

➔ Atouts compétences

BTS GPME

Communication

1^{re} et 2^e années

RÉFORME
BTS 2018

Sous la coordination de
J.-C. Diry

L. Babin-Touba

S. Blocquel

S. Charreau

D. Fulchiron

J.-L. Giordani

M. Le Grand

V. Mouette-Bordon

N. Ould Allal

B. Yousfi

foucherconnect.fr

Dans ce manuel, des ressources
en accès direct pour tous



Communication

1^{re} et 2^e années



Sous la coordination de Jean-Charles Diry

IA-IPR, académie de Lyon

Ludovic Babin-Touba

Enseignant, université Rennes 1

Stéphanie Blocquel

Professeur d'économie-gestion, lycée Alexandre Ribot, Saint-Omer

Sylvie Charreau

Professeur d'économie-gestion

Damien Fulchiron

Professeur d'économie-gestion, lycée Beauregard, Montbrison

Jean-Louis Giordani

Professeur d'économie-gestion, lycée Romain Rolland, Ivry-sur-Seine

Martine Le Grand

Professeur d'économie-gestion, lycée Jean-Jacques Rousseau, Sarcelles

Valérie Mouette-Bordron

Professeur d'économie-gestion, lycée Jean-Baptiste Poquelin, Saint-Germain-en-Laye

Nacera Ould Allal

Professeur d'économie-gestion, lycée Albert Camus, Rillieux-la-Pape

Boussaïna Yousfi

Professeur d'économie gestion

Mode d'emploi

foucherconnect.fr

Votre manuel Foucher s'enrichit de ressources numériques

Lorsque je rencontre un pictogramme ressource au fil des pages :

vidéo

L'effet Ash - 4'11

foucherconnect.fr/18com01

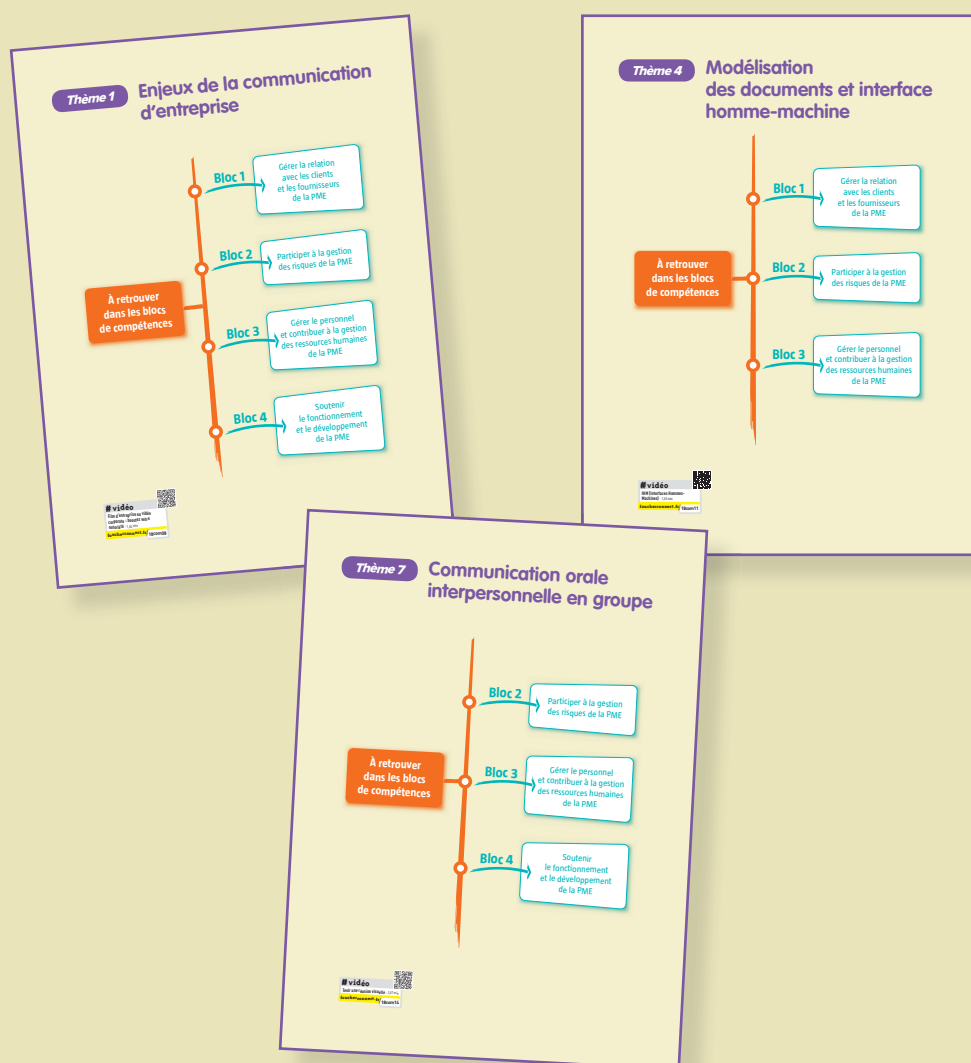


1. Je vais sur www.foucherconnect.fr
💡 J'enregistre cette page dans mes favoris pour les prochaines fois.
2. Je saisis le **code de la ressource** indiqué dans le pictogramme.
3. Je **visualise** ma ressource.

Des FLASHCODES permettent aussi d'accéder aux ressources depuis un smartphone

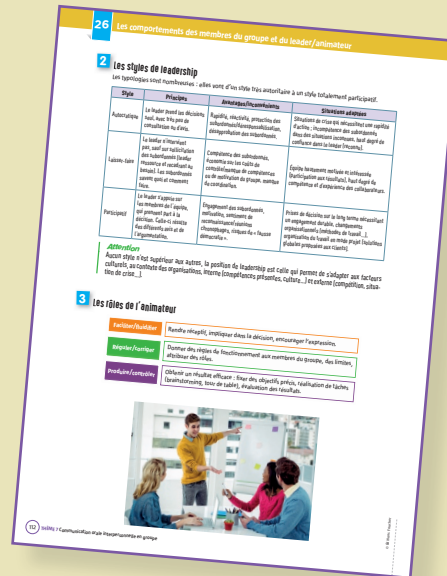
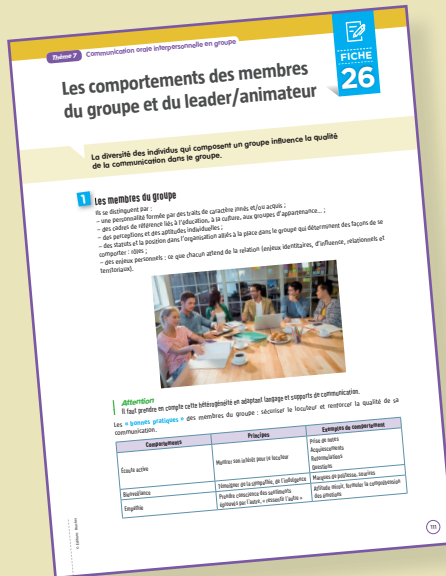
Thème

1 page de présentation du thème avec le rappel des blocs de compétences concernés.



Fiche

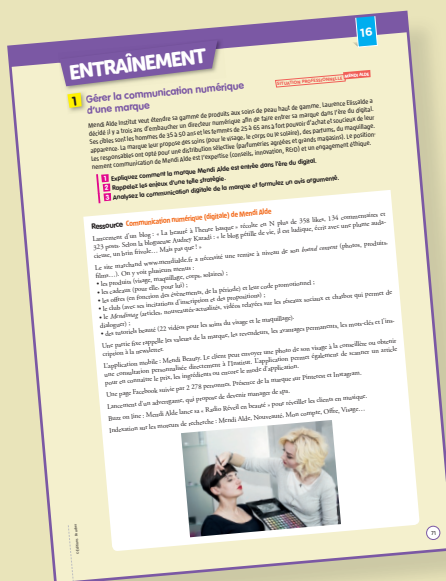
Sur un recto ou un recto-verso, la fiche donne à voir l'essentiel à retenir sur la notion de communication présentée. S'appuyant sur des exemples et des présentations visuelles, la fiche apporte le contenu essentiel à maîtriser.



Entraînement

Des exercices progressifs qui reprennent pour certains les situations professionnelles des ouvrages :

- Bloc 1 Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME
- Bloc 4 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME



Sommaire

Thème 1 Enjeux de la communication d'entreprise

FICHE 1	Les composantes de la communication d'entreprise	9
FICHE 2	L'image et la notoriété de l'entreprise à l'interne et à l'externe	13
FICHE 3	La politique de communication de l'entreprise	17

Thème 2 Écrits professionnels internes

FICHE 4	Les écrits internes pour communiquer	23
FICHE 5	Les notes d'information	25
FICHE 6	Les comptes rendus ou les procès-verbaux	27
FICHE 7	Les rapports	29

Thème 3 Écrits professionnels externes

FICHE 8	Les règles de base de la communication écrite externe	35
FICHE 9	La charte graphique	39
FICHE 10	La structure d'un écrit professionnel	43
FICHE 11	Les formes d'écrits professionnels	47

Thème 4 Modélisation des documents et interface homme-machine

FICHE 12	Les modèles de documents	53
FICHE 13	L'automatisation des documents	57
FICHE 14	Les formulaires	61
FICHE 15	Métalangages et XML	63

Thème 5 Communication numérique

FICHE 16	Les principes de la notion de communication numérique	69
FICHE 17	Les caractéristiques de la communication numérique	73
FICHE 18	La communication numérique interne.....	77
FICHE 19	Les moyens et les formes de la communication numérique externe	81
FICHE 20	Les règles de la communication numérique	85

Thème 6 Communication orale interpersonnelle en situations d'accueil

FICHE 21	Les composantes de la communication interpersonnelle	91
FICHE 22	Le langage verbal et non verbal dans la construction du sens.....	95
FICHE 23	Les enjeux de la situation d'accueil.....	97
FICHE 24	La gestion de situations de communication spécifiques	101

Thème 7 Communication orale interpersonnelle en groupe

FICHE 25	La structure de groupe et de communication	107
FICHE 26	Les comportements des membres du groupe et du leader/animateur.....	111
FICHE 27	Les forces internes qui animent les groupes.....	115
FICHE 28	Produire de l'influence pour convaincre	117
FICHE 29	Organiser une réunion.....	121

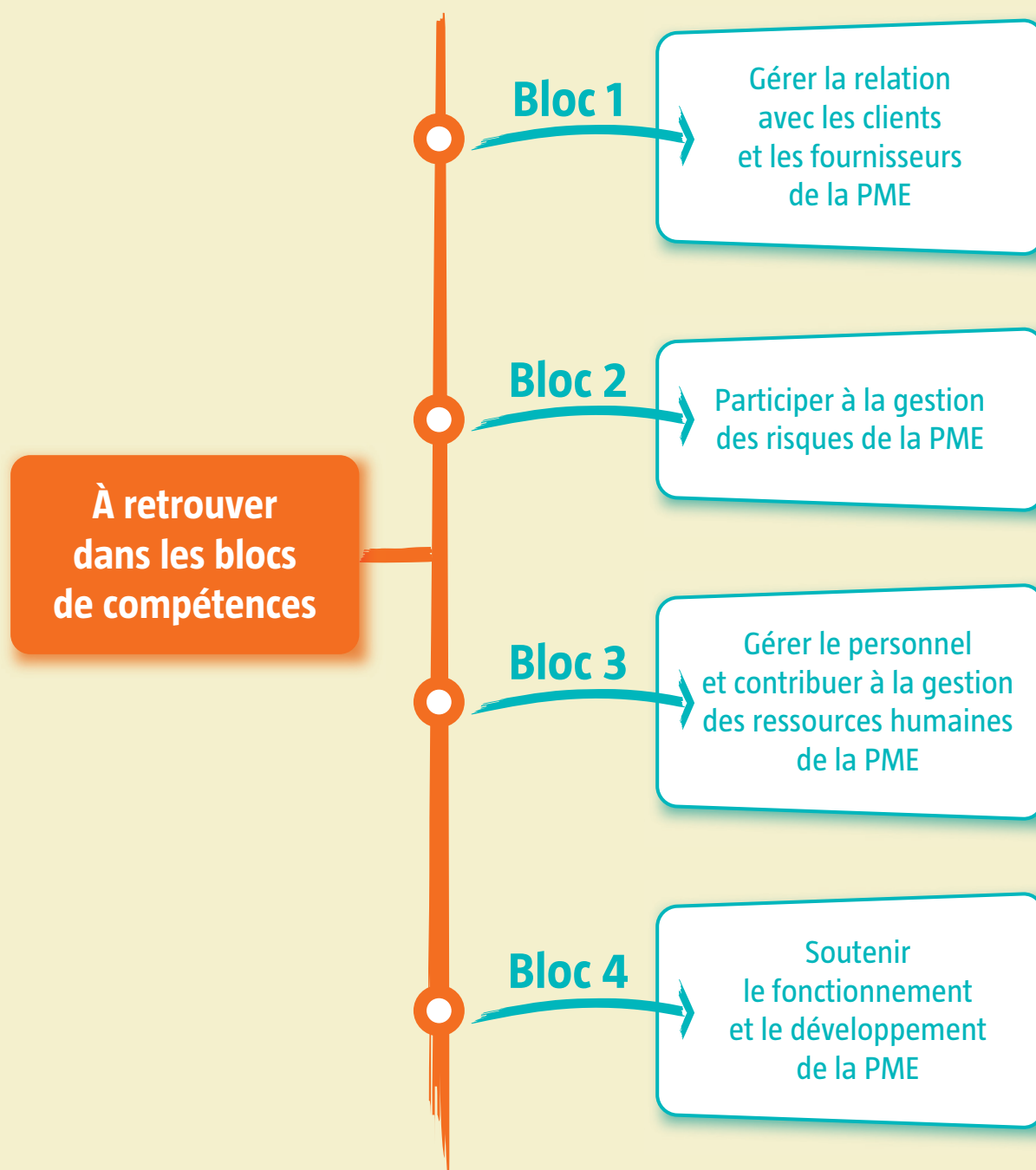
Thème 8 Gestion de conflits professionnels

FICHE 30	La formation des conflits professionnels et leurs conséquences	125
FICHE 31	Les origines d'un conflit	129
FICHE 32	Les techniques de gestion des conflits relationnels	133
FICHE 33	La résolution du conflit	137
FICHE 34	La prévention des conflits	141

Crédit photographique : toutes les photos © Matton

Thème 1

Enjeux de la communication d'entreprise



vidéo

Film d'entreprise ou vidéo corporate : boostez votre notoriété - 1,04 min

foucherconnect.fr/18com08



