

Nom :

Prénom :

Date :

SEGPA

VENTE

Thème 1 : COMMUNIQUER

Chapitre 1 : Le schéma de communication

Objectifs du socle commun

Domaine 1 : Les langages pour penser et communiquer

- **Maîtriser** la langue française
- **S'exprimer et communiquer**

Objectifs vente

- Etre capable de **définir** les éléments de la communication
- Etre capable de **retrouver** les 5 éléments de la communication
- Etre capable d'**identifier** les outils de communication



Situation d'entreprise

Vous êtes en formation dans l'**entreprise CAMAIEU** située dans le centre commercial « Quartz » à **Villeneuve-la-Garenne**. Ce magasin de prêt à porter féminin est dirigé par **Mme Le DALL**. Il s'agit de votre premier jour de formation et Madame Le DALL vous demande de **suivre les consignes** concernant la **communication** dans le magasin.

Nom :

Prénom :

Date :

1. Définir les éléments de la communication

ACTIVITE 1

Lire le **document 1**, puis **donner** la définition d'émetteur, de récepteur, de canal, de message et d'outil.

Document 1

La personne qui est à l'origine de la communication est appelé **l'émetteur** car il envoie un message.

La personne destinataire de la communication se nomme **le récepteur** car il reçoit le message.

Le canal est le moyen utilisé pour envoyer un message. Le canal peut être : Ecrit, oral, gestuel ou visuel.

L'émetteur utilise **un outil** pour transmettre un message, cet outil peut être un téléphone, un ordinateur, un fax, une lettre...

Enfin, lorsque les personnes communiquent, elles cherchent à transmettre une idée ou une information, il s'agit **du message**.

Réponse :

➤ L'émetteur :

.....
.....

➤ Le récepteur :

.....
.....

➤ Le canal :

.....
.....
.....

➤ Le message

.....
.....
.....

➤ L'outil

.....
.....

Nom :

Prénom :

Date :

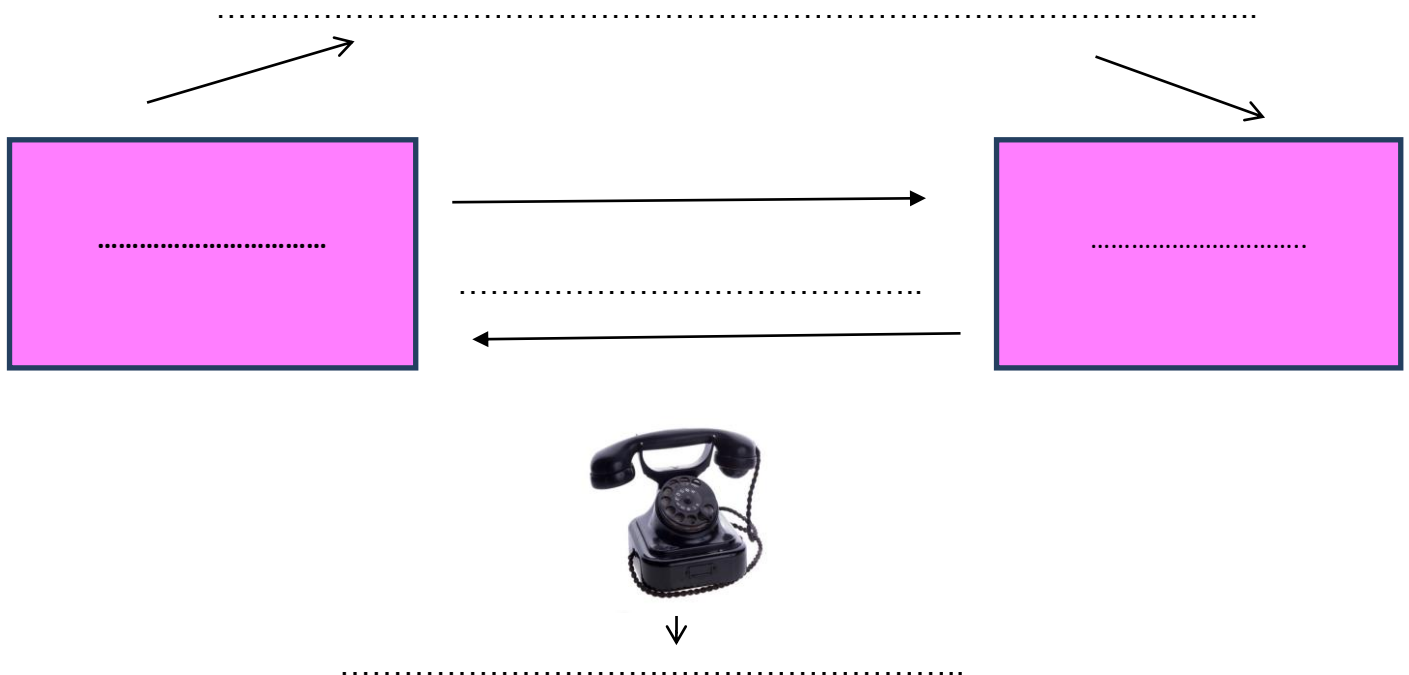
2. Retrouver les cinq éléments de la communication

ACTIVITE 2

Compléter le schéma de communication ci-dessous à l'aide des mots suivants :

Emetteur – récepteur – canal – message - outil

Annexe 1



Nom :

Prénom :

Date :

ACTIVITE 3

Retrouver dans les situations de communication ci-dessous, les différents éléments qui composent la communication **Annexe 2**

Annexe 2

- a) Vous prenez connaissance d'un e-mail qui informe le personnel que le magasin sera ouvert le lundi de Pentecôte.

