USAB1J - Techniques de communication

Mis à jour le 13-02-2025

Code : USAB1J

Unité spécifique de type cours

3 crédits

Responsabilité nationale :
EPN07 - Chimie Vivant Santé / Philippe FRAVALO

Contact national :
Pôle Agroalimentaire - EPN07
2 rue Camille Guérin
22440 Ploufragan
02 57 18 07 00
Loïc Louarme
loic.louarme@lecnam.net

Présentation

Prérequis

être admis dans la LP

Objectifs pédagogiques

Maîtriser les techniques de communication permettant une intégration dans l'entreprise, une meilleure relation avec les autres, l'animation de réunion ainsi que des échanges commerciaux, en tenant compte de la déontologie propre au métier de commercial.

Développer son esprit critique et sa réflexion sur le monde et son métier basés sur l'éthique, la déontologie et l'intégrité.

Compétences

Maîtriser les techniques de communication et l'animation de réunion ainsi que des échanges commerciaux, pour communiquer de manière efficace en situation de travail (transmettre une information, encadrer, former, vendre, négocier etc.)

Savoir identifier l'information (fiable, pertinente, sourcée, etc.), la synthétiser et la restituer dans des situations de vente. Développer les relations interpersonnelles adaptées avec le client et dans le travail d'équipe, en tenant compte de la déontologie propre au métier de commercial.

Mener des actions commerciales en considérant les enjeux sociétaux, environnementaux et économiques par une approche éthique.

Programme

Contenu

Communication professionnelle écrite et numérique 30 h : Comprendre les principes et les enjeux de la communication écrite et numérique. Principes et enjeux de la communication écrite et numérique. Intégrité scientifique.

Transmettre de l'information (rapport d'activité, reporting de données numériques et conversationnelles), avoir une expression écrite conformes aux usages, respecter la législation (ex. RGPD).

Les bases de connaissances nécessaires à la création d'un e-mailing professionnel à vocation commerciale.

Le web-design, les outils de "l'intelligence artificielle"

Les outils du e-commerce, des drives et des réseaux sociaux

Communication professionnelle orale -20h : Comprendre les principes et les enjeux de la communication orale. Intégrer des outils de développement personnel dans ses pratiques professionnelles. Principes et enjeux de la communication orale. Intégrer des outils de développement personnel dans ses pratiques professionnelles. Communiquer efficacement à l'oral et savoir convaincre. Mener des réunions de travail. Communiquer efficacement à l'oral et savoir convaincre.

La communication interpersonnelle (que signifie Communiquer ? les grands principes de la communication, les enjeux de la Communication, les pièges de la communication, le langage : outil de précision)

L'analyse transactionnelle (l'état du « moi », les « transactions », sortir des transactions verrouillées, la gestion des conflits)

Le leadership (définitions, leadership, management)

La prise de parole en public (10 conseils pour une prise de parole efficace, Exercices d'entrainement)

La Programmation neuro-linguistique (le système de perception sensorielle, la synchronisation, mise en pratique)

La conduite de réunion (les styles de conduite de réunion, la préparation, le déroulement et le suivi, les types de comportements des participants, convaincre son public, les leçons de Jean Jaurès)

Ethique et déontologie * (3 h) : 1. Partie I : Introduction (Définitions : distinction entre éthique, intégrité et déontologie) 1. Les textes règlementaires et politiques professionnelles 2. Les rapports Intégrité et Éthique : Exemple de cas concrets 3. Les sept principes de la charte 2. Partie II : L'éthique dans la formation et le métier de conseiller 1. Éthique dans la formation et le métier 2. Éthique et Sciences Un couple difficilement conciliable 3. Éthique et Sciences Repères historiques 4. Éthique et Sciences Aujourd'hui… 5. Scientifiquement possible vs Souhaitable pour la société 6. Notion d'éthique : quelques définitions 7. Considérer mon travail d'un point de vue éthique 3. Partie III : Dilemmes éthiques 1. Comment mener une réflexion éthique : Outils pour l'étude d'un dilemme éthique 2. La délibération éthique 3. Positionnement et déontologie professionnelle 4.

Intégrité scientifique * (3 h) : 1. Questionnements concernant votre travail 1. Les bonnes pratiques Exemple : l'expérimentation avec des participants 2. Les pratiques douteuses « zone grise » 3. Les fraudes Le plagiat, Fabrication et falsification 4. Mauvaises pratiques De multiples causes 5. Pourquoi promouvoir l'intégrité scientifique ? 3. La publication/communication de données scientifiques 1. Référence La publication scientifique 2. Un projet de communication scientifique Quelles questions (éthiques) ? 3. Le droit d'auteur Cadre légal (français), Comment bien utiliser les sources 4. Quels sont mes droits ? 5. Mes contributions 6. Relecteurs et relecture 7. Plan national pour la science ouverte 8. Intelligence artificielle générative

* cours distanciel asynchrone dispensé par le Pr Angélique Vétillard

Modalités de validation

- Contrôle continu

Description des modalités de validation

Dossiers / examen oral en groupe / examen oral individuel