

Les fondamentaux de la communication

La communication non verbale



3 possibilités pour entrer en relation



Il est impossible de ne pas communiquer !

La communication verbale, pourquoi ?

Dans l'entreprise / communication interne

- Dialoguer au quotidien
- Informers son équipe
- Demander l'avis de chacun avant de prendre une décision
- Intégrer de nouveaux membres à une équipe
- Prévenir les conflits
- Féliciter
- Apporter

Dans l'entreprise / communication externe

- Adopter le ton adapté à la clientèle
- Se confirmer aux formules de politesse d'usage
- Avoir une bonne capacité d'écoute
- Soigner les réponses apportées à l'interlocuteur
- Avoir la capacité à résoudre les problèmes posés et à véritablement prendre en compte la problématique du client.

La communication non verbale

Dans l'entreprise / communication interne

L'infra-verbal : les changements physiologique (dilatation des pupilles...)

Le kinésique : le mouvement du corps, la posture, les expressions faciales, les mouvements de tête, les contacts visuels...

La proxémique : la distanciation sociale et la gestion de l'espace comme territoire

Le symbolique : représentation de Soi (accessoires, formes du corps...)

Haptics, pour les anglo-saxons : le toucher professionnel, intime, la poignée de main...

Chrometics, pour les anglo-saxons : impact du temps sur les relations sociales

