

A partir des différentes situations exposées dans le document 1, complétez les schémas en annexe 1.

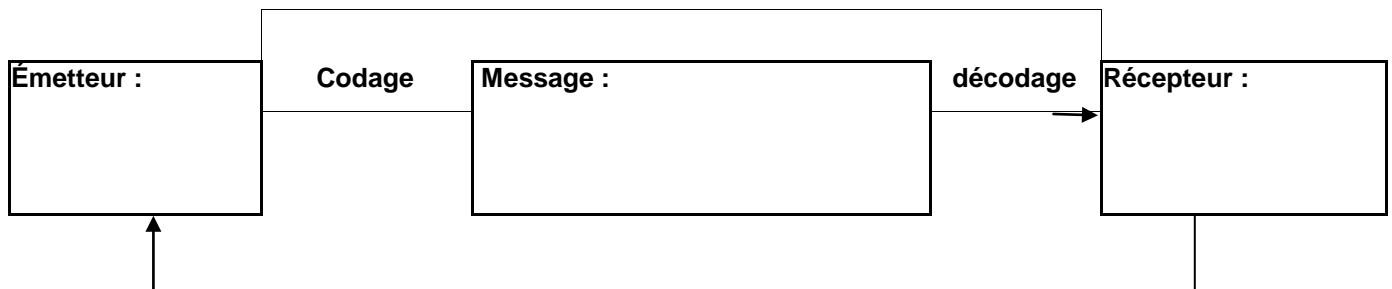
Document 1

1. Farid demande au vendeur d'essayer une paire de chaussure de sport, taille 44
2. Séverine réserve son billet d'avion pour aller à Narbonne sur le site www.degriftour.com
3. Le magasin « Beau tapis » envoie un courrier à tous ses clients fidèles pour les informer des dates des soldes privées.
4. Mme Merle commande un drap housse par téléphone à la redoute
5. Marc MASSE de la société « les beaux parfums », envoie un fax à M. Duteil pour l'informer des nouveaux tarifs
6. Le magasin « Yves Rocher » organise une campagne publicitaire à la radio pour informer ses clients de ses nouvelles promotions
7. Nadia se rend à l'hôtel Campanile pour réserver deux chambre sur une période de deux jour afin de loger deux stagiaires.

Annexe 1

Situation 1

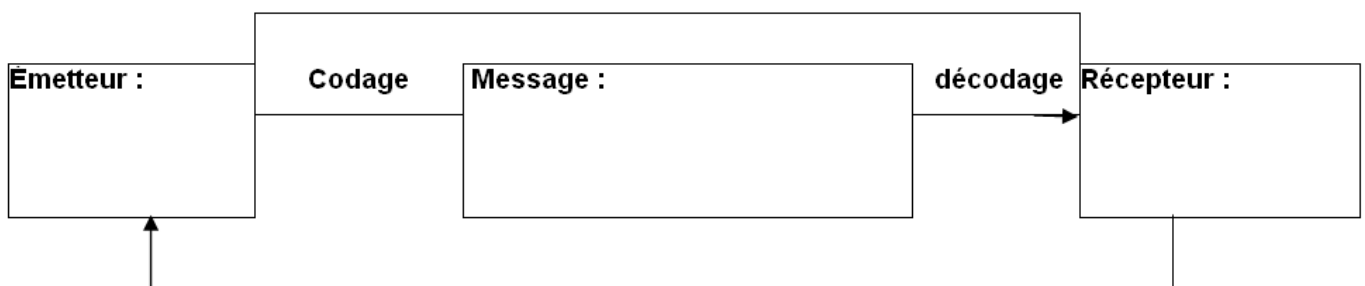
Canal :



Rétroaction possible :

Situation 2 :

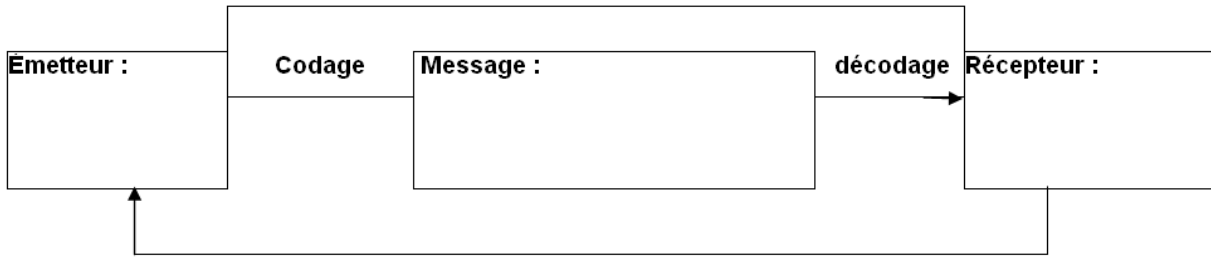
Canal :



Rétroaction possible :

Situation 3

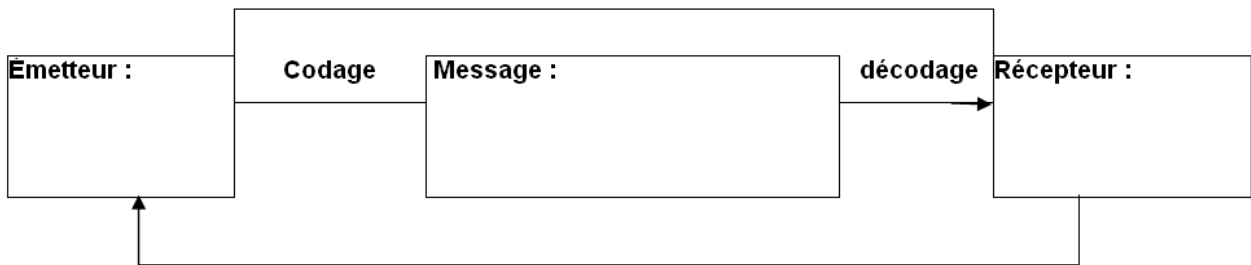
Canal :



