

APTE-Sénégal

Projet d'Amélioration des Performances de Travail et d'Entrepreneuriat au Sénégal

Cahier d'exercice n°1 de l'élève du Collège d'Enseignement Moyen



Education Development Center, Inc.

1025 Thomas Jefferson St. NW, Suite 700W, Washington DC 20007, USA www.edc.org

Adresse au Sénégal : Villa No 17, Sacré-Cœur, Pyrotechnie, BP 16215 Dakar Fann, Sénégal

Tel: (+221) 33 821 44 44 Email: apte-senegal@edc.org

Module 2 : Communication interpersonnelle

« Uude ni mu la gisee, la lay ëwale » (Le cordonnier, la façon dont il vous voit, c'est comme cela qu'il fera le travail, ce qui signifie que la première impression est déterminante)

Autoévaluation Initiale

Module 2 : Communication interpersonnelle

Il n'y a ni bonnes ni mauvaises façons de répondre à cette activité d'autoévaluation. Nous voulons juste recueillir vos manières de penser et de faire pour nous aider à mieux dérouler ce qui va suivre. Ceci servira également à votre usage personnel lors de ce cours. Le professeur/la professeure va lire une compétence énumérée dans la colonne de gauche.

Lisez les choix dans la partie supérieure. En pensant à vous-même, dites quel point représente le mieux votre situation en cochant la case correspondante dans chaque colonne. À la fin de ce module, nous répéterons cette évaluation.

Mon expérience	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Connaissances, compétences et capacités	Je n'ai aucune connaissance à ce sujet	J'ai peu de connaissances à ce sujet	J'ai quelques connaissances à ce sujet pour parfois le faire correctement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire régulièrement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire correctement et de façon consistante
Utiliser une variété de stratégies pour écouter attentivement les autres					
Utiliser efficacement les signes de la communication non verbale					
Donner des instructions claires et détaillées aux autres					

Mon expérience	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Connaissances, compétences et capacités	Je n'ai aucune connaissance à ce sujet	J'ai peu de connaissances à ce sujet	J'ai quelques connaissances à ce sujet pour parfois le faire correctement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire régulièrement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire correctement et de façon consistante
Poser des questions aux autres quand je ne comprends pas					
Parler clairement et efficacement devant des individus ou des groupes					
Travailler avec les autres					
Expliquer l'importance du service à la clientèle					
M'efforcer de fournir un service exceptionnel à la clientèle, soit en personne ou par téléphone					
Résoudre les conflits ou le désaccord avec les client(e)s difficiles					
Identifier les différents types de documents liés au travail					
Rédiger différents types de documents professionnels					
Respecter les procédures de soumission de documents professionnels					

Séance 1 : Écoute et expression orale efficaces.

🔑 Sujets clés 🔑

- Compétences et stratégies de l'écoute efficace
- Communication non verbale ;
- Donner et recevoir des instructions ;
- Compétences et stratégies de la communication verbale (expression) efficace.

2.2 : Formulaire d'observation de l'écoute efficace.

Cochez (✓) oui si le locuteur/la locutrice se conforme aux normes ou non, s'il ou elle ne le fait pas. Commentez pour expliquer.

Normes :	Oui	Non	Commentaires
Utiliser le langage corporel pour montrer qu'on écoute (contact visuel, s'asseoir avec le dos bien droit, hocher la tête, etc.) ;			
Écouter le locuteur/la locutrice sans l'interrompre ;			
Répéter ce que le locuteur/la locutrice vient de dire pour s'assurer d'avoir bien compris ;			
Poser des questions de clarification lorsqu'on ne comprend pas quelque chose ;			
Éviter d'être distrait(e) par des bruits, des téléphones mobiles (il faut les éteindre !), les actions des autres, etc. ;			
Éviter d'être distrait(e) par les manières, la façon de parler, les vêtements de la personne qui parle ;			
Prêter une oreille attentive en évitant de penser à ce qu'on va répondre avant que la personne ne finisse de parler ;			
* Un observateur/une observatrice aura des difficultés à identifier cette norme ;			
Être conscient(e) de sa propre attitude et éviter de porter des jugements.			

2.3 : Le langage non verbal reflète votre attitude.

Instructions : Le tableau ci-dessous répertorie les différentes postures. Certaines sont positives, d'autres sont négatives. Pour chacune, écrivez le message reflété par le langage corporel.

