

COMPETENCE 1 « Ecoute et compréhension des autres »

Description compétence	Capacités	Aptitudes	Exemples de situation professionnelle	Outils pédagogiques adaptés à l'acquisition de cette compétence
<p>Ecouter</p> <p>Comprendre (les consignes)</p> <p>Reformuler (niveau d'expression)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Instaurer un contact ou une relation pour faciliter l'expression des interlocuteurs - Identifier les comportements, écouter ce qui est exprimé pour comprendre l'interlocuteur - Reformuler pour ne pas transformer ce que dit l'interlocuteur 	<ul style="list-style-type: none"> - participe aux échanges verbaux - émet des signes non verbaux en direction de son (ses) interlocuteur(s) - questionne de façon à vérifier ou à approfondir sa compréhension 	<p>Vous êtes assistant(e) commercial(e). Vous accueillez un prospect espagnol qui souhaite visiter un de vos sites de production...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jeu de rôle
			<p>Vous êtes collaborateur d'une importante agence immobilière. Vous gérez un immeuble dont la chaudière est en panne depuis 24 heures. Un des propriétaires prend contact avec vous par téléphone...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Simulation de conversation téléphonique
			<p>Vous êtes chargé(e) de commercialiser des séjours touristiques en Irlande. Vous écoutez les informations diffusées (en français ou en LVE) sur cette destination et les synthétiser oralement pour votre manager...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Baladodiffusion fiche 2

COMMUNICATION ORALE PROFESSIONNELLE : LES COMPETENCES A MOBILISER

COMPETENCE 2 « Conviction - Influence »

Description compétence	Capacités	Aptitudes	Exemples de situation professionnelle	Outils pédagogiques adaptés à l'acquisition de cette compétence
Persuader Convaincre Argumenter Expliquer Amener à	<ul style="list-style-type: none"> - argumenter clairement et adapter son argumentation et son comportement à l'interlocuteur (aux interlocuteurs) - faire preuve d'assertivité, d'assurance dans la présentation de son argumentation - être en mesure de proposer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> - formule clairement ses idées - utilise un vocabulaire juste et précis - formule des propositions adaptées au besoin 	Vous êtes assistant(e) du responsable de la piscine municipale. Vous enregistrez un message qui sera diffusé sur votre répondeur et expliquera pourquoi les maîtres-nageurs ne peuvent plus dispenser de cours de natation jusqu'à la fin de l'été...	<ul style="list-style-type: none"> - Baladodiffusion <i>Fiche 1</i>
			En tant qu'assistant(e) du directeur financier, vous devez présenter aux commerciaux français et étrangers les nouvelles procédures concernant les notes de frais...	<ul style="list-style-type: none"> - Jeu de rôle
			Vous êtes assistant(e) du chef d'entreprise. Il a déposé un permis de construire, afin de réaliser une surélévation de ses locaux. Des riverains vous appellent afin de demander des explications sur ce projet...	<ul style="list-style-type: none"> - Simulation de conversation téléphonique <i>Fiche 3</i>

COMMUNICATION ORALE PROFESSIONNELLE : LES COMPETENCES A MOBILISER

COMPETENCE 3 « Maîtrise de soi - Confiance en soi »

Description compétence	Capacités	Aptitudes	Exemples de situation professionnelle	Outils pédagogiques adaptés à l'acquisition de cette compétence
<p><i>Ne pas s'emporter ou se laisser submerger en situation de conflit ou de pression</i></p> <p>Analyser (les besoins)</p> <p>Résister</p> <p>Décider</p> <p>Arbitrer</p> <p>Remédier</p> <p>Ajuster</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agir de façon constructive et opportune pour l'efficacité de la communication - Analyser la situation de communication présente ou à venir - Adapter sa stratégie de communication au(x) contexte(s) et au(x) interlocuteur(s) - Avoir de l'aisance dans l'expression orale 	<ul style="list-style-type: none"> - Articule distinctement et ajuste sa voix (intonation, débit, rythme ...) - Donne des précisions et des explications supplémentaires 	<p>Vous êtes assistant(e) marketing Le responsable de la production vous appelle très mécontent car une campagne publicitaire a été lancée sur un produit, or il n'était pas au courant et ce produit va être en rupture de stock...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Simulation de conversation téléphonique
			<p>Vous êtes chargé(e) d'assister le directeur commercial. Le meilleur client de la filiale allemande se présente au siège de votre entreprise, alors que votre manager a oublié ce rendez-vous et se trouve ce jour là en déplacement en province...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau Numérique Interactif Fiche 4
			<p>Vous assistez le directeur export. L'entreprise souhaite exporter au Royaume-Uni et vous charge d'une mission d'étude du marché de ce pays. Vous appelez le responsable de la mission économique de l'Ambassade de France à Londres et tentez d'obtenir des informations précises...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jeu de rôle