



La communication professionnelle

1. Analyser un message professionnel

La communication professionnelle est la matérialisation d'une relation entre un **émetteur** et un **récepteur**.

Elle consiste en un **message à décoder**, transmis de différentes manières et via des canaux différents, dans un **contexte** donné, afin de transmettre une ou des informations, ou répondre à une demande, avec l'objectif d'atteindre un but défini (**l'intention**).

2. Recevoir et émettre un message adapté

Pour que cette communication soit la plus efficace possible, vous devez être attentif/ve :

- ⇒ aux registres de langue utilisés par vos interlocuteurs : parlent-ils avec un langage soutenu, courant, populaire ou familier ? ;
- ⇒ aux consignes données par vos collaborateurs ou vos clients ;
- ⇒ au système sensoriel privilégié par les personnes qui vous entourent : développent-elles plutôt le sens **kinesthésique** (le toucher, les émotions), le sens **visuel** (la vue) ou le sens **auditif** (l'ouïe) ?

Attention, pour que la communication soit efficace, il faudra toujours vous adapter à chacun de vos interlocuteurs.