA SITUATION

Contexte managérial :

- **Présentation rapide de la structure**

Exemples d'éléments :

activité, **date de création**, **taille** (effectif), **statut** et **capital** (éléments juridiques), **développement** (↗ ou ↘ de l'activité) **positionnement /concurrence**, **cible** (clientèle), spécificités ou **avantage concurrentiel** ou forces (innovation, dynamisme, qualité...) **contraintes particulières** : hygiène, sécurité, législation, normes,...culture d'entreprise, image, valeurs...

- **Présentation rapide du manager** : nom, **statut**, **style de management**, **personnalité**...

Contexte organisationnel :

Organisation du travail (ex : **mode projet**, **à distance**, **en équipe**...), **système d'information**, **techniques**, **outils** : équipements, procédures, règles de fonctionnement du service, en lien avec la situation présentée

Contexte relationnel

• Composantes de la communication

- **Acteurs** : nom + fonction (statut)

- **Relation entre les acteurs** : ex : relation professionnelle (collègues, client/fournisseur...) place des acteurs dans la relation (lien hiérarchique ou non...), **rôle** (ex en réunion : animateur/participant) **relation entretenue** : collaboration, amicale, **personnalités** (, organisé, ouvert/en retrait, calme/stressé, chaleureux/froid, rigoureux, organisé/peu organisé...) et tout élément intéressant pour caractériser une relation (même âge...)

Contexte spatio-temporel : **Canal** :

Lieu :

Durée :

- **Enjeux** : de chaque acteur (ce qu'ils visent, ce qu'ils risquent de gagner/perdre)
- **Forme de la communication** : **interne/externe, interpersonnelle/de groupe, en face à face/à distance, formelle/informelle...**
- **Techniques et outils de communication utilisés** : **prise de notes, écoute active... téléphone, ordinateur...**

LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE *

Relation des faits mettant en évidence la (les) stratégie(s) développée(s).

Relation des faits : description de la situation avec : les **éléments du contexte** qui influencent la communication comme le territoire, le moment, la relation des acteurs..., le déroulement (les différentes phases, ex dans un accueil : prise de contact : méthode, paroles... prise de congé) en précisant le comportement, attitudes, langage (verbal, non verbal...), les codes, rituels ... et les **stratégies des acteurs** : techniques utilisées de manière consciente ou inconsciente dans la communication qui influencent autrui : par exemple **stratégies de séduction, de persuasion, de culpabilisation, de manipulation, de résistance, d'évitement, de fuite, d'intimidation, d'affrontement, de pression, , d'argumentation, exemple en négociation** : (# types d'arguments, opinions/faits, propositions, opinions ..., les modalités d'accord concessions, compromis...), **les procédés de la communication** : exemples : **l'empathie, l'écoute active** (= questionnement, reformulation, langage non-verbal) ...

NB : On doit retrouver dans cette analyse les compétences professionnelles et les connaissances en lien avec le thème de la situation : pour cela reprendre la fiche « **Mes Objectifs en F1** » où sont précisées les compétences attendues (1^{ere} colonne) et les connaissances (2^e colonne) et vous aurez ainsi le vocabulaire adéquat. **Pour revoir ces notions et compléter ses savoirs reprendre les Fiches Ressources correspondantes.**

L'ÉVALUATION DE LA RELATION

Évaluation de la communication, de son efficacité professionnelle

Résultats : **analyse critique** : **en quoi la communication est réussie ou non, pourquoi est-elle efficace ou non** : par exemple trouver ce qui a manqué (ex : manque de préparation de l'assistant, manque d'écoute de l'interlocuteur...) ou ce qui a été facteur d'efficacité
Difficultés rencontrées ou remarquées (si situation observée),
Conséquences → il faut terminer sur une **conclusion**, sur les conséquences de cette situation de communication (sur les acteurs, l'entreprise...), et sur la recherche de l'efficacité professionnelle : ce qui est à retenir (règles, normes, conseils...) et **à appliquer dans l'exercice de son métier.**