

BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen - Session 2011

ÉPREUVE E4 : Communication avec les acteurs externes et internes

Épreuve U42 : Communication interne et externe

Communication orale professionnelle

Fiche descriptive (épreuve ponctuelle et deuxième situation du CCF)		
Nom et prénom du candidat : Xénia		N° d'inscription :
Intitulé de la situation de communication Demande de consignes avant de répondre à un client	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée	Fiche de situation de communication n°: 1

Identification	
Raison sociale : LAURENT & COMBET	Secteur d'activité : Plombier - Chauffagiste
Tâche(s) du référentiel concernée(s) : <input checked="" type="checkbox"/> Communication orale interpersonnelle <input type="checkbox"/> Communication orale de groupe	<input type="checkbox"/> Accueil en face à face <input type="checkbox"/> Accueil au téléphone <input type="checkbox"/> Accueil oral via les médias d'information
Contexte de la situation	
<p>➤ Cadre général :</p> <p>Nos locaux regroupent 3 entreprises indépendantes qui appartiennent aux mêmes associés.</p> <p>C'est ma deuxième semaine de stage, un vendredi après-midi.</p> <p>Les techniciens ne travaillent pas le vendredi après-midi. Les assistantes sont absentes et je suis seule dans le bureau avec beaucoup de travail. Notre téléphone ne fonctionne plus depuis quelques jours ce qui complique notre organisation.</p> <p>L'assistante d'une entreprise associée m'apporte le message d'un particulier qui subit une fuite d'eau importante et souhaite une intervention rapide.</p> <p><u>Objet de la situation de communication</u> : je prends l'initiative d'aller voir M. COMBET dans son bureau pour savoir quoi répondre au client.</p> <p>➤ Composantes de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Acteurs : M. COMBET, cogérant et mon tuteur de stage Moi . Relation entre les acteurs : Distance hiérarchique symbolique mais proximité relationnelle puisque nous nous appelons par nos prénoms (rituels). La relation est sereine et conviviale. Les rapports sont équilibrés et je peux m'exprimer facilement. . Canal : face à face . Lieu : le bureau de M. COMBET (son territoire). Il travaille, assis, devant son ordinateur. Je suis debout. . Durée : très courte, quelques minutes <p>➤ Enjeux : a priori j'ai surtout un enjeu identitaire (je suis capable de prendre en main un imprévu en l'absence des assistantes) mais après analyse j'ai aussi un enjeu opératoire qui vient en contradiction avec le précédent (Je viens chercher de l'aide : que répondre au client ?)</p> <p>➤ Forme de la communication : communication interne, opérationnelle, informelle dont je prends l'initiative</p> <p>➤ Techniques et outils <i>supports</i> de communication utilisés :</p> <p>Uniquement le message téléphonique pris en note par l'assistante de l'entreprise associée. Je sollicite spontanément un entretien avec M. COMBET.</p>	

Stratégies de communication

Relation Rapide résumé des faits mettant en évidence la (les) stratégie(s) développée(s) par le(s) acteur(s)

M. COMBET : occupé sur son ordinateur, il ne s'implique pas dans la communication. Mais il est présent dans le dialogue avec la stratégie de *laisser venir* : me laisser parler et accepter tant que je ne dis pas de bêtises. Son langage verbal (il donne des signes d'écoute) est en contradiction avec son langage non verbal (il regarde souvent son écran).

MOI : je sens que je dérange M. COMBET et mon enjeu opératoire initial me fait proposer très rapidement une issue à cette situation. J'ai clairement adopté une stratégie de *fuite et d'évitement* : me débarrasser au plus vite du problème que me posait l'appel du client et écouter au plus vite cet entretien avec M. COMBET.

L'évaluation de la relation

Évaluation de la communication sur le plan relationnel et sur le plan de son efficacité professionnelle

(*Plan relationnel*) M. COMBET avait confiance en moi avant cette situation et mon comportement ne l'a pas déçu. Mais son manque d'attention et de disponibilité a fait que nous nous sommes parlé mais nous ne nous sommes pas entendus. Il n'y a pas eu de réelle communication (message + relation). Cette non communication n'a pas de conséquence sur la relation stagiaire-tuteur.

(*Efficacité professionnelle*) : Mais elle en a sur la relation fournisseur-client. Nous n'avons pas trouvé une vraie solution au problème du client, juste une issue au problème que me posait l'appel du client.

Analyse réflexive avec Xénia ➔ « J'aurais dû réfléchir aux solutions possibles avant mon entretien avec M. COMBET et essayer de capter son attention pendant l'entretien » ➔ mon scénario.

BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen - Session 2011

E4 - Communication et relations avec les acteurs internes et externes

U4-2 - Communication interne et externe

Communication orale professionnelle

Fiche scénario (épreuve ponctuelle et deuxième situation du CCF)

NOM : Xénia

Prénom :

N° candidat :

Fiche de situation choisie n° : 1

CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D'INTERROGATION

Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous

PARAMÈTRES MODIFIÉS

(ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies)

les paramètres non modifiés restent identiques.

LE CADRE GÉNÉRAL	Vous avez cerné le problème du client avec une réelle empathie et conscience professionnelle. Vous avez cherché des solutions pour satisfaire au mieux sa demande.
LES ACTEURS	Le professeur = M. COMBET Xénia = Xénia
LES ENJEUX	Votre enjeu est essentiellement opératoire : être efficace dans la relation fournisseur-client.
LA RELATION ENTRE LES ACTEURS	
LA STRATÉGIE	Vous voulez capter l'attention de M. COMBET pour qu'il vous aide à construire ou valider une réelle solution au problème du client.
LE LIEU	

La simulation commence quand, alors que vous êtes debout devant le bureau de M. COMBET, il vous demande l'objet de votre visite.