Fadila Said Mahmouche

Communiquer efficacement en interne

« Des Règles d'or
pour une communication efficace »

Ecouter, Reconnaître,
Motiver, fédérer....
Le capital humain...
Communiquer et métacommuniquer
Maîtriser les conflits,
communiquer en situation de crise,
La PNL...

EL DAR EL OTHMANIA
Edition & Distribution

Scanné avec CamScanner

Sommaire

Dédicace 03
Préface 05
Sommaire 07
Introduction 13
La mission des responsables et chefs d'entreprise 15
Attention ! Communiquer ne veut pas dire ordonner 17
Informer et Développer les interactions sociales au sein de l'entreprise 18
Il s'agit d'un problème de communication 20
CHAPITRE I 23
LA COMMUNICATION
Le sens du terme : communication 24
Evolution de la communication 28
La communication globale 30
La communication interne 31
Objectifs de la communication interne 35
Principes de la communication interne 42
Trait personnel d'un responsable 45
Les repères en communication 47
Caractéristiques de la communication 48
Les Principaux types de communication 49
Les composantes 52
Les formes de la communication interne 57
Les modèles de communication 57
Les enjeux de la communication 63
Plan et stratégie de la communication 64
Les contraintes 67
CHAPITRE II 71
DES MECANISMES POUR UNE COMMUNICATION INTERNE EFFICACE
Obstacles généraux de la communication 72
La communication et l'aspect psychologique 79
Obstacles à la communication propres à l'entreprise 80
L'écoute : clé de la communication efficace 86
Motiver le personnel, pas facile mais utile 92
La reconnaissance 98
Maitriser le conflit en interne 102
Communication de crise/Comment faire face à une crise? 104
Les jeux d'entreprise: Un gadget très important au sein de l'entreprise 111
Théâtre d'entreprise 113
Faire une critique 113

Scanné avec CamScanner

CHAPITRE III
LES MOYENS DE COMMUNICATION INTERNE 117
Les règles de communication non verbale
Caractéristiques de la Communication verbale 118
Communication Verbale 121
Les entretiens 122
Les réunions 123
Séminaires 124
Conférence 133
Les ateliers de travail « workshop » 138
Les visites de l'entreprise (visites sur terrain) 140
Communiquer par téléphone 143
Les cercles de qualité 144
Moyens techniques et audiovisuels 147
Outils d'aide à l'amélioration de la communication interne (verbale) 148
La programmation neurolinguistique 150
Le brainstorming 150
Le Phillips 6/6 154
La méta-communication 160
LES FREINS AU DEVELOPPEMENT DES NTIC DANS LES ENTREPRISES 161 168
L'intranet
Le courrier électronique (email ou messagerie électronique) 170
Les blogs 172
Internet 174
CHAPITRE VI 174
LA COMMUNICATION ECRITE DOCUMENT ECRIT ET CORRESPONDANCE 177
Les moyens de la communication écrite
L'audit de la communication interne 179
La documentation 179
Le journal de l'entreprise 182
Le livret d'accueil 183
La plaquette institutionnelle 184
La boîte à idées 185
Flash d'information 185
Panneau d'affichage 186
La fiche technique 186
Les documents écrits interne 192
LES REGLES DE LA COMMUNICATION ECRITE 194
La structure d'un écrit (lettre) 195
Les éléments essentiels d'une lettre 195 197

Scanné avec CamScanner

Le style administratif 206
Types de document écrit (lettre, rapport, compte rendu) 211
Lettre au personnel 211
La note 211
Le procès-verbal 217
Le rapport 219
Le compte-rendu 223
Le bordereau 230
La circulaire 233
L'instruction 236
Un arrêté/ DECISION 236
La convocation 238
Quelques règles de grammaire 239
Les règles de la ponctuation 242
CHAPITRE V 255
SUIVI ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION INTERNE
Pourquoi faire le suivie évaluation de la communication interne ? 255
Comment ? 255
CHAPITRE VI 261
AMELIORER LA COMMUNICATION INTERNE
Des règles d'or pour une communication efficace 262
La réussite de la C I dépend de la mis en œuvre de certain dispositif 266
Annexe (01) Modèles de lettres et de correspondances 269
Annexe (02) Exercice de réflexion 321
Annexe (03) Glossaire : lexique relative à la communication 322
Bibliographie 338

Scanné avec CamScanner

L'auteur a le plaisir de dédie son ouvrage qui est un premier guide opérationnel de la communication en interne a tout ceux qui s'intéresse a la communication. Le livre nous livre les règles d'or d'une communication efficace au sein d'une entreprise.

Cet ouvrage Communiquer efficacement en interne se révélera indispensable aux professionnels, confirmés ou débutants, ainsi qu'aux étudiants de la communication leur permettant d'être en prise directe avec le monde de l'entreprise.

Fadila Mahmouche est diplômée en journalisme et titulaire d'un diplôme d'étude supérieur en communication (Master). Journaliste et écrivaine, elle est spécialiste en communication d'entreprise. Son parcours professionnel s'est effectué dans divers établissement et entreprises. D'abord enseignante à L'INEFPF institut de la formation professionnel des formateurs de Birkhadem, puis consultante dans une boite de Communication et Service, l'auteur est actuellement cadre au Ministère de la pêche.

Multipliant les expériences dans le monde de la communication, de l'enseignement, du journalisