



Institut Supérieur des Achats
et des Approvisionnements

FICHE PROGRAMME	
COMMUNICATION ORALE ET ECRITE	Durée : 24.5 h

Objectifs : *Savoir utiliser de manière efficace les techniques de communication orale et écrite pour accroître son aisance en milieu professionnel*

Pré-requis : *Aucun*

Contenu :

- **Introduction et définitions :**
 - *L'empathie, source d'amélioration*
 - *Connaissance du groupe, reconnaissance de soi*
 - *Distinction entre communication et information*
- **Les principes de la communication :**
 - *Savoir distinguer les faits et les interprétations*
 - *Les différents types de communication*
 - *Savoir adapter sa communication à son interlocuteur et aux différentes situations*
 - *S'affirmer dans le respect de l'autre*
- **Les techniques de communication orale:**
 - *Importance de la préparation*
 - *Construire un message clair, pertinent et persuasif*
 - *La prise de parole en public : le verbal et non-verbal*
- **La gestion des situations difficiles :**
 - *Savoir gérer son stress*
 - *Trouver des stratégies pour sortir des blocages*
 - *Repérer les tensions et savoir désamorcer la situation*
- **La communication écrite :**
 - *Importance du fond et de la forme*
 - *Les différents types d'écrits de la vie professionnelle*
 - *Les règles de base*
 - *Les spécificités des messages électroniques*
 - *Travail sur quelques écrits particuliers :*
 - *Note de synthèse*
 - *Lettre de motivation*
 - *CV*

Pédagogie : *Alternance de cours, d'exemples réels et d'exercices pratiques oraux et écrits*
4 premiers points : 14h
Communication écrite : 10.5h