

Section Bac	Assurances et gestion du risque		
Nom de l'UE	Techniques de communication professionnelle - Communication (théorie) - Techniques de communication		
Nom du professeur	J. Vermer Ph. Carniaux P-A. Scharff		
Niveau	1	Unité déterminante	Non
Nombre de périodes	70	Pré requis pour	- Communication appliquée au secteur de l'assurance
Langue de cours	Français	Crédits ECTS	6

Communication (théorie)
Techniques de communication

Objectifs du cours

- Comprendre les notions de communication et d'information.
- Reconnaître et utiliser de manière efficace et critique les différentes sources d'information.
- Apprendre à rédiger des documents.
- Apprendre à mieux communiquer oralement et par écrit.
- Acquérir une technique personnelle de prise de notes.
- Acquérir des techniques d'organisation de réunion et de production de procès-verbaux.
- Apprendre à préparer une présentation simple et la délivrer devant un public.
- Apprendre à utiliser un traitement de texte et un logiciel de présentation

Contenu du cours

Partie Communication :

- Les bases de la communication
- Information & Communication Professionnelles :
- Introduction
- Boîte à outils : prise de notes, résumé, compte-rendu, synthèse, bibliographie, présentation orale, conduite de réunion et rédaction de PV, « étiquette », lettre de candidature, CV professionnel, executive summary.
- Mode d'emploi : faire des recherches, analyser sa documentation, rédiger, utiliser les sources d'information.

Techniques de présentation orale : structure, interactivité, maîtrise du temps, focus sur le message, conscience de la communication non verbale et techniques élémentaires de contrôle.

Partie Techniques de communication :

- Utilisation professionnelle d'un traitement de texte, dans ses notions de base et plus avancées.
- Gestion de documents longs (table des matières, pagination, titres structurés...)
- Publipostage.
- Utilisation efficace d'un logiciel de présentation comme outil de communication

Méthodologie

- Cours théorique et exercices pratiques en classe (présence active indispensable)
- Partie pratique en salle informatique, avec un PC par étudiant
- Exercices d'application sur ordinateur.

Supports

Syllabus, PowerPoint, énoncés d'exercices.

Acquis d'apprentissage

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable :
face à des situations issues de la vie professionnelle, en s'adaptant au public visé, dans le respect des consignes données, dans le respect des règles et usages de la langue française, à l'aide d'un système informatique opérationnel,

- de produire un document écrit, synthétique et argumenté ;
- d'élaborer et de présenter un exposé oral ;

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- du niveau de cohérence : la capacité à établir une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé,

- du niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles,
- du niveau d'intégration : la capacité à s'approprier des notions, concepts, techniques et démarches en les intégrant dans son analyse, son argumentation, sa pratique ou la recherche de solutions,
- du niveau d'autonomie : la capacité de faire preuve d'initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.

Evaluation

Partie Communication :

- Examen écrit (100%) : étude de cas sur base d'articles transmis à l'avance. Examen à livre ouvert.

Partie Techniques de communication :

- Examen écrit (100%) : Exercices à résoudre pour les matières Word et PowerPoint.

Pondération

Cotation permanente de 1ere session	Évaluation de 1ere session	Evaluation de 2de session
100% (partie théorique) 100% (partie pratique)	100% (partie théorique) 100% (partie pratique)	100% (partie théorique) 100% (partie pratique)

Section Bac	Assurances et Gestion du risque		
Nom de l'UE	Techniques de communication professionnelle - Communication (théorie) - Techniques de communication		
Nom du professeur	D. Michalakakis		
Niveau	1	Unité déterminante	Non
Nombre de périodes	70	Pré requis pour	- Communication appliquée au secteur de l'assurance
Langue de cours	Français	Crédits ECTS	6

Communication (théorie)

Objectifs du cours

- Comprendre les notions de communication et d'information.
- Utiliser correctement les différents canaux de communication en entreprise.
- Pratiquer l'écoute active.
- Apprendre à mieux communiquer grâce à la communication verbale et non verbale.
- Reconnaître et utiliser de manière efficace et critique les différentes sources d'information.
- Rédiger des documents écrits.
- Communiquer de manière professionnelle par e-mail.
- Acquérir une technique personnelle de prise de notes.
- Apprendre à préparer une présentation simple et la délivrer oralement.
- Apprendre à utiliser un traitement de texte et rédiger un document.

Contenu du cours

Partie Communication (théorie) :

- Introduction à la communication.
- Le schéma de la communication.
- Les canaux de communication en entreprise.
- L'écoute active.
- La communication verbale et non verbale.
- La boîte à outils des techniques écrites : rédiger un document professionnel ou académique, trouver des sources et les mentionner, rédiger une bibliographie, communiquer par e-mail, la prise de notes.
- La boîte à outils des techniques orales (présentation orale, public cible, le fond, la forme, la communication verbale et non verbale, maîtriser le temps et l'espace, usage du vocabulaire adéquat, rédiger une présentation professionnelle).

Méthodologie

- Alternance entre exposés théoriques et exercices pratiques (présence active indispensable)
- Cours en présentiel ou à distance (via Teams)

Supports

Syllabus (théorie + exercices) et présentations PowerPoint

Acquis d'apprentissage

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable :

face à des situations issues de la vie professionnelle, en s'adaptant au public visé, dans le respect des consignes données, dans le respect des règles et usages de la langue française, à l'aide d'un système informatique opérationnel,

- de produire un document écrit, synthétique et argumenté ;
- d'élaborer et de présenter un exposé oral ;

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- du niveau de cohérence : la capacité à établir une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé,
- du niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles,
- du niveau d'intégration : la capacité à s'approprier des notions, concepts, techniques et démarches en les intégrant dans son analyse, son argumentation, sa pratique ou la recherche de solutions,
- du niveau d'autonomie : la capacité de faire preuve d'initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.

Evaluation

Partie Communication (théorie) :

- Examen écrit (50%) : rédaction personnelle d'un travail écrit sur un sujet imposé
- Examen oral (50%) : présentation orale avec support sur le sujet imposé

Pondération

Cotation permanente de 1ere session	Évaluation de 1ere session	Evaluation de 2de session
/	100% (partie théorique)	100% (partie théorique)