Messages positifs	Messages négatifs
Le visage est détendu et sous contrôle.	Le visage est anxieux et tendu.
<i>Ceci signifie ...</i>	<i>Ceci signifie ...</i>
Le sourire est naturel et à l'aise.	Pas de sourire ou on le force.
<i>Ceci signifie ...</i>	<i>Ceci signifie ...</i>
Le maintien du contact visuel lorsqu'on parle aux autres.	Le fait d'éviter le contact visuel lorsqu'on parle aux autres.
<i>Ceci signifie ...</i>	<i>Ceci signifie ...</i>
Le corps est droit, les épaules sont repoussées vers l'arrière.	Affaissement de la posture en étant debout.
<i>Ceci signifie ...</i>	<i>Ceci signifie ...</i>
Alerte et hochement de la tête.	Bâiller, regard terne.
<i>Ceci signifie ...</i>	<i>Ceci signifie ...</i>

2.5 : Formulaire d'observation de l'expression orale efficace :

Cocher (✓) oui si la personne qui parle se conforme aux normes ou non, si il ou elle ne le fait pas. Commenter pour expliquer.

Normes :	Oui	Non	Commentaires
Faire preuve de clarté, brièveté, concision - aller droit au but ;			
Utiliser des exemples pour arriver au point ;			
Faire preuve de politesse et d'amitié ;			
Être honnête ;			
Faire preuve de respect ;			
Lorsqu'on a besoin d'être direct(e), parler avec respect ;			
Parler avec confiance, sans toutefois faire preuve d'arrogance ;			
Être flexible - vérifier l'humeur et les attitudes des autres et ajuster en conséquence ;			
Rester conscient(e) du langage corporel - le sien et celui des autres.			

Séance 2 : Coopération

✂ Sujets clés ✂

- Autoévaluation de sa performance au sein du groupe ;
- Caractéristiques de la coopération et du travail en équipe efficaces.

2.6 : Autoévaluation du travail en groupe.

<i>Dans les groupes, avez-vous souvent tendance à :</i>	Cochez 3 cases seulement
1. Rester calme pendant un certain temps et ensuite participer ?	<input type="checkbox"/>
2. Vous sentir mal à l'aise et souhaiter travailler seul(e) ?	<input type="checkbox"/>
3. Vouloir diriger les autres ?	<input type="checkbox"/>
4. Encourager les autres à contribuer ?	<input type="checkbox"/>
5. Avoir de nouvelles idées ?	<input type="checkbox"/>
6. Interrompre les autres pour vous assurer que vous vous êtes bien fait comprendre ?	<input type="checkbox"/>
7. Garder la concentration du groupe sur la tâche à accomplir ?	<input type="checkbox"/>
8. Détendre tout le monde et promouvoir l'harmonie ?	<input type="checkbox"/>
9. Être frustré(e)/déçu(e) quand il y a trop de discours et pas assez de décisions et d'action ?	<input type="checkbox"/>
10. Réconcilier les membres de l'équipe qui sont en désaccord ?	<input type="checkbox"/>

Source : Pretty, Jules. *Participatory Learning and Action: A Trainer's Guide*. London: International Institute for Environment and Development, 1995.

Séance 3 : Service à la clientèle

✂ Sujets clés ✂

- L'importance du service à la clientèle ;
- Comment fournir un service de qualité exceptionnelle ;
- La communication avec les client(e)s ;
- La gestion des conflits avec les client(e)s difficiles.

2.8 : Qu'est-ce que le service à la clientèle et pourquoi est-il important ?

Définition du service à la clientèle - Le service à la clientèle consiste à répondre aux besoins des gens qui utilisent nos services.

L'exemple ci-après sur les niveaux de service concerne seulement le service d'un restaurant, mais le service clientèle concerne également, la boutique de votre quartier, la vendeuse de cacahuètes, le dispensaire, la cantine scolaire, tout établissement public ou privé où des prestations sont offertes, etc.

