



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>8</b>
<b>1 LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ÉCRITE</b>	<b>11</b>
<b>CHAPITRE 1   CARACTÉRISTIQUES</b>	<b>13</b>
<b>CHAPITRE 2   LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉCRITS</b>	<b>15</b>
LES CONTRAINTES DE L'ÉCRIT	16
LES DIFFÉRENTS TYPES DE LETTRES	19
EXERCICES	40
<b>CONCLUSION DE LA PARTIE 1</b>	<b>48</b>
<b>2 LES TECHNIQUES D'ENTRETIENS</b>	<b>49</b>
<b>CHAPITRE 1   CARACTÉRISTIQUES</b>	<b>51</b>
LES DIFFÉRENTS TYPES D'ENTRETIENS	51
LES ATTITUDES ET TECHNIQUES D'ENTRETIENS	52
EXERCICES	58
<b>CHAPITRE 2   L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE</b>	<b>61</b>
LES CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	61
LES MODALITÉS DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	62
LES OUTILS MODERNES À SA DISPOSITION	64
EXERCICES	68
<b>CONCLUSION DE LA PARTIE 2</b>	<b>70</b>
<b>3 LES TECHNIQUES ET OUTILS D'ORGANISATION ET D'ANIMATION DE RÉUNION</b>	<b>71</b>
<b>CHAPITRE 1   CARACTÉRISTIQUES</b>	<b>73</b>
LA RÉUNION D'INFORMATION	73
LA RÉUNION DE RÉFLEXION	74
LA RÉUNION DE NÉGOCIATION	75
LA RÉUNION DE COORDINATION	75

LA RÉUNION DE RÉGULATION	75
LA RÉUNION DE DÉCISION	75
LA RÉUNION DE SERVICE	75
LE BRAINSTORMING	76
EXERCICES	77
<b>CHAPITRE 2   LA PRÉPARATION DE LA RÉUNION</b>	<b>79</b>
EXERCICES	84
<b>CHAPITRE 3   LE DÉROULEMENT DE LA RÉUNION</b>	<b>87</b>
L'ANIMATION	87
LA PARTICIPATION	89
UN OUTIL MODERNE À SA DISPOSITION : LA VISIOCONFÉRENCE	93
EXERCICES	95
<b>CHAPITRE 4   LE COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION</b>	<b>103</b>
<b>CONCLUSION DE LA PARTIE 3</b>	<b>105</b>
<b>4 LA COMMUNICATION VISUELLE</b>	<b>107</b>
<b>CHAPITRE 1   LA RHÉTORIQUE DE L'IMAGE</b>	<b>109</b>
LES DIFFÉRENTS TYPES D'IMAGES	109
LES FONCTIONS DE L'IMAGE	111
LA LECTURE DE L'IMAGE	113
LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'IMAGE	113
EXERCICES	117
<b>CHAPITRE 2   LA MISE EN FORME ET EN PAGE DE L'IMAGE</b>	<b>121</b>
LA MISE EN FORME	121
LA MISE EN PAGE	127
EXERCICES	131
<b>CHAPITRE 3   LE SCHÉMA</b>	<b>133</b>
LES FONCTIONS DU SCHÉMA	133
LA COMPOSITION DU SCHÉMA	133
LA RÉALISATION D'UN SCHÉMA	135
LA MATÉRIALISATION DES CIRCUITS DE L'INFORMATION	137
EXERCICES	143

<b>CHAPITRE 4   LE PLANNING</b>	<b>149</b>
LES FONCTIONS DU PLANNING	149
LA STRUCTURE DU PLANNING	149
LA RÉALISATION D'UN PLANNING	151
EXERCICES	153
<b>CHAPITRE 5   LE TABLEAU STATISTIQUE</b>	<b>161</b>
LA STRUCTURE DU TABLEAU	161
L'ANALYSE DU TABLEAU	163
<b>CHAPITRE 6   LE GRAPHIQUE</b>	<b>165</b>
<b>CONCLUSION DE LA PARTIE 4</b>	<b>167</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>168</b>
<b>5 CORRIGÉS</b>	<b>169</b>