

SOMMAIRE

I. Méthodes et moyens de communication

1. Les théories de la communication

- 1.1. Définition de la communication
- 1.2. Les principaux modèles de la communication
- 1.3. Les principaux types de communication

MISE EN APPLICATION

CORRECTION

2. Les acteurs de la communication

- 2.1. Se connaître soi-même
- 2.2. L'écoute active
- 2.3. Le vendeur
- 2.4. Le consommateur

MISE EN APPLICATION

CORRECTION

3. Les relations entre les acteurs

- 3.1. Les différents types d'entretiens
- 3.2. Les attitudes et techniques
- 3.3. L'entretien téléphonique

MISE EN APPLICATION

CORRECTION

4. Les techniques d'organisation et d'animation de réunion

- 4.1. Les différents types de réunions
- 4.2. La préparation de la réunion
- 4.3. Le déroulement de la réunion
- 4.4. Le compte-rendu

MISE EN APPLICATION

CORRECTION

4. La communication écrite

- 5.1 Caractéristiques
- 5.2. Les écrits professionnels

MISE EN APPLICATION

CORRECTION

II. Promotion et communication commerciale

1. L'image publicitaire

1.1. Les différents types d'images

1.2. Les fonctions de l'image

1.3. La lecture de l'image

1.4. Les principales caractéristiques de l'image

MISE EN APPLICATION

CORRECTION

2. La communication commerciale

2.1. Définition

2.2. Objectifs

2.3. Objets

2.4. Moyens de communication utilisés

MISE EN APPLICATION

CORRECTION

3. Le marché de la beauté

3.1. Historique

3.2. Tendances

3.3. Inspirations

MISE EN APPLICATION

CORRECTION