



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>1 ACCUEIL DES PUBLICS, ENTRETIENS ET GESTION DES CONFLITS</b>	<b>11</b>
<b>CHAPITRE 1   L'ACCUEIL PHYSIQUE</b>	<b>13</b>
LES DIFFÉRENTES PHASES D'ACCUEIL	17
LES ATTITUDES D'ACCUEIL	20
EXERCICE	24
<b>CHAPITRE 2   L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE</b>	<b>25</b>
EXERCICES	28
<b>CHAPITRE 3   LES ACCUEILS SPÉCIFIQUES</b>	<b>31</b>
<b>CHAPITRE 4   LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET SES ENJEUX</b>	<b>37</b>
EXERCICES	44
<b>CHAPITRE 5   L'ENTRETIEN EN FACE À FACE</b>	<b>49</b>
LES DIFFÉRENTS TYPES D'ENTRETIENS	49
LES ATTITUDES ET TECHNIQUES D'ENTRETIEN	50
<b>CHAPITRE 6   L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE</b>	<b>59</b>
LES CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	59
LES MODALITÉS DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	60
LES OUTILS MODERNES À SA DISPOSITION	62
EXERCICE	66
<b>CHAPITRE 7   LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS</b>	<b>69</b>
EXERCICE	72
<b>CHAPITRE 8   LA GESTION DES CONFLITS</b>	<b>73</b>
ÉVITER LE CONFLIT	74
DÉSAMORCER LE CONFLIT	74
AFFRONTER LE CONFLIT	79
EXERCICE	81
<b>CHAPITRE 9   LES TECHNIQUES DE RÉOLUTION DES CONFLITS</b>	<b>83</b>
LA NÉGOCIATION	84

LA MÉDIATION	88
LE DÉFENSEUR DES DROITS	91
EXERCICE	95
<b>SYNTHÈSE DE PARTIE</b>	<b>97</b>
<b>2 LES TECHNIQUES ET OUTILS D'ORGANISATION ET D'ANIMATION DE RÉUNION</b>	<b>99</b>
<b>CHAPITRE 1   LES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNIONS</b>	<b>101</b>
EXERCICE	104
<b>CHAPITRE 2   LA PRÉPARATION DE LA RÉUNION</b>	<b>105</b>
EXERCICES	111
<b>CHAPITRE 3   LE DÉROULEMENT DE LA RÉUNION</b>	<b>115</b>
L'ANIMATION	115
LA PARTICIPATION	118
UN OUTIL MODERNE À SA DISPOSITION : LA VISIOCONFÉRENCE	121
EXERCICE	124
<b>CHAPITRE 4   LE COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION</b>	<b>131</b>
<b>SYNTHÈSE DE PARTIE</b>	<b>133</b>
<b>3 LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ÉCRITE</b>	<b>135</b>
<b>CHAPITRE 1   CARACTÉRISTIQUES</b>	<b>137</b>
<b>CHAPITRE 2   LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉCRITS</b>	<b>139</b>
LES CONTRAINTES DE L'ÉCRIT	140
LES DIFFÉRENTS TYPES DE LETTRES	143
EXERCICES	165
<b>SYNTHÈSE DE PARTIE</b>	<b>173</b>
<b>4 LA COMMUNICATION VISUELLE</b>	<b>169</b>
<b>CHAPITRE 1   LA RHÉTORIQUE DE L'IMAGE</b>	<b>177</b>
LES DIFFÉRENTS TYPES D'IMAGES	177

LES FONCTIONS DE L'IMAGE	180
LA LECTURE DE L'IMAGE	182
LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'IMAGE	183
EXERCICES	186
<b>CHAPITRE 2   LA MISE EN FORME ET EN PAGE DE L'IMAGE</b>	<b>191</b>
LA MISE EN FORME	191
LA MISE EN PAGE	197
EXERCICES	202
<b>CHAPITRE 3   LE SCHÉMA</b>	<b>205</b>
LES FONCTIONS DU SCHÉMA	205
LA COMPOSITION DU SCHÉMA	205
LA RÉALISATION DU SCHÉMA	207
EXERCICE	209
<b>CHAPITRE 4   LE PLANNING</b>	<b>211</b>
LES FONCTIONS DU PLANNING	211
LA STRUCTURE DU PLANNING	211
LA RÉALISATION DU PLANNING	214
EXERCICES	215
<b>CHAPITRE 5   LE TABLEAU STATISTIQUE</b>	<b>223</b>
LA STRUCTURE DU TABLEAU	223
L'ANALYSE DU TABLEAU	225
<b>CHAPITRE 6   LE GRAPHIQUE</b>	<b>227</b>
<b>SYNTHÈSE DE PARTIE</b>	<b>230</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>231</b>
<b>5 CORRIGÉS</b>	<b>233</b>