

Le livre de formation

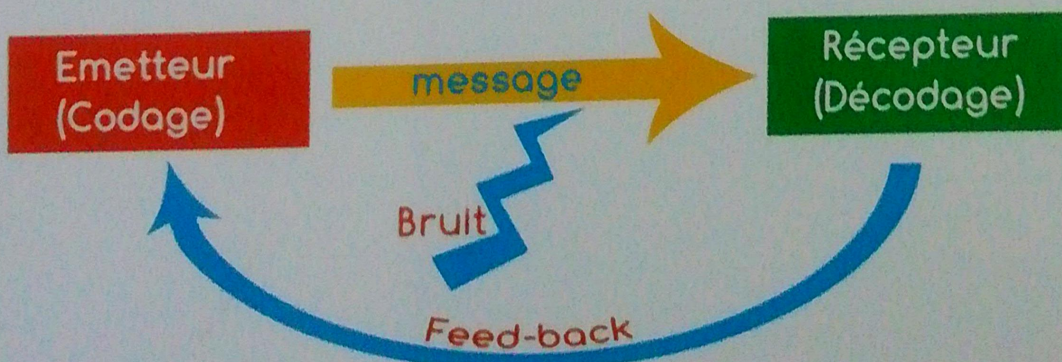
La communication professionnelle

Applications, quiz et cas pratiques corrigés

Mc BELAID

avec la collaboration de
F. MAKHLOUF

- Concepts de base de la communication
- la communication interpersonnelle
- La communication d'entreprise
- Glossaire bilingue de la communication



Avant propos

Est-il possible de dire que la communication est le propre de l'homme ? la comparaison de l'homme à l'animal pourrait être effectuée mais l'homme serait le seul à être doté de raison. Les animaux communiquent aussi entre eux pour répondre à des besoins beaucoup plus basiques et immédiats.

Mais qu'entend-on nous par ce terme de « communication » pour nous les hommes ? Il peut recouvrir des significations bien diverses : communication entre individus, nouveaux moyens technologiques de communication, publicité, communication sociale, communication de crise, communication politique etc... Nous allons nous intéresser dans cet ouvrage à deux types de communication : la *communication interpersonnelle* et la *communication d'entreprise* tout en faisant le tour des concepts de base et des principes de la communication.

Le chapitre 1, aborde les concepts et les principes de base de la communication en expliquant par des schémas synoptiques le processus de communication.

Le chapitre 2, traite le principe de la communication interpersonnelle et ses techniques; en occurrence l'analyse transactionnelle (AT) et la programmation neuro-linguistique (PNL).

Le chapitre 3 ; développe la communication d'entreprise, à travers les techniques de communication internes et externes.

On retrouve à la fin de chaque chapitre une évaluation complète à travers des quiz et des exercices d'application corrigés.

L'annexe comprend plusieurs cas pratiques avec leurs solutions et en fin un glossaire en langue arabe des termes de la communication termine l'ouvrage.

Table des matières

Avant propos

Chapitre 1 : La communication - les principes de base 09

1- Définition de la communication 10

2- Eléments composant la communication 11

3. Typologie de la communication 17

Testez vos connaissances QUIZ 24

Applications 26

Corrigés 28

Chapitre 2 : La communication interpersonnelle 31

1. Principes de la communication interpersonnelle 32

2.1 L'analyse transactionnelle (AT) 41

2.2 Programmation - Neuro - Linguistique (PNL) 52

Testez vos connaissances QUIZ 57

Applications 59

Corrigés 62

Chapitre 3 : La communication d'entreprise 67

1- La communication dans les organisations 68

2- La communication interne (Descendante/ Ascendante/ Latérale) 69

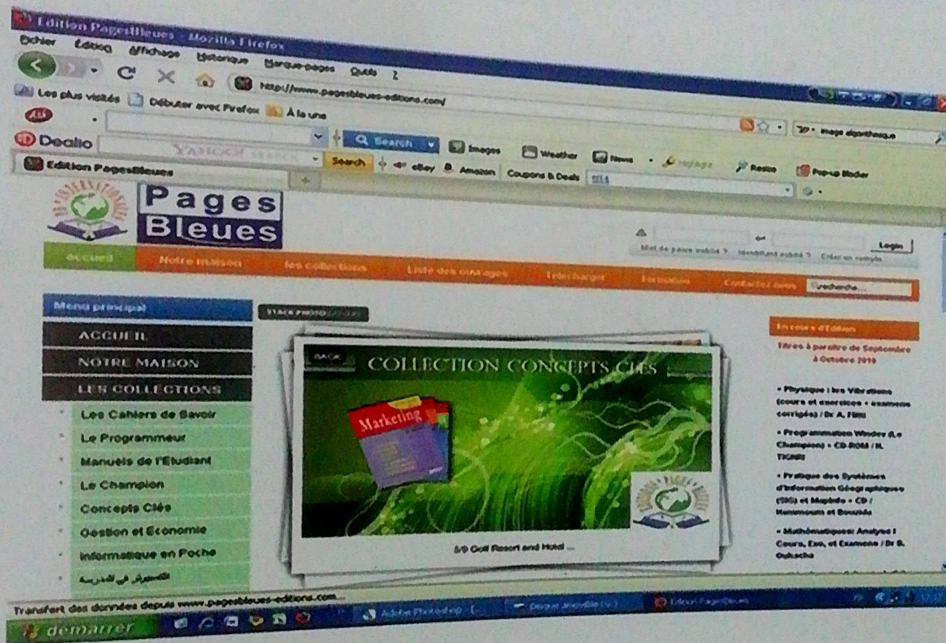
3- La communication externe (Institutionnelle/ Commerciale)	81
4- Les réseaux de communication	83
Testez vos connaissances QUIZ	86
Applications	87
Corrigés	91
Annexe : Cas pratiques corrigés	95
Glossaire	127
Bibliographie	139

Le livre de formation

La communication professionnelle

Applications, quiz et cas pratiques corrigés

www.pagesbleues-editions.com



Prix: 495 DA

ISBN: 978-9947-34-062-2