Rétroaction possible :

Situation 4

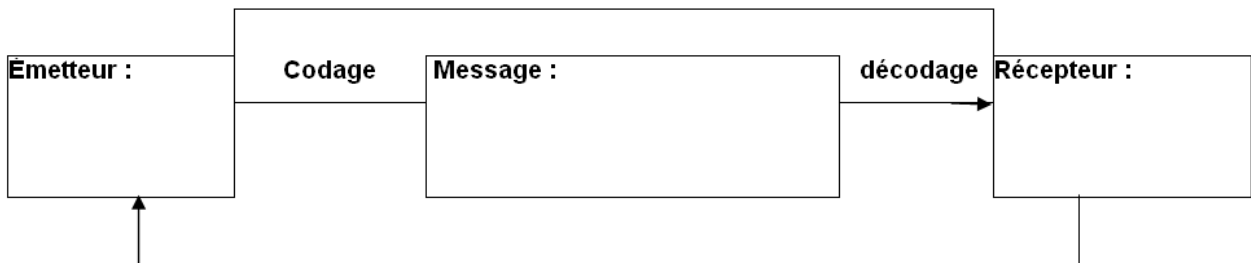
Canal :



Rétroaction possible :

Situation 5 :

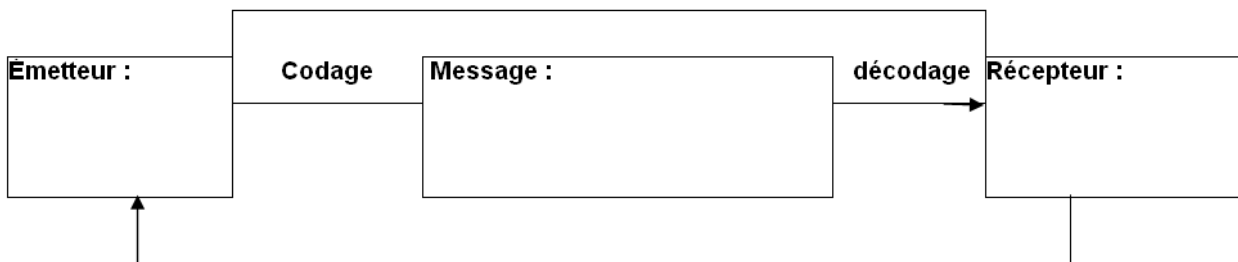
Canal :



Rétroaction possible :

Situation 6

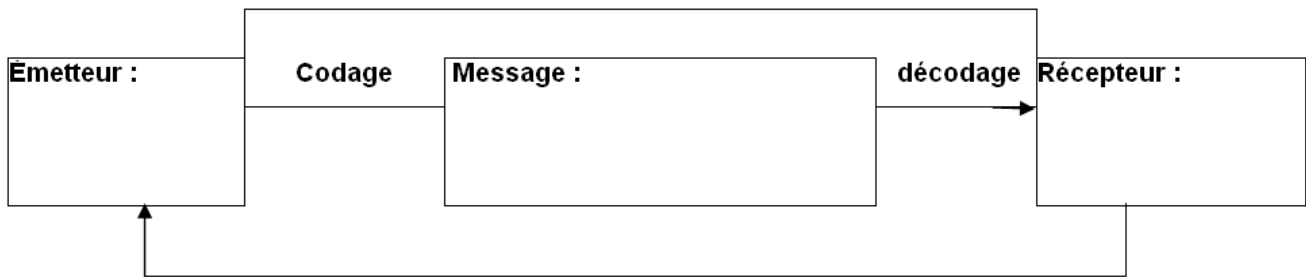
Canal :



Rétroaction possible :

Situation 7

Canal :



Rétroaction possible :

LE SCHEMA DE COMMUNICATION

Communiquer suppose :

Le message : c'est l'information à transmettre.

Des acteurs :

- . **l'émetteur** qui a l'idée ou l'information qu'il souhaite communiquer. Il est la source du message. Il peut être un individu ou un groupe (une entreprise)
- . **le récepteur** est celui (ou le groupe) qui reçoit le message.

Le codage (décodage): l'information transite par des mots, des gestes, des intonations, des sons, des voix, des images, etc. qui seront décodés (interprétés) par le récepteur.

Un canal : c'est la voie de circulation du message.

- . le canal direct : communication en face à face
- . Le canal indirect : lettre, téléphone, ordinateur, télévision, radio, etc.

La rétroaction (ou feed-back) : c'est le message que le récepteur va communiquer à l'émetteur en réponse (questions, approbation, désapprobation, action)

Le schéma de communication

On peut représenter la communication à l'aide d'un schéma.

Exemple : Florian téléphone à la société « beau parfum » pour commander 50 bouteilles de parfum. Son interlocuteur objecte en lui disant que Florian n'a pas encore payé la dernière commande.

Le message : Commander des bouteilles de parfum.

Schéma

Canal : *Le téléphone*

