



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>9</b>
<b>1 LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION</b>	<b>13</b>
CHAPITRE 1   DÉFINITION DE LA COMMUNICATION	17
CHAPITRE 2   LES PRINCIPAUX MODÈLES DE LA COMMUNICATION	23
LES MODÈLES POSITIVISTES	23
LES MODÈLES SYSTÉMIQUES	28
LES MODÈLES CONSTRUCTIVISTES	32
CHAPITRE 3   LES PRINCIPAUX TYPES DE COMMUNICATION	35
LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE	35
LA COMMUNICATION DE GROUPE	39
LA COMMUNICATION DE MASSE	39
LA COMMUNICATION DES ORGANISATIONS	40
<b>CONCLUSION</b>	<b>41</b>
EXERCICE 1	42
EXERCICE 2	43
EXERCICE 3	44
EXERCICE 4	46
EXERCICE 5	48
EXERCICE 6	51
<b>2 LE CADRE JURIDIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>53</b>
CHAPITRE 1   ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE	57
L'ÉTHIQUE	57
LA DÉONTOLOGIE	58
CHAPITRE 2   LE SECRET PROFESSIONNEL	61
<b>CONCLUSION</b>	<b>63</b>
EXERCICE 7	64
EXERCICE 8	65

<b>3 LA PROTECTION DE L'INFORMATION</b>	<b>67</b>
CHAPITRE 1   LA CNIL	71
CHAPITRE 2   LES DROITS INFORMATIQUES ET LIBERTÉS	75
LE DROIT À L'INFORMATION	75
LE DROIT D'OPPOSITION	76
LE DROIT D'ACCÈS	76
CHAPITRE 3   LA CADA	79
CONCLUSION	81
EXERCICE 9	82
<b>4 LES TECHNIQUES D'ACCUEIL</b>	<b>85</b>
CHAPITRE 1   L'ACCUEIL PHYSIQUE	89
LES DIFFÉRENTES PHASES D'ACCUEIL	89
LES ATTITUDES D'ACCUEIL	92
CHAPITRE 2   L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	97
CHAPITRE 3   LES ACCUEILS SPÉCIFIQUES	101
CHAPITRE 4   LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL	105
CONCLUSION	107
EXERCICE 10	108
EXERCICE 11	109
EXERCICE 12	109
<b>5 LES TECHNIQUES D'ORGANISATION &amp; D'ANIMATION DE RÉUNION</b>	<b>111</b>
CHAPITRE 1   LES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNIONS	115
CHAPITRE 2   LA PRÉPARATION DE LA RÉUNION	119
CHAPITRE 3   LE DÉROULEMENT DE LA RÉUNION	125
L'ANIMATION	125
LA PARTICIPATION	127
CHAPITRE 4   LE COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION	129
CONCLUSION	130
EXERCICE 13	131
EXERCICE 14	131
EXERCICE 15	132

<b>6</b>	<b>LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ÉCRITE</b>	<b>133</b>
CHAPITRE 1	CARACTÉRISTIQUES	135
CHAPITRE 2	LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉCRITS	137
	LES CONTRAINTES DE L'ÉCRIT	137
	LES DIFFÉRENTS TYPES DE LETTRES	140
CONCLUSION		159
	EXERCICE 16	160
	EXERCICE 17	160
	EXERCICE 18	160
<b>7</b>	<b>CORRECTIONS DES EXERCICES</b>	<b>161</b>
	EXERCICE 1	163
	EXERCICE 2	164
	EXERCICE 3	165
	EXERCICE 4	165
	EXERCICE 5	166
	EXERCICE 6	166
	EXERCICE 7	167
	EXERCICE 8	168
	EXERCICE 9	168
	EXERCICE 10	169
	EXERCICE 11	170
	EXERCICE 12	170
	EXERCICE 13	171
	EXERCICE 14	171
	EXERCICE 15	172
	EXERCICE 16	173
	EXERCICE 17	174
	EXERCICE 18	175
<b>ANNEXE</b>		<b>177</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>		<b>178</b>
	OUVRAGES	178
	SITES INTERNET	178