Emetteur :

Récepteur :

Canal :

Outil :

Objet du message :

.....

- b) Annie, votre responsable, vous demande d'accueillir un représentant qui attend à l'entrée du magasin.

Emetteur :

Récepteur :

Canal :

Outil :

Objet du message :

.....

Nom :

Prénom :

Date :

3. Identifier les outils de communication

A partir des situations de communication, exprimées dans le **document 2**, retrouver pour chaque canal, l'outil de communication qui a été utilisé **annexe 3**

Document 2 :

Situations de communication

Situation 1 : Vous téléphonez à la centrale d'achats **CAMAÏEU** pour passer une commande de réassortiment.

Situation 2 : Vous faites une annonce micro pour informer que le petit Nicolas attend ses parents à l'accueil du magasin **CAMAÏEU**.

Situation 3 : Vous argumentez pour expliquer à un client, la différence entre un jeans coupe droite et coupe évasée.

Situation 4 : Vous saluez votre collègue en lui serrant la main à l'ouverture du magasin **CAMAÏEU**.

Situation 5 : Mme Le Dall rédige une note de service qui informe le personnel que le magasin **CAMAÏEU** sera ouvert le 11 novembre jusqu'à 13h.

Situation 6 : Des clients s'arrêtent devant une tête de gondole pour regarder une vidéo, sur la nouvelle collection.

Situation 7 : Mme Le Dall vous demande de coller ces autocollants sur les portes du magasin **CAMAÏEU**.

Annexe 3 :

Canal	Outil utilisé pour chaque situation
Oral	Situation n°..... :.....
	Situation n°..... :.....
	Situation n°..... :.....
Ecrit	Situation n°..... :.....
Visuel	Situation n°..... :.....
	Situation n°..... :.....
Gestuel	Situation n°..... :.....

Nom :

Prénom :

Date :

LA SYNTHESE

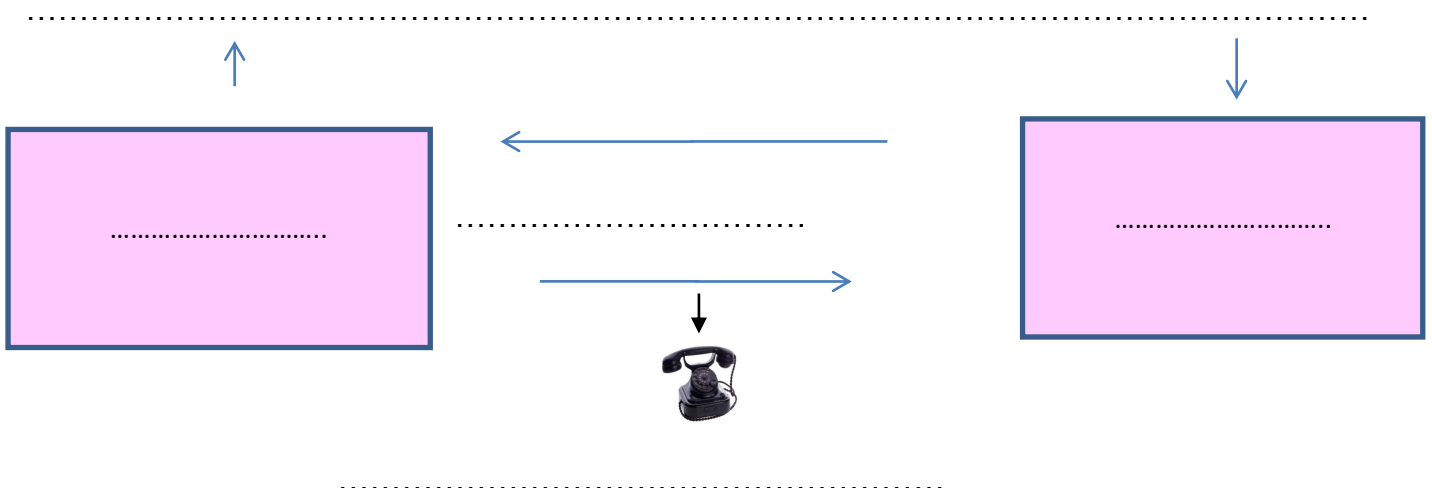
I. Définir les différents éléments de la communication

Citer les 5 éléments indispensables pour avoir une bonne communication :

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

II. Retrouver les 5 éléments de la communication

Compléter le schéma ci-dessous avec les mots suivants : canal, message, émetteur, récepteur.



III. Identifier les outils de communication

Compléter le schéma ci-dessous **en citant** un outil de communication pour chaque canal.

