



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>8</b>
<b>1 ACCUEIL DES PUBLICS, ENTRETIENS ET GESTION DES CONFLITS</b>	<b>11</b>
<b>CHAPITRE 1   L'ACCUEIL PHYSIQUE</b>	<b>13</b>
LES DIFFÉRENTES PHASES D'ACCUEIL	17
LES ATTITUDES D'ACCUEIL	19
<b>CHAPITRE 2   L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE</b>	<b>25</b>
<b>CHAPITRE 3   LES ACCUEILS SPÉCIFIQUES</b>	<b>31</b>
<b>CHAPITRE 4   LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET SES ENJEUX</b>	<b>37</b>
<b>CHAPITRE 5   L'ENTRETIEN EN FACE À FACE</b>	<b>49</b>
LES DIFFÉRENTS TYPES D'ENTRETIENS	49
LES ATTITUDES ET TECHNIQUES D'ENTRETIEN	50
<b>CHAPITRE 6   L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE</b>	<b>59</b>
LES CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	59
LES MODALITÉS DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	60
LES OUTILS MODERNES À SA DISPOSITION	62
<b>CHAPITRE 7   LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS</b>	<b>69</b>
<b>CHAPITRE 8   LA GESTION DES CONFLITS</b>	<b>73</b>
ÉVITER LE CONFLIT	74
DÉSAMORCER LE CONFLIT	74
AFFRONTER LE CONFLIT	79
<b>CHAPITRE 9   LES TECHNIQUES DE RÉOLUTION DES CONFLITS</b>	<b>81</b>
LA NÉGOCIATION	82
LA MÉDIATION	86
LE DÉFENSEUR DES DROITS	88
<b>SYNTHÈSE DE PARTIE</b>	<b>94</b>

<b>2 LES TECHNIQUES ET OUTILS D'ORGANISATION ET D'ANIMATION DE RÉUNION</b>	<b>95</b>
CHAPITRE 1   LES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNIONS	97
CHAPITRE 2   LA PRÉPARATION DE LA RÉUNION	101
CHAPITRE 3   LE DÉROULEMENT DE LA RÉUNION	111
L'ANIMATION	111
LA PARTICIPATION	114
UN OUTIL MODERNE À SA DISPOSITION : LA VISIOCONFÉRENCE	117
CHAPITRE 4   LE COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION	127
SYNTHÈSE DE PARTIE	129
<b>3 LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ÉCRITE</b>	<b>131</b>
CHAPITRE 1   CARACTÉRISTIQUES	133
CHAPITRE 2   LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉCRITS	135
LES CONTRAINTES DE L'ÉCRIT	135
LES DIFFÉRENTS TYPES DE LETTRES	138
SYNTHÈSE DE PARTIE	167
<b>4 LA COMMUNICATION VISUELLE</b>	<b>169</b>
CHAPITRE 1   LA RHÉTORIQUE DE L'IMAGE	171
LES DIFFÉRENTS TYPES D'IMAGES	171
LES FONCTIONS DE L'IMAGE	174
LA LECTURE DE L'IMAGE	176
LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'IMAGE	177
CHAPITRE 2   LA MISE EN FORME ET EN PAGE DE L'IMAGE	185
LA MISE EN FORME	185
LA MISE EN PAGE	191

<b>CHAPITRE 3   LE SCHÉMA</b>	<b>199</b>
LES FONCTIONS DU SCHÉMA	199
LA COMPOSITION DU SCHÉMA	199
LA RÉALISATION DU SCHÉMA	201
<b>CHAPITRE 4   LE PLANNING</b>	<b>205</b>
LES FONCTIONS DU PLANNING	205
LA STRUCTURE DU PLANNING	205
LA RÉALISATION DU PLANNING	208
<b>CHAPITRE 5   LE TABLEAU STATISTIQUE</b>	<b>217</b>
LA STRUCTURE DU TABLEAU	217
L'ANALYSE DU TABLEAU	219
<b>CHAPITRE 6   LE GRAPHIQUE</b>	<b>221</b>
<b>SYNTHÈSE DE PARTIE</b>	<b>224</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>225</b>
<b>5 CORRIGÉS</b>	<b>227</b>