



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 TECHNIQUES D'ACCUEIL PROFESSIONNEL	7
CHAPITRE 2 COMMUNICATION EN VISIOCONFÉRENCE	15
CHAPITRE 3 ÉCOUTE ACTIVE ET REFORMULATION	23
CHAPITRE 4 GESTION DES DIFFÉRENCES CULTURELLES	33
CHAPITRE 5 TRANSMISSION D'INFORMATIONS FIABLES	43
CHAPITRE 6 NÉGOCIATION ET GESTION DES CONFLITS	53
CHAPITRE 7 EXPRESSION ORALE EN CONTEXTE PROFESSIONNEL	63
CHAPITRE 8 CONFIDENTIALITÉ ET COURTOISIE	71
CHAPITRE 9 STYLES DE COMMUNICATION ADAPTÉS	79
CHAPITRE 10 UTILISATION DES OUTILS DE COMMUNICATION	89
CHAPITRE 11 ACCESSIBILITÉ POUR LES BESOINS SPÉCIFIQUES	99
CHAPITRE 12 AMÉLIORATION DE L'IMAGE DE LA STRUCTURE	107
CONCLUSION	115