Page 10



**Exercice #2 - Modes de Communication - Partie 2**

Certains d’entre nous ont peut-être déjà utilisé un téléphone à cadran, d’autres seulement un téléphone à touches, d’autres un téléphone portable, ou enfin un smartphone… Les outils de communication ont évolué. Ce qui évolue également, c’est notre *protocole de communication*.

Complétez les espaces ci-dessous en répondant à la question portant sur chaque *Protocole de*

*Communication :*

# 

# 

# 

# Dans le contexte professionnel, quels genre d’informations requièrent le

# **Face à Face ?**

# 

# 

# 

# Dans le contexte professionnel, quels genre d’informations requièrent le

# **Téléphone ?**

# 

# 

# 

# Dans le contexte professionnel, quels genre d’informations requièrent l’

# **Email ?**

# Dans le contexte professionnel, quels genre d’informations requièrent l’

# **Instant Messaging Intranet ou Slack ?**

# 

# 

# 

# 

# 

# 

# Dans le contexte professionnel, quels genre d’informations requièrent le

# **SMS ?**

Page 11



**Exercice #2 - Modes de Communication - Partie 3**

Étudiez les différentes situations suivantes en sous-groupes. Puis classez les 5 approches de communication de 1 à 5, 1 étant celle qui vous semble la plus appropriée et 5 la moins appropriée au regard de la situation proposée. Expliquez ensuite les raisons de votre choix, et les risques potentiels de cette approche.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situation #1.** Vous êtes responsable de projet. Vous devez informer l’un de vos plus gros clients que son projet ne sera pas terminé dans les temps. Il vous faut absolument une semaine de plus pour terminer, idéalement un mois. Son bureau se trouve à 45 minutes en voiture. | **Class. 1 - 5** | |
| **IM** |  |
| **SMS** |  |
| **EM** |  |
| **FF** |  |
| **TEL** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situation #2.** Vous avez une idée marketing originale que vous aimeriez partager avec l’une de vos meilleures vendeuses. Son point de vue vous intéresse. Elle est sur le terrain et lit ses e-mails tous les soirs. Le seul jour où elle est présente au bureau est le Lundi pour la réunion hebdomadaire. | **Class. 1 - 5** | |
| **IM** |  |
| **SMS** |  |
| **EM** |  |
| **FF** |  |
| **TEL** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situation #3.** Un collaborateur clé de votre département attend avec impatience une promotion. Vous venez d’apprendre que cette promotion a été mise en attente pour 6 mois. Cet employé a son bureau dans votre bâtiment, mais passe le plus clair de son temps sur le terrain. Vous êtes soucieux du fait que sa réaction risque d’être très émotionnelle. | **Class. 1 - 5** | |
| **IM** |  |
| **SMS** |  |
| **EM** |  |
| **FF** |  |
| **TEL** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situation #4.** Vous venez de recevoir un e-mail de la responsable des expéditions. Elle vous fait part du sentiment que vous l’avez injustement critiquée lors du dernier comité de direction. Elle pense que vous lui reprochiez directement quelques récents problèmes avec un client important. Dans la dernière ligne de son message, elle écrit « La prochaine fois, assurez-vous que vous savez de quoi vous parlez avant de critiquer qui que ce soit ! » | **Class. 1 - 5** | |
| **IM** |  |
| **SMS** |  |
| **EM** |  |
| **FF** |  |
| **TEL** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situation #5.** L’équipier qui assure l’astreinte de nuit est malade. Pour assurer la permanence, vous avez besoin, entre autres, que l’un de vos collaborateurs directs fasse des heures supplémentaires Vendredi jusqu’à 20h30. Dernièrement, cet employé a été fréquemment sollicité pour des surcharges de travail ponctuelles. Il est évidemment payé pour ces extras, mais vous n’êtes pas sûr de la façon dont il prend ces changements d’horaires. | **Class. 1 - 5** | |
| **IM** |  |
| **SMS** |  |
| **EM** |  |
| **FF** |  |
| **TEL** |  |