

# DCG 13

EN **FICHES** ET EN **SCHÉMAS**

Collection dirigée par Mohamed-Ali Khaldi

## La communication professionnelle

Grégory Lakhlef

- ▶ **Fiches** de cours
- ▶ **Schémas** de synthèse
- ▶ **Exercices** corrigés



# Table des matières

Collection Le DCG en Fiches & en Schémas .....	3
--	---

<b>Introduction à la communication professionnelle</b> .....	5
--	---

I. Particularités de l'UE13 .....	5
1. Une UE... pas comme les autres ! .....	5
2. Les objectifs annoncés par le référentiel pour 2020 .....	5
3. L'organisation du cours .....	5
4. L'épreuve finale .....	6
5. La procédure d'inscription .....	7
II. Le programme .....	8
1. L'information (20 heures) .....	8
2. La communication et le travail collaboratif (40 heures) .....	9
3. Correspondance référentielle UE13 et fiches du livre .....	11
4. Le stage (8 semaines minimum) .....	11

<b>Fiche 1. Le besoin d'information</b> .....	13
---	----

I. L'information .....	14
1. Données, informations et connaissances .....	14
2. Types d'informations .....	15
II. Les enjeux liés à la circulation de l'information .....	16
III. Les contraintes liées à l'acquisition de l'information .....	18

<b>Cas pratique</b> .....	23
---------------------------	----

<b>Solution</b> .....	24
-----------------------	----

<b>Fiche 2. La recherche d'informations</b> .....	27
---	----

I. Les documents .....	28
1. Définition & typologies .....	28
2. Le traitement documentaire .....	28

II. Méthodologie de recherche documentaire .....	30
1. Que chercher et pour quelles raisons ? .....	30
2. Où chercher ? .....	31
3. Comment chercher ? .....	32
4. Comment exploiter les résultats ? .....	33
<b>CAS PRATIQUE .....</b>	<b>37</b>
<b>Solution .....</b>	<b>38</b>
Fiche 3. <b>La veille informationnelle</b> .....	41
I. Objectifs et champs d'application.....	42
1. Définition et objectifs.....	42
2. Types de veilles.....	43
II. Outils numériques de veille informationnelle .....	45
1. Principes liés à une veille pertinente .....	45
2. Méthodes « Push » & « Pull ».....	45
3. Méthodes et outils .....	46
<b>CAS PRATIQUE .....</b>	<b>51</b>
<b>Solution .....</b>	<b>52</b>
Fiche 4. <b>Les caractéristiques et enjeux d'une communication professionnelle</b> .....	55
I. Enjeux de la communication.....	56
1. Définition de la communication .....	56
2. Composantes de la communication.....	57
3. Objectifs de la communication professionnelle .....	60
II. Évaluer la qualité de sa communication professionnelle.....	62
1. Critères de qualité de la communication professionnelle.....	62
2. Construire son argumentation .....	63
<b>CAS PRATIQUE .....</b>	<b>67</b>
<b>Solution .....</b>	<b>68</b>

<b>Fiche 5. La communication écrite professionnelle (lettre professionnelle)</b>	<b>69</b>
I. Les écrits professionnels.....	70
1. Typologies des écrits professionnels .....	70
2. Préambule à la rédaction.....	71
II. La lettre professionnelle.....	72
1. La lettre d'affaires (lettre commerciale).....	72
2. Le courriel (ou courrier électronique).....	74
3. La circulaire.....	75
 <b>CAS PRATIQUE .....</b>	<b>79</b>
<b>Solution .....</b>	<b>80</b>
 <b>Fiche 6. La communication écrite professionnelle (autres écrits et usage du Web)</b>	<b>81</b>
I. Le compte rendu.....	82
1. Le compte rendu synthétique.....	82
2. Le procès-verbal (compte rendu analytique).....	83
II. La note et le rapport .....	84
1. Typologie et objectifs des notes .....	84
2. Le rapport professionnel.....	85
III. La communication institutionnelle .....	86
1. Le dossier de presse et la brochure .....	86
2. La communication via le Web .....	87
 <b>CAS PRATIQUE .....</b>	<b>91</b>
<b>Solution .....</b>	<b>92</b>
 <b>Fiche 7. La communication orale professionnelle</b>	<b>93</b>
I. Les particularités de l'échange verbal .....	94
1. Aspects psychologiques.....	94
2. Différentes situations de communication verbale.....	95
II. Techniques oratoires.....	98
1. La communication verbale et para-verbale .....	98
2. La communication non-verbale.....	100

<b>CAS PRATIQUE .....</b>	<b>103</b>
<b>Solution .....</b>	<b>105</b>
<b>Fiche 8. Le partage et l'échange d'informations .....</b>	<b>107</b>
I. Participer à une communication collaborative .....	108
1. Définition et caractéristiques de la communication collaborative.....	108
2. Outils de la communication collaborative.....	109
II. Le respect des règles d'utilisation et de diffusion des productions .....	111
1. La sécurisation des échanges.....	111
2. La protection des données.....	113
3. La protection des œuvres .....	115
<b>CAS PRATIQUE .....</b>	<b>119</b>
<b>Solution .....</b>	<b>120</b>
<b>Fiche 9. La recherche de stage .....</b>	<b>121</b>
I. Le stage en DCG .....	122
1. Un stage d'observation .....	122
2. Où et comment chercher ?.....	123
3. Organiser sa recherche .....	124
II. Préparer son matériel pour l'immersion .....	124
1. Premier pas : le curriculum vitæ (CV) .....	124
2. Deuxième pas : les lettres de motivation .....	128
<b>CAS PRATIQUE .....</b>	<b>131</b>
<b>Solution .....</b>	<b>133</b>
<b>Fiche 10. Réussir le stage et la rédaction du rapport .....</b>	<b>135</b>
I. L'immersion dans la structure d'accueil .....	136
1. Faites vous accepter .....	136
2. Soyez explorateur/exploratrice !.....	137
II. La recherche du thème du rapport de stage.....	138
1. La recherche du thème.....	138
2. Le traitement du thème.....	141

III. La rédaction du rapport de stage.....	143
1. Les éléments du rapport.....	143
2. La structure du rapport.....	145
<b>CAS PRATIQUE</b> .....	151
<b>Solution</b> .....	152
Fiche 11. <b>La soutenance du rapport de stage</b> .....	153
I. L'épreuve de la soutenance.....	154
1. Conditions de passage.....	154
2. Ce qui est évalué.....	155
II. La préparation à l'épreuve.....	156
1. Bien préparer son matériel.....	156
2. La gestion physique et psychologique.....	158
<b>CAS PRATIQUE</b> .....	161
<b>Solution</b> .....	162
<b>Bibliographie</b> .....	163
<b>Index</b> .....	165