Les niveaux de service à la clientèle - Il existe différents niveaux de service à la clientèle:

- a) **Mauvais service** : ceux/celles qui offrent le service ne semblent pas s'en soucier, ne font aucun effort pour satisfaire les client(e)s (exemple : un serveur/une serveuse au restaurant qui ne vous présente pas de menu, ne vous dit pas si la commande n'est pas disponible, ne demande pas si vous avez besoin de quelque chose) ;
- b) **Service acceptable** : le service fourni est suffisant. Ceux/celles qui offrent des services prennent soin de la clientèle, mais en revanche, ils/elles n'arrivent pas à satisfaire les besoins du client/de la cliente. (Exemple : un serveur/une serveuse au restaurant est poli, mais il/elle ne donne pas assez d'informations concernant le menu) ;
- c) **Service exceptionnel** : la qualité du service est toujours excellente, le client/la cliente se sent toujours heureux/heureuse et à son aise et recommande le service aux gens qu'il/elle connaît. (Exemple : un serveur/une serveuse au restaurant qui se présente à la table avec le menu, explique ce qui est au menu, donne des recommandations, explique la raison du retard de la commande...) ;

La plupart des client(e)s (68%) cessent d'utiliser les services d'une entreprise en raison de l'impolitesse ou l'indifférence. On est toujours à la recherche d'un service exceptionnel !

Principes du service à la clientèle :

- Les client(e)s ont toujours raison !
- Ne vous disputez jamais.
- Ne défiez jamais un(e) client(e).
- Faites toujours preuve de respect et écoutez les besoins des client(e)s.

Pourquoi le service à la clientèle est-il important ?

Un bon service à la clientèle aura les **effets positifs** ci-dessous :

- a) Vous garderez vos client(e)s et ils/elles recommanderont vos services aux autres ;
- b) Vous vous distinguerez de vos concurrent(e)s ;
- c) Il rendra le travail plus agréable et personne parmi les employés ne voudra aller ailleurs ;
- d) Il prouve à vos client(e)s à quel point ils/elles sont important(e)s ;
- e) Les client(e)s apprécieront vos services et achèteront plus ;
- f) La prestation d'un bon service à la clientèle garantira la bonne promotion de bouche à oreille ;

g) Il s'agit de la forme de publicité la moins chère.

Un mauvais service à la clientèle aura les **effets négatifs** ci-dessous :

- | | |
|--|--|
| a) Une mauvaise réputation ; | d) Une mauvaise référence dans la carrière ; |
| b) Une perte de confiance ; | e) Une perte d'emploi. |
| c) La fin de la relation avec la clientèle ; | |

2. : Prestation exceptionnelle du service à la clientèle.

A. Service exceptionnel à la clientèle :

- | | |
|---|---|
| ✓ Anticipe les besoins du client ; | ✓ Répond et dépasse toutes les attentes des client(e)s. |
| ✓ Essaie de comprendre les pensées des client(e)s ; | |

B. Les besoins de base de la clientèle : Un(e) client(e) veut avoir le sentiment d'être :

- | | |
|------------------------|-------------------|
| 1. Bien accueilli(e) ; | 3. Important(e) ; |
| 2. Bien compris(e) ; | 4. À l'aise. |

C. Répondre aux besoins de base de la clientèle - Pour qu'un(e) client(e) se sente :

Bien accueilli(e) :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Être gentil(le) ; | <input type="checkbox"/> Utiliser un ton de voix positif ; |
| <input type="checkbox"/> Saluer la personne ; | <input type="checkbox"/> Sourire. |
| <input type="checkbox"/> Se présenter ; | |

Bien compris(e) :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Écouter attentivement ; | <input type="checkbox"/> Répéter ou reformuler ses propos pour rendre les choses plus claires |
|--|---|

Important(e) :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Appeler le client/la cliente par son nom ; | <input type="checkbox"/> Poser des questions ouvertes pour comprendre les besoins de la clientèle ; |
| <input type="checkbox"/> Montrer que vous êtes préoccupé(e) par ses besoins de la clientèle ; | <input type="checkbox"/> Remercier le client/la cliente d'être venu(e.) |

À l'aise :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Utiliser le langage corporel ; | <input type="checkbox"/> Lui montrer qu'il/elle a toute votre attention. |
|---|--|

D. Perceptions de la clientèle :

La perception est la façon dont nous voyons, entendons ou comprenons une situation. Deux personnes ne voient jamais une situation exactement de la même façon ! Un(e) client(e) ne pense pas toujours de la même façon que vous. Il/elle peut donc ne pas avoir la même interprétation d'une situation que vous. Vérifiez toujours pour voir ce que le client/la cliente pense. Ne faites jamais d'hypothèse !

