

Table des matières

Avant-propos	5
<i>Chapitre 1.</i> Quel communicant êtes-vous ?	7
A. Test : <i>Quel communicant êtes-vous ?</i>	8
B. Les 6 profils d'orateur	12
C. Quels sont les atouts et faiblesses de chaque profil ?	14
D. Quelle est votre marge de progression ?	21
E. Composition du public : les 6 profils sont là aussi !	23
<i>Chapitre 2.</i> La communication : « comment ça marche ? »	27
A. Sans communication : je souffre !	27
B. Informer et communiquer : quelle différence ?	28
C. Message codé : « FYI : REP ASAP SVP CDLT »	29
D. À chacun son cadre de référence	30
E. Les outils de la communication	31
F. Les canaux de communication	36
Quiz : <i>Pour être sûr d'avoir bien compris !</i>	44
Test : <i>Êtes-vous un bon animateur de réunion ?</i>	46
Test : <i>Êtes-vous un bon participant ?</i>	47
<i>Chapitre 3.</i> Votre corps parle pour vous !	49
A. La posture assise : une marge de manœuvre réduite	50
B. La posture debout : enfin plus d'impact !	51
C. Les déplacements : je marche quand ? Comment ?	52
D. Une gestuelle libérée et congruente (ça veut dire quoi ?)	56
Quiz : <i>Les postures</i>	61
E. Regard : n'oubliez personne !	62
F. Voix : attention au risque de décrochage !	65

Training vocal : <i>Le texte des silences</i>	68
G. Look : adapté pas déguisé !	70
H. L'énergie : le minimum syndical de l'orateur !	71
I. Sourire et plaisir partagé : conditions nécessaires... mais pas suffisantes !	72
J. L'impact du non-verbal	74
K. Le contexte de communication : l'heure, le lieu, la configuration de l'espace	77
 <i>Chapitre 4.</i> Quelle est la méthode pour être un bon orateur ?	 85
A. Préparation plus qu'improvisation	85
B. Méthode de conception d'une communication en 3 étapes	86
Étude de cas à résoudre : <i>Le déménagement</i>	110
C. Le diaporama : pour le meilleur et pour le pire !	112
Test : « <i>Comment utilisez-vous le diaporama ?</i> »	112
D. Répéter comme un comédien pour être prêt	124
E. Maîtriser les mécanismes de la communication collégiale	127
F. Les secrets d'une bonne co-animation	134
Quiz : <i>Pour être sûr d'avoir bien compris !</i>	136
 <i>Chapitre 5.</i> Les contextes de communication en entreprise	 139
A. Réussir ses entretiens professionnels	139
Test : <i>Fait / Opinion / Sentiment</i>	145
B. Animer efficacement les réunions internes	156
C. Établir une relation client de qualité.....	162
D. Gérer une communication de crise	170
 Conclusion	 183
 Glossaire des anglicismes utilisés en entreprise	 185
 Bibliographie / Webographie	 187