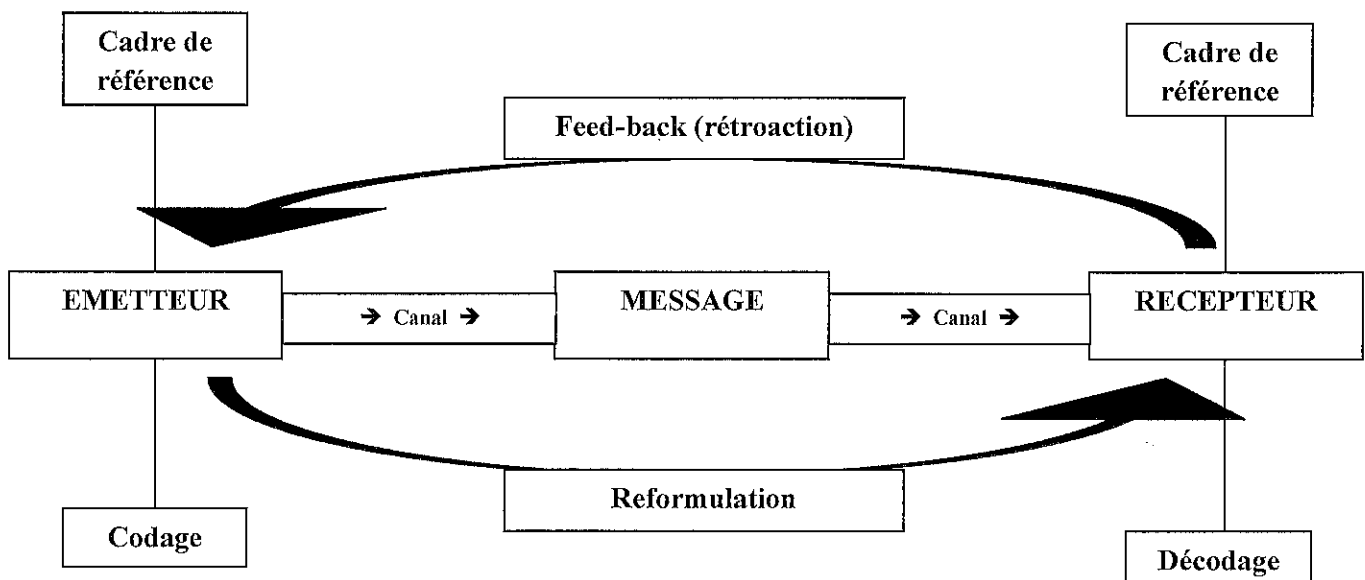


QUELQUES APPORTS « THÉORIQUES » SUR LA COMMUNICATION

QUELQUES ÉLÉMENTS DE DÉFINITIONS

- **Le message** : les données, l'information à transmettre ;
- **L'émetteur** : la source du message, celui qui transmet l'information ;
- **Le récepteur** : le destinataire du message, celui qui reçoit l'information ;
- **Les cadres de référence** : ensemble d'idées, d'opinions, de valeurs propres à un individu (ou à un groupe) et en fonction desquelles cet individu donne un sens à ce qu'il dit ou reçoit. Il faut prendre en compte que le cadre de référence de l'émetteur est différent de celui du récepteur ;
- **Le codage** : ensemble de signes/signaux utilisés pour formuler le message ;
- **Le décodage** : traduction du contenu du message ;
- **Le canal** : support au message, moyen par lequel va passer l'information (voix, écrits, gestes, regards, attitudes, etc.)
- **Le feed-back ou rétroaction** : la communication en retour du récepteur vers l'émetteur, preuve de son écoute, de sa compréhension, questions éventuelles, etc. La rétroaction permet l'ajustement du message au récepteur.
- **La reformulation** : correction apportée au message par l'émetteur en fonction des distorsions perçues

LE SCHEMA « TYPE » DE LA COMMUNICATION



COMMUNIQUER EFFICACEMENT

◇ Les trois principes de la communication efficace

1 LE PRINCIPE DE COHÉRENCE :

Une communication efficace implique que le récepteur (le client, par exemple...) reçoive et comprenne le message (l'argumentation produit) conformément aux intentions (faire acheter) de l'émetteur (le vendeur).

2 LE PRINCIPE D'ÉCHANGE PERMANENT :

Pour qu'une bonne communication s'établisse entre l'émetteur et le récepteur, il faut aussi qu'il y ait possibilité de message en retour (questions, précisions, objections) et il faut de même que l'émetteur tienne compte de ce message en retour (adaptation de l'argumentation au client).

3 LE PRINCIPE DE PERCEPTION GLOBALE :

La communication ne passe pas uniquement par les mots prononcés. Dans une situation de communication, il convient également d'être attentif à ce que chacun ressent.

◇ Les sept règles d'or du savoir-communiquer

- 1 La communication totale et parfaite, sans aucune distorsion ni ambiguïté n'existe pas.
- 2 On ne peut pas ne pas communiquer; ne rien dire, c'est encore communiquer.
- 3 Tout communique : les mots, les gestes, le visage, la tenue, l'espace dans lequel on se trouve.
- 4 Méfions-nous de nos perceptions immédiates : nous voyons parfois des choses qui n'existent pas et, à d'autres moments, nous ne voyons pas certaines choses qui existent.
- 5 Nous ne voyons pas tous les mêmes choses au même moment.
- 6 En matière de communication, ce n'est pas l'intention qui compte, mais le résultat obtenu. Seule la réaction de notre interlocuteur nous renseigne valablement sur ce que nous avons réellement fait passer.
- 7 C'est à l'émetteur qu'incombe à 100% la charge de se faire comprendre pour parvenir à ses fins.