E. Répondre aux attentes et les dépasser :

Assurez-vous que vous connaissez les attitudes, les croyances, les idées et les sentiments de votre client(e). Essayez de voir les choses de la même façon que votre client(e). Cela vous aidera à atteindre et à dépasser ses attentes.

F. Demander des commentaires sur la prestation de votre service : Demandez aux client(e)s s'ils ont apprécié votre service et leurs suggestions pour l'améliorer.

Interpréter les images. Lequel des services reflétés sur les images préfères-tu ?

Image A

Image B



2.: Communication avec la clientèle par téléphone.

La communication par téléphone est une partie importante du service à la clientèle.

Vous pouvez utiliser le téléphone pour :

- Donner des informations sur l'organisation ;
- Planifier un rendez-vous ;
- Répondre à une question ;
- Prendre une commande ;
- Donner des indications sur la façon d'accéder à votre local ;
- Recommander une agence de soins de santé à quelqu'un ;
- Traiter une plainte.

La plupart des **astuces téléphoniques** suivantes peuvent également être utilisées lorsque vous parlez à quelqu'un face-à-face :

- Être prêt(e).** Préparer un crayon ou un stylo et un papier ;
- Répondre immédiatement.** Répondre après 2 à 4 sonneries ;
- Faire preuve de gentillesse ;**
- Être poli(e).** Utiliser « s'il vous plaît », « merci » et « je vous en prie. » ;
- S'identifier.** Dire d'abord le nom de l'agence, puis votre nom ;
- Répéter le nom de votre interlocuteur/interlocutrice.** Le fait de répéter le nom de la personne vous permet de démontrer que vous faites attention à ce que l'on vous dit.
- Écouter attentivement.** S'assurer de bien comprendre ce que la personne dit ;
- Accorder toute l'attention à la personne.** Si c'est nécessaire de faire une tâche pendant l'appel téléphonique, demander à la personne au téléphone de patienter ;
- Éviter de deviner les réponses.** S'il y a un manque d'information sur un sujet particulier, dire à la personne qu'il/elle recevra un appel plus tard avec toute l'information.

Enregistrer le message.

Lors de la prise des messages téléphoniques, noter :

- le nom de la personne ;
- le numéro de téléphone de la personne ;
- la date et l'heure ;
- ce dont la personne a besoin ;
- toute information supplémentaire et votre nom ou initiales.

S'assurer que le message est précis. Répéter les informations telles que les numéros de téléphone, l'orthographe du nom ou l'adresse de la personne.

2.11 : Résolution de conflits avec des client(e)s Mécontent (e)s / difficiles.

Un **conflit** est un désaccord entre deux personnes ou plus.

La **résolution de conflits** consiste à trouver un moyen de résoudre le problème en aboutissant à un accord entre les parties impliquées.

Pour **gérer les conflits**, il faut faire des compromis. Les étapes ci-dessous expliquent comment y arriver :

1. Rester calme et écouter :

- Réfléchir avant de parler et se contrôler.

2. Comprendre d'abord les sentiments de l'autre personne :

- Écouter toute l'histoire de la personne ;
- Ne pas l'interrompre ;
- Se mettre à la place de la personne ;
- Utiliser des mots tels que « Je vois » ou « Je comprends vos sentiments. » ;
- Éviter d'adopter une attitude défensive.

3. Poser des questions :

- Demander s'il serait possible d'obtenir de plus amples informations. Utiliser des mots comme « cela vous dérange si je vous pose quelques questions pour m'aider à comprendre ce qui s'est passé ? » ;
- Poser des questions ouvertes (questions auxquelles on ne peut **pas** répondre par un simple « oui », « non » ou de brèves réponses) pour obtenir plus d'informations ;
- Poser des questions fermées (questions auxquelles on peut répondre par « oui », « non » ou de brèves réponses) pour vous assurer que l'information a été bien communiquée.

4. Donner des commentaires :

- Reformuler ce que vous pensez que la personne pense dans vos propres mots. Par exemple, « On dirait que vous étiez très déçu de la façon dont votre rendez-vous s'est passé. »

5. Faire un résumé du problème :

- Décrire le problème ;
- Décrire la préoccupation de la personne ;
- Vérifier si la situation de la personne a été décrite avec précision et exactitude.

