



SOMMAIRE

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

2 LES TECHNIQUES ET OUTILS D'ORGANISATION ET D'ANIMATION DE RÉUNION	95
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
3 LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ÉCRITE	131
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
4 LA COMMUNICATION VISUELLE	169
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

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