

**BTS Assistant de Manager  
Session 2015**

<b>EPREUVE E4 :</b> COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ETRANGERE	Fiche de situation n°: <b>2</b>
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 : 3/06/2015
Intitulé de la situation : Créer, entretenir et activer un réseau avec des journalistes				
Type de situation (cf. liste des 9 situations définie par le programme de l'examen) : <b>Créer, entretenir et activer un réseau relationnel</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 d'une 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.

Chaque fois qu'une entreprise veut faire connaître son produit, son activité ou son événement, elle fait appel à XXXX qui se charge de contacter les journalistes pour que ceux-ci en parlent dans leur média. Grâce à cela le produit/activité/événement de l'entreprise se fera connaître.

Ici, c'est XXXX, une agence d'événementiel, qui a demandé les services de l'agence XXXX pour effectuer la relation média de l'événement Anjou Vélo Vintage.

### **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.

L'agence possède aussi le logiciel Datapresse, qui est une base de données comprenant des journalistes. Ceux-ci sont triés par listes (ex : Radio, TV, Région, Presse Mode, Presse Sport)

Ici, XXXX s'occupe des relations médias de Anjou Vélo Vintage qui est le premier événement vélo rétro français. Cet événement a eu lieu le 13 et 14 juin 2015 à XXXX.

J'ai donc dû effectuer du phoning pendant plusieurs semaines pour contacter des journalistes et leur proposer de parler de l'événement ou de venir s'ils sont disponibles.

Pour cette situation, un journaliste a été retenu mais ils étaient plusieurs à parler de l'évènement et même à se déplacer.

### **Contexte relationnel**

- Composantes de la communication :

#### **Acteurs :**

- M. XXXX, journaliste pour le média « Bike »
- Héloïse Bègue, assistante manager stagiaire
- Mme XXXX, manager, délègue la mission à l'assistante

**Interactions :** relations professionnelle sans lien de subordination hiérarchique lors d'un entretien professionnel. La relation entretenue entre les acteurs est une relation de coopération. L'échange fut chaleureux tout en étant bien organisé.

**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

J'ai un enjeu relationnel puisque je voudrai créer un contact pour agrandir le réseau de l'agence et pouvoir lui communiquer les futurs produits ou événements de nos clients. De plus, je dois satisfaire la demande de ma manager, qui est d'attirer l'attention des journalistes concernant cet événement. J'ai également un enjeu identitaire puisque je souhaite apparaître comme une véritable professionnelle compétente vis-à-vis du journaliste mais aussi auprès de ma manager qui pourrait avoir écho de cette conversation.

Le journaliste a un enjeu opératoire puisqu'il veut trouver des informations intéressantes pour les publier dans son média.

- Forme de la communication :

Communication interpersonnelle externe, à distance, formelle

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

## LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE \*

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

L'agence a donc souvent contact avec des journalistes. Ils feront donc partie du réseau pour que l'agence puisse reprendre contact avec eux lorsqu'elle aura d'autres produits/activités/événements à communiquer.

En appelant des journalistes concernant l'Anjou Vélo Vintage, l'agence garde des contacts avec des médias, ce qui facilitera les transactions lorsqu'elle aura d'autres événements à leur proposer.

Stratégie des acteurs :

Les deux acteurs ont utilisé, de manière consciente, une stratégie de coopération puisqu'ils veulent tous les deux avoir un bon contact et le garder.

Mais malgré tout, j'ai également eu une stratégie d'influence sur le journaliste pour que celui-ci soit intéressé par l'événement. J'ai donc dû argumenter pour le convaincre.

Le déroulement de l'échange s'effectue avec tous les rituels de prise de contact et de prise de congé

## L'ÉVALUATION DE LA RELATION

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

Résultats : La communication a donc été réussie puisque le journaliste était intéressé par l'événement. J'ai réussi à le convaincre de venir sur place le jour de l'événement pour faire des interviews et prendre des photos. Suite à cela il a publié un article sur son média.

Conséquences : La situation de communication s'est bien passée, et chaque acteur est donc satisfait. En effet, le journaliste repart avec des informations précieuses qu'il pourra publier dans son média et l'assistante a rempli son contrat avec XXXX en faisant venir des journalistes sur l'événement mais elle a également entretenu le réseau relationnel de l'agence.