6. Résoudre le problème :

- Découvrir ce que la personne veut. Utiliser des mots tels que « Est-ce qu'il y a quelque chose que vous aimeriez que l'on fasse pour vous ? »
- Proposer des alternatives. S'il est impossible d'accomplir les demandes de la personne, proposer d'autres idées ;
- Essayer d'atteindre un compromis réaliste. Si le problème ne semble pouvoir être résolu, trouver quelqu'un qui pourrait aider ;

- Si l'agence est responsable de la cause du problème, l'avouer et présenter des excuses ;
- Se mettre d'accord sur une solution et commencer la mise en œuvre.

Séance 4 : Rédaction de documents professionnels.

🔑 Sujets clés 🔑

- Documents professionnels et leurs utilités ;
- Conseils généraux d'écriture ;
- Rédaction de documents professionnels : lettres, lettres circulaires, email, comptes rendus, rapports.

Pratiquer la composition d'un email :

En utilisant le format et l'information concernant la composition d'un email, composez un email en répondant à Alioune Diaye de l'exemple ci-dessus. Dites-lui que vous aurez le document de spécification dans 3 jours.

 Envoyer	De ▼	<input type="text"/>
	À...	<input type="text"/>
	Cc ...	<input type="text"/>
	Objet :	<input type="text"/>

Pratiquer l'élaboration d'un rapport :

Vous êtes membre de la commission sociale à l'ESP où vous avez étudié. La directrice de l'école a demandé au comité de trouver du divertissement musical pour la journée de remise des diplômes. Elle veut que vous recherchiez le type de musique que les étudiants et les étudiantes préfèrent et les noms et les coûts des différents groupes musicaux. Elle veut des conseils fondés sur votre recherche.

Vous et les autres membres avez maintenant terminé les recherches. Élaborez un rapport pour la directrice en expliquant vos recherches, les résultats et vos recommandations.

2.15 : Formulaire de commentaires sur le document.

Dans la révision d'un document écrit, mettez un ✓ si l'auteur a fait preuve de compétences d'écriture et un ✗ dans le cas contraire ou si le document doit être amélioré.

Compétences d'écriture	Doc 1	Doc 2	Doc 3	Doc 4	Doc 5	Doc 6
1. Écrire clairement et simplement						
2. Examiner et mettre en évidence l'objectif						
3. Connaître le public						
4. Utiliser le format / style approprié						
5. Utiliser les règles de grammaire, de ponctuation et d'orthographe correctes						
6. Autres : ex. flux logique de l'information						

Autoévaluation Finale

Module 2 : Communication interpersonnelle

Il n'y a ni bonnes ni mauvaises façons de répondre à cette activité d'autoévaluation. Nous voulons juste recueillir vos manières de penser et de faire pour nous aider à mieux dérouler ce qui va suivre. Ceci servira également à votre usage personnel lors de ce cours. Le professeur/la professeure va lire une compétence énumérée dans la colonne de gauche.

Lisez les choix dans la partie supérieure. En pensant à vous-même, dites quel point représente le mieux votre situation en cochant la case correspondante dans chaque colonne.

Mon expérience	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Connaissances, compétences et capacités	Je n'ai aucune connaissance à ce sujet	J'ai peu de connaissances à ce sujet	J'ai quelques connaissances à ce sujet pour parfois le faire correctement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire régulièrement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire correctement et de façon consistante
Utiliser une variété de stratégies pour écouter attentivement les autres					
Utiliser efficacement les signes de la communication non verbale					
Donner des instructions claires et détaillées aux autres					
Poser des questions aux autres quand je ne comprends pas					
Parler clairement et efficacement devant des individus ou des groupes					
Travailler avec les autres					

Mon expérience	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Connaissances, compétences et capacités	Je n'ai aucune connaissance à ce sujet	J'ai peu de connaissances à ce sujet	J'ai quelques connaissances à ce sujet pour parfois le faire correctement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire régulièrement	J'ai beaucoup de connaissances à ce sujet et je peux le faire correctement et de façon consistante
Expliquer l'importance du service à la clientèle					
M'efforcer de fournir un service exceptionnel à la clientèle, soit en personne ou par téléphone					
Résoudre les conflits ou le désaccord avec les client(e)s difficiles					
Identifier les différents types de documents liés au travail					
Rédiger différents types de documents professionnels					
Respecter les procédures de soumission de documents professionnels					