

# Bachelier en automobile

<b>HELHa Campus Mons</b> 159 Chaussée de Binche 7000 MONS		
Tél : +32 (0) 65 40 41 46	Fax : +32 (0) 65 40 41 56	Mail : tech.mons@helha.be

## 1. Identification de l'Unité d'Enseignement

3B SÉMINAIRES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE			
Ancien Code	TEAU3B03AUT	Caractère	Obligatoire
Nouveau Code	XIAU3030		
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	<b>Bruno PLANCHON</b> (bruno.planchon@helha.be)		
Coefficient de pondération	10		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

## 2. Présentation

### Introduction

Cette formation à la communication professionnelle à destination de bacheliers en automobile a pour but de découvrir les bases de la communication professionnelle, d'expérimenter et de s'approprier des outils pour structurer et améliorer sa communication sur son lieu de travail.

- Communication de management : savoir diriger
- Communication en équipe : savoir se connaître, (se) dire et (s')écouter
- Communication marketing : Comment (se) vendre sans (s) imposer ?
- Communication clientèle : Quelles réactions face aux émotions du client ?

La formation sera donnée par un intervenant extérieur : Vincent Legast - [vincent.legast@aifp.be](mailto:vincent.legast@aifp.be)

### Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

#### Compétence 1 **Communiquer et informer**

- 1.1 Choisir et utiliser les moyens d'informations et de communication adaptés
- 1.2 Mener une discussion, argumenter et convaincre de manière constructive
- 1.3 Assurer la diffusion vers les différents niveaux de la hiérarchie (interface)
- 1.4 Utiliser le vocabulaire adéquat

### Acquis d'apprentissage visés

En fin de formation, les étudiants repartiront avec :

- Une définition de la communication interpersonnelle au niveau professionnel
- Une vision clarifiée des facteurs psychosociaux intervenant dans la réussite ou le blocage de la communication : personnalité, valeurs, besoins, émotions, mécanismes relationnels et de communication favorables ou préjudiciables
- des processus collaboratifs de communication interpersonnelle dans le cadre professionnel ;
- un ensemble d'outils concrets et de techniques pour améliorer ses communications ;
- Des outils pratiques pour mettre en place une communication assertive et pour analyser et d'exprimer votre personnalité, vos besoins, et émotions en écoutant ceux de vos collègues ;

- des pistes d'amélioration des dialogues dans le cadre d'une communication coopérative adaptée.
- Des mises en situation, et leur analyse, pour exercer et améliorer ses capacités d'expression et d'écoute face aux clients, en situation de vente.

### Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun  
 Corequis pour cette UE : TEAE3B01AUE, TEAM3B01AUM

## 3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

TEAU3B03AUTA Séminaires de communication professionnelle 12 h / 1 C

### Contenu

- définition de la communication
- expérimentation et analyse d'une communication hiérarchique
- définition, expérimentation et analyse de la communication orale : influence du verbal, non-verbal et paraverbal à travers les 5 sens et l'occupation de l'espace
- définition et expérimentation des facteurs d'influence psychosociaux dans la communication : personnalité (test comcolor), valeurs, besoins, émotions
- expérimentation et analyse de situation de vente compte tenu des facteurs d'influence
- expérimentation et analyse d'attitudes relationnelles néfastes ou profitable à travers l'approche de l'analyse transactionnelle, triangle dramatique et vertueux, intelligence émotionnelle, assertivité comme méthode de résolution de conflit

### Démarches d'apprentissage

- Activités d'expérimentation : mise en situation et jeux de rôles
- Activités d'analyse : observations et feedback individuel et collectif des expérimentations
- Activités de théorisation : mise en perspective des situations et des analyses

### Dispositifs d'aide à la réussite

Feedback, questionnements de coaching

### Sources et références

Analyse transactionnelle, PNL, communication assertive, intelligence émotionnelle, école de Palo Alto, méthodes de coaching professionnel, ludopédagogie, méthode formative LICIE© (ludique, interactive, collaborative, immersive, expérientielle)

### Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Power point de synthèse

## 4. Modalités d'évaluation

### Principe

Au Q2 : l'évaluation portera pour 100 % de participation active aux activités de mise en situation

Au Q3 : 100 % des points seront basés sur un travail d'analyse de situation

### Pondérations

--	--	--	--

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Évc	100		
Période d'évaluation			Tvs		Tvs	100

Évc = Évaluation continue, Tvs = Travail de synthèse

### **Dispositions complémentaires**

D'autres modalités d'évaluation peuvent être prévues en fonction du parcours académique de l'étudiant. Celles-ci seront alors consignées dans un contrat didactique spécifique proposé par le responsable de l'UE, validé par la direction ou son délégué et signé par l'étudiant pour accord.

#### Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2024-2025).