

**BTS Assistant de Manager  
Session 2015**

<b>EPREUVE E4 :</b> COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ETRANGERE	Fiche de situation n°: 1
Nom et prénom du candidat : <b>Bègue Héloïse</b>	N° d'inscription du candidat :
Situation d'évaluation (A ou B) : A	Langue vivante choisie (pour la situation B) :

**LA SITUATION DE COMMUNICATION**

Vécue	Oui	Observée	Non	Date : 1/06/2015
Intitulé de la situation : Négociation avec un hôtel				
Type de situation (cf. liste des 9 situations définie par le programme de l'examen) : <b>Négociateur</b>				
Contrôle de la composition du dossier :				
- 4 situations présentées de types différents..... OUI      NON				
- dont une relative à la collaboration avec le manage..... OUI      NON				
dont deux dans un contexte de travail international mobilisant une langue étrangère..... OUI      NON				
<b>L'ORGANISATION CONCERNEE</b>				
Nom : XXXX				
Adresse : XXXX				
Activité : Communication et relation presse			Département ou service : Communication	

**LE CONTEXTE DE LA SITUATION**

**Contexte managérial :**

XXXX, agence de communication et relations médias, est une entreprise française créée en XXXX et basée à XXXX (département). C'est une SARL avec un capital de XXXX €. Elle communique sans cesse avec des journalistes, créant son réseau, pour ses clients (principalement des entreprises) qui veulent faire connaître leur produit, activité ou événement.

L'entreprise organise aussi régulièrement des événements pour ses clients comme l'anniversaire de l'entreprise ou le lancement d'un nouveau produit.

À ce jour, XXXX compte deux personnes, la directrice Mme XXXX, puis son associé Mme XXXX et pour des contraintes financières, elles n'embauchent que des stagiaires.

Dans l'entreprise, les rapports sont directs, et les membres du personnel s'appellent tous par leur prénom. Le climat dans lequel s'effectue le travail est décontracté cependant, le rythme de travail est très soutenu.

Ce sont souvent les managers qui se déplacent chez les clients afin de connaître davantage leur personnalité et ainsi pouvoir satisfaire leurs attentes.

Les deux managers pratiquent un management délégitif et sont très ouvertes aux suggestions.

**Contexte organisationnel :**

Au sein de l'agence, chaque personne dispose d'un poste de travail connecté au réseau local de l'entreprise. De plus, les managers disposent toutes les deux d'un ordinateur portable qu'elles emportent lors de leurs déplacements chez les clients. Sur tous les postes de travail se trouvent les principaux logiciels bureautiques ainsi qu'un navigateur. L'agence dispose également d'une imprimante réseau, d'un scanner et d'un photocopieur.

De plus, mon bureau se situe dans un endroit calme, ce qui est un avantage lors de mes conversations téléphoniques.

Ici, l'agence doit organiser le 100<sup>e</sup> anniversaire d'une entreprise de transports contenant plus de 500 invités. Certains sont invités à l'hôtel. Il a donc fallu que je réserve des chambres d'hôtel.

### Contexte relationnel

- Composantes de la communication

#### Acteurs :

- Réceptionniste de l'hôtel Mercure de XXXX
- Héloïse Bègue, assistante manager stagiaire
- Mme XXXX, manager, qui délègue la mission à l'assistante.

**Interactions** : relation professionnelle sans lien de subordination hiérarchique lors d'un entretien professionnel. La relation entretenue est une négociation, je tente d'optimiser les coûts de l'entreprise.

**Canal** : Communication oral à distance par téléphone

**Contexte spatial** : L'assistante dans son bureau

**Contexte temporel** : Entretien de 10 minutes exécuté dans la matinée

- Enjeux

Assistante : Je souhaite satisfaire la demande de ma manager en négociant les prix pour obtenir les petits déjeuners gratuits. Grâce à cela les coûts seront optimisés concernant l'hébergement des invités. Je souhaite également trouver un terrain d'entente avec la réceptionniste.

Réceptionniste de l'hôtel : Réussir à obtenir des réservations de chambres. Trouver un terrain d'entente avec la cliente.

- Forme de la communication :  
Communication interpersonnelle externe, à distance, formelle

- Techniques de communication utilisées : prise de notes, écoute active, négociation
- Outils de communications utilisés : téléphone

## LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE \*

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

L'agence doit organiser le 100<sup>e</sup> anniversaire d'une entreprise et certains invités sont conviés à rester sur place et à dormir à l'hôtel. Au préalable de l'appel avec la réceptionniste de l'hôtel sélectionné, une liste des invités restant à l'hôtel a été réalisée sur plusieurs jours pour savoir le nombre exact de chambre à réserver.

Juste avant d'appeler l'hôtel, je me suis préparée en réfléchissant sur la demande précise que je vais effectuer suite à la demande de ma manager. Je note donc, suivant les tarifs inscrits sur le site internet de l'hôtel, les prix des chambres et des petits déjeuners pour avoir ces informations sous les yeux lors de la discussion téléphonique. De plus, je dois prévoir un bloc note et un stylo pour pouvoir prendre des notes lorsque je discuterai avec la réceptionniste de l'hôtel.

Le déroulement de l'échange s'effectue avec tous les rituels de prise de contact et de prise de congé. Les deux acteurs font preuve d'écoute active permettant de cerner le problème et ainsi trouver un terrain d'entente.

Stratégies des acteurs :

- L'assistante a une stratégie d'influence puisque j'utilise des arguments d'analogie (en comparant avec d'autres hôtels) pour faire adhérer la réceptionniste à ma demande. J'adopte également une stratégie de coopération pour trouver une entente avec la réceptionniste et ainsi réserver des chambres.
- La réceptionniste a une stratégie de coopération puisqu'elle souhaite faire réserver les chambres de son hôtel.

Après l'appel téléphonique, je relis mes notes puis vais transmettre à mon manager le résultat de la conversation.

### L'ÉVALUATION DE LA RELATION

#### *Évaluation de la communication, de son efficacité professionnelle*

Résultats : L'échange a été productif puisque j'ai réussi à obtenir les petits déjeuners gratuits et la réceptionniste a réussi à faire réserver plusieurs chambres. L'écoute active de chaque acteur était bien présente car nous avons conscience des enjeux de cette négociation. Les deux acteurs se sont donc mis d'accord en faisant des compromis.

Conséquences : La situation de communication s'est bien passée, et chaque acteur est donc satisfait. La négociation est donc importante pour obtenir ce que l'on souhaite, mais il ne faut pas mettre de côté le sens coopératif de la transaction puisque les deux acteurs doivent arriver à un terrain d'entente dans une bonne atmosphère.