

**BTS Assistant de Manager  
Session 2015**

<b>EPREUVE E4 :</b> COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ETRANGERE	Fiche de situation n° : 4
Nom et prénom du candidat : Bègue Héloïse	N° d'inscription du candidat :
Situation d'évaluation (A ou B) : <b>B</b>	Langue vivante choisie (pour la situation B) : Anglais

**LA SITUATION DE COMMUNICATION**

Vécue	<input checked="" type="checkbox"/>	Observée		Date : le 18 novembre 2015
Intitulé de la situation : <b>Prise de rendez-vous au téléphone</b>				
Type de situation : <b>Rendre compte, informer, faire le point avec le manager</b>				
Contrôle de la composition du dossier :				
- 4 situations présentées de types différents.....	<b>OUI</b>		NON	
- dont une relative à la collaboration avec le manage.....	<b>OUI</b>		NON	
dont deux dans un contexte de travail international mobilisant une langue étrangère.....	<b>OUI</b>		NON	

**L'ORGANISATION CONCERNEE**

Nom : XXXX	
Adresse : XXXX	
Activité : Communication, relations presse & publiques, événementiel...	Département ou service : Relations publiques

**LE CONTEXTE DE LA SITUATION**

**Contexte managérial :**  
 XXXX est une SARL au capital de XXXX€ créée en décembre XXXX et basée en région parisienne. Elle est dirigée par Mme XXXX (ma tutrice), ses deux associés et un employé à temps partiel. Cependant, elle embauche régulièrement de manière ponctuelle pour des besoins précis (bookers, assistants, etc).

XXXX est divisé en deux secteurs :

XXXX spécialisé en :	XXXX spécialisé en :
- Conseil en communication	- Road Show
- Relations presse	- Geomarketing
- Relations publiques	- Production de véhicules théâtralisés
- Événementiel	- Street marketing
	- Tournées festives
	- Booking
	- Direction Artistique

La cible de la société est donc essentiellement des organisations.

Dans l'entreprise les rapports sont directs, les membres s'appellent par leur prénom. Le style de management de Mme XXXX est déléгатif. Elle n'hésite pas à faire confiance en donnant des responsabilités. Elle se déplace souvent chez les clients afin de connaître davantage leur personnalité et ainsi pouvoir satisfaire leurs attentes.

Ici, M.X, un client anglais, a appelé au bureau afin de parler avec Mme XXXX. Mais celle-ci étant absente, il souhaitait prendre un rendez-vous avec elle lors de sa venue à Paris.

**Contexte organisationnel :** La société ne dispose que d'ordinateurs portables car le personnel est amené à se déplacer régulièrement. Sur tous les ordinateurs se trouvent les principaux logiciels bureautiques ainsi qu'un navigateur. La société dispose également d'un téléphone fixe, d'une imprimante, scanner et photocopieur. Mon bureau se trouve dans la même pièce que le bureau de ma manager ainsi que celui de son assistante. Cela peut poser des problèmes lors de relations téléphoniques, mais il est rare que nous nous retrouvions toutes les trois en même temps dans ce bureau car les déplacements sont nombreux.

Pour cette situation, je me trouvais seule dans le bureau lorsque le téléphone a sonné. J'avais devant moi mon ordinateur ainsi qu'un bloc note et un stylo.

### Contexte relationnel n°1

Voici la situation de communication initiale en anglais dont j'ai ensuite rendu compte à ma manager (contexte n°2)

- Composantes de la communication

Acteurs :

- M. X, client de la société
- Héloïse Bègue, assistante manager stagiaire

Interactions : La relation était **professionnelle** sans lien de subordination hiérarchique. Mon rôle était de l'orienter sur ses demandes. J'étais stressée et intimidée car je ne suis pas très à l'aise avec la langue anglaise. Cependant, j'essayais de ne pas le montrer et l'échange fut très **chaleureux**. Le client était très **ouvert** et tout comme moi, utilisait des **techniques de reformulations** pour être certain de bien se faire comprendre.

Canal : Communication indirecte, médiatisée

Contexte spatial : Dans mon bureau

Contexte temporel : Communication de 5 minutes, dans la matinée

- Enjeux :

Client : Il a un **enjeu opératoire** car il souhaite savoir quand est ce que ma manager est disponible. De plus, il a un **enjeu identitaire** puisqu'il souhaite être reconnu et véhiculer une bonne image. Il a également un **enjeu commercial** car il souhaite s'entretenir avec ma manager en vue d'un prochain contrat.

