

## **La communication orale en situation professionnelle**

### **1. Définition**

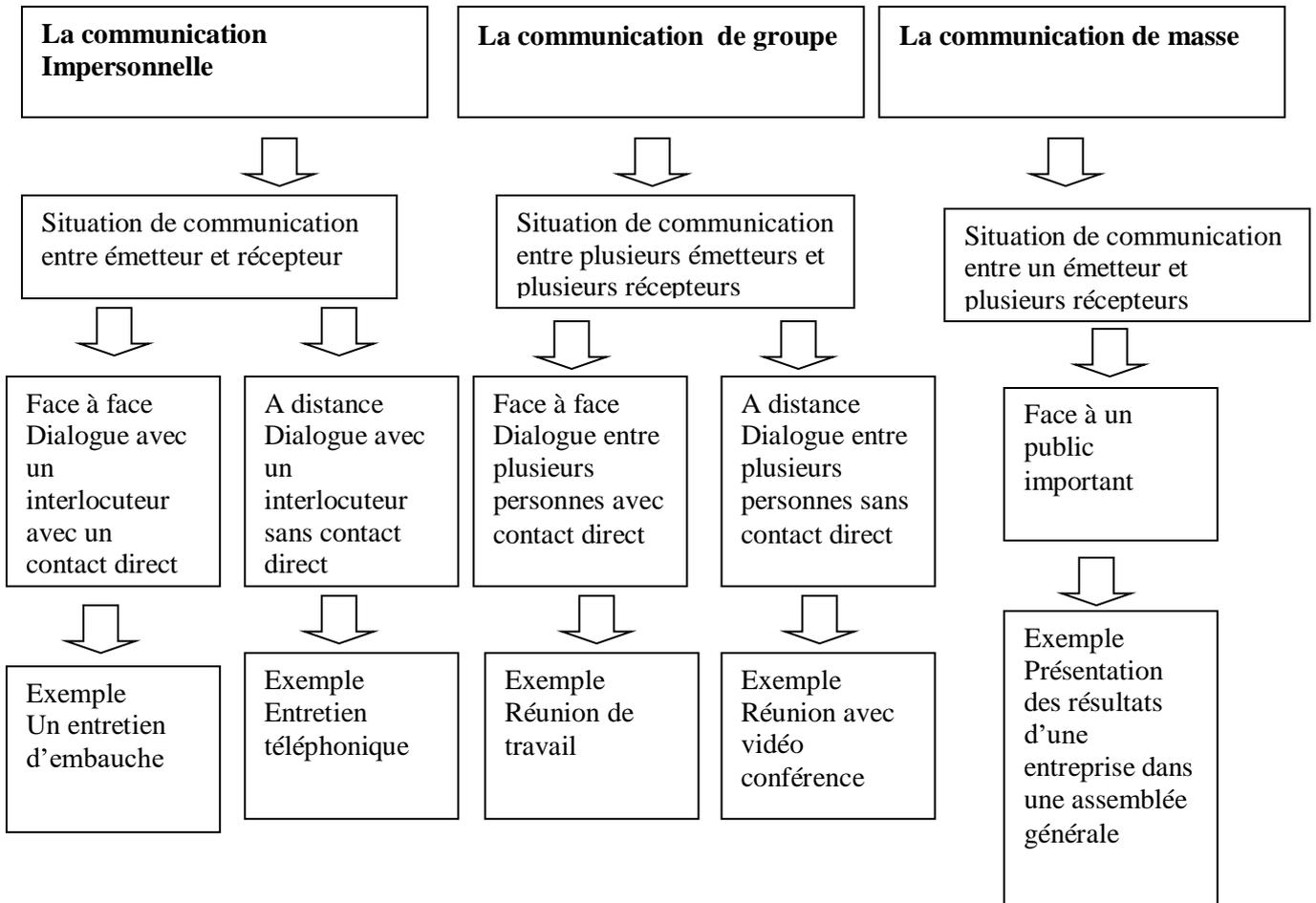
Communiquer à l'oral, c'est faire passer un message à l'aide d'un langage choisi, en maîtrisant ses émotions et son comportement non verbal. Un langage simple est un langage compris de tous. En modifiant son langage et en utilisant des formules plus efficaces et des phrases courtes, la communication orale est plus professionnelle.

### **2. Principes à respecter**

- a- S'engager dans son discours en évitant d'utiliser des mots « problèmes » et aussi le conditionnel et en ne pas penser à la place des autres.
- b- Maîtriser ses émotions et son comportement non verbal, en communiquant oralement, nous pouvons adopter un comportement non verbal approprié. Le comportement non verbal donne des indications sur la concentration, l'état d'esprit, l'assurance, le doute de l'émetteur et le récepteur. Par exemple, le sourire est un encouragement, le froncement de sourcils est un signe de désapprobation. On peut parler aussi de l'utilisation et l'interprétation des la gestuelle, des expressions du visage, du regard.
- c- Les éléments clés de l'entretien au téléphone, il est à signaler que le téléphone est un outil de communication utilisé en permanences pour des situations de communication très diverses : accueil d'un correspondant, demande d'information, réclamation etc. Pour réussir l'entretien téléphonique il faut écouter son correspondant jusqu'au bout ; il a besoin de s'exprimer, poser des questions pour faire préciser le but de l'appel, montrer votre intérêt. Il faut aussi formuler les réponses pour valider la compréhension du message et en même temps traiter la demande en répondant aux attentes et en orientant l'interlocuteur vers une solution.

En dernier, il faut vérifier que les réponses apportées conviennent.

### 3. Les différents types de la communication orale professionnelle



### 4. Les caractéristiques de la communication orale professionnelle

- a- L'émission et la réception du message se font de façon simultanée.
- b- L'oral véhicule une forte dimension affective.
- c- Le paralangage revêt un caractère important.
- d- Elle nécessite toujours une préparation tant matérielle que psychologique