



15

Communications orales et écrites



Council for the Advancement
of Native Development Officers

Table des matières

Section un	L'ABC de la communication efficace	3
Module 1	Qu'est-ce qu'une communication efficace?	4
Module 2	Quels sont les contextes de la communication?	5
Module 3	Quels sont les obstacles courants à la communication?.....	8
<i>Outil de travail</i>	<i>Huit conseils pour améliorer vos aptitudes à la communication non verbale.</i>	<i>10</i>
Module 4	Les lignes directrices importantes à la communication efficace	11
Section deux	Les secrets de la communication écrite	13
Module 5	Recherche et préparation avant la rédaction	14
<i>Outil de travail</i>	<i>Les huit erreurs les plus communes dans la communication écrite</i>	<i>17</i>
<i>Outil de travail</i>	<i>Une liste de contrôle des « choses à faire » à l'écrit.</i>	<i>18</i>
<i>Outil de travail</i>	<i>Une liste de contrôle des « choses à ne pas faire » à l'écrit.</i>	<i>19</i>
Module 6	Les meilleurs guides de préparation	20
Module 7	Les guides de rédaction recommandés	21
<i>Outil de travail</i>	<i>Une liste d'auto-évaluation de l'écrit</i>	<i>24</i>
Section trois	Types de rédaction.....	25
Module 8	Comment rédiger une lettre d'affaire	26
<i>Outil de travail</i>	<i>Dix conseils pour écrire une lettre d'affaire</i>	<i>27</i>
Module 9	Comment rédiger une note de service	30
Module 10	Comment rédiger un rapport	31
Module 11	Comment rédiger un plan et une offre de service	32
Module 12	Comment rédiger un curriculum vitae	33
Module 13	Comment rédiger un courrier électronique.....	39
<i>Outil de travail</i>	<i>La bonne étiquette du courriel</i>	<i>40</i>
Section quatre	Ce que je vous entends dire : améliorer vos aptitudes courantes à la communication	41
Module 14	Les compétences fondamentales de la communication en personne.....	42
Module 15	Pourquoi l'expression corporelle est si indispensable à une communication efficace.....	43
Module 16	Les aptitudes d'écoute	44
<i>Outil de travail</i>	<i>Est-ce que nous écoutons? Un questionnaire d'auto-évaluation</i>	<i>45</i>
Module 17	Quelles compétences garantissent une entrevue positive?.....	46
<i>Outil de travail</i>	<i>Conseils aux intervieweurs</i>	<i>47</i>
<i>Outil de travail</i>	<i>Conseils aux interviewés.....</i>	<i>48</i>
Module 18	Quelles compétences garantissent une réunion positive?.....	49
<i>Outil de travail</i>	<i>Cinq causes d'échec d'une réunion et cinq conseils pour une bonne réunion.</i>	<i>51</i>
Module 19	Quelles compétences amélioreront les communications téléphoniques et les téléconférences?.....	52

Section cinq	Préparer une présentation publique	53
Module 20	Comment préparer ce que j'ai à dire?	54
Module 21	Quoi montrer et quoi dire?	55
Module 22	Comment créer le bon matériel de présentation?.....	56
Module 23	Les meilleures lignes directrices pour l'utilisation du matériel de présentation	57
Module 24	Les erreurs de présentation les plus courantes.....	58
Module 25	Quels éléments constituent une très bonne présentation?	59
Section six	Guide d'expression orale	61
Module 26	Les différences entre une conversation et un exposé devant un public	62
Module 27	Les aptitudes les plus importantes pour parler en public.....	63
Module 28	Comment s'adresser personnellement à un auditoire	65
Module 29	Comment produire l'effet désiré dans l'auditoire.....	67
Section sept	La persuasion	69
Module 30	Qu'est-ce que la persuasion?	70
Module 31	Les outils de persuasion	71
Glossaire		76
Ressources		79