Assistante : J'ai un **enjeu identitaire** puisque je souhaite apparaître comme une véritable professionnelle compétente vis-à-vis du client mais aussi auprès de ma manager qui aura écho de cette conversation. J'ai également un **enjeu territorial** car je souhaite protéger ma zone d'influence.

- Forme de la communication :

La communication est **interpersonnelle** et **externe** puisqu'il ne s'agit pas d'une personne de la société. De plus, elle est **à distance** puisqu'elle s'est effectuée au téléphone. Elle s'est déroulée de façon **formelle**.

- Techniques communication utilisées : Prise de notes, écoute active
- Outils de communication utilisés : Téléphone, ordinateur, bloc note et stylo

## Contexte relationnel n°2

Ma manager est rentrée au bureau. Je lui ai rendu compte de l'appel du client anglais. Mme XXXX m'a demandé de le faire en anglais pour évaluer mon expression et ma compréhension.

- Composantes de la communication

Acteurs :

- Mme XXXX, manager
- Héloïse Bègue, assistante manager stagiaire

Interactions : La relation était **professionnelle avec un lien de subordination hiérarchique**. Mon rôle était de rendre compte de mon appel téléphonique à ma manager. J'étais calme et décontractée car notre relation est très **collaborative**. Notre relation est basée sur la confiance et la coopération.

Canal : communication orale en face à face

Contexte spatial : Dans notre bureau

Contexte temporel : Communication de 5 minutes, dans l'après-midi

- Enjeux :

Assistante : J'ai un **enjeu identitaire** puisque je souhaite apparaître comme une véritable professionnelle compétente. Je souhaite aussi satisfaire la demande du client. J'ai également un **enjeu informationnel** vis-à-vis de ma manger qui doit être au courant de ma communication téléphonique.

Manager : Elle a un **enjeu territorial** car elle souhaite protéger ses intérêts. Mais elle a également un **enjeu relationnel** car elle met tout en œuvre pour que je me sente à l'aise.

- Forme de la communication :

La communication est **interpersonnelle** et **interne**. De plus, elle est immédiate puisqu'elle s'est effectuée en **face à face** et de façon **formelle**.

- Techniques communication utilisées : Écoute active
- Outils de communication utilisés : Ordinateur et stylo

## LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE \*

### Appel téléphonique avec le client :

J'ai tout d'abord pris contact avec lui avec tous les **rituels de salutations**, ce qui m'a permis de me rendre compte qu'il parlait anglais.

J'étais préparée à cette communication téléphonique car j'avais devant moi le carnet de contacts de Mme XXXX ainsi que son agenda. J'ai donc pu identifier mon interlocuteur sans problème.

De plus j'ai fait attention à ce qu'il comprenne ce que je disais en utilisant des techniques de reformulations et en lui posant des questions. Nous faisons tout deux preuve d'écoute active pour que la communication soit réussie. Puis la communication s'est terminée avec une **prise de congé**.

Stratégies des acteurs :

Les deux acteurs ont utilisé, de manière consciente, une stratégie de coopération en souhaitant tout deux avoir un bon contact et réussir la communication.

- Assistante : J'ai une **stratégie de coopération** car je souhaite trouver une entente. J'ai également une **stratégie d'influence** pour lui faire comprendre que Mme Gomes n'est pas souvent disponible.
- Client : Il a également une **stratégie de coopération** car il souhaite aboutir à un consensus. Il a également une **stratégie d'argumentation** car il souhaite un rendez-vous sur des dates précises.

### Compte rendu à ma manager :

Je savais à quelle heure allait rentrer ma manager donc j'avais préparé mon compte rendu. De plus, je dois prévoir un bloc note et un stylo pour pouvoir prendre des notes lorsque je discuterai avec elle. Nous nous trouvions toutes les deux dans le bureau.

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 réussir la communication.

Stratégies des acteurs :

- Manager : Elle a une **stratégie de coopération** car, de manière **inconsciente**, elle est venue instinctivement se placer à côté de moi, ce qui montre sa collaboration. De plus, elle écoute et est très réceptive à ce que je lui dis.
- Assistante : J'ai également, mais de manière consciente, une **stratégie de coopération** puisque je souhaite avoir un bon contact avec elle et le garder. J'aimerais lui montrer que je suis professionnelle.

### L'ÉVALUATION DE LA RELATION

Résultats : La communication est réussie car le client a obtenu ce qu'il souhaitait et ma manager m'a remercié de mon professionnalisme.

Conséquences : Tous les acteurs sont satisfaits. Ma manager et son client se rencontreront à la date prévue. Cette communication fut donc primordiale pour l'entreprise. En effet, avoir un bon premier contact est important car celui-ci a débouché sur un contrat qui contribue à la pérennité de l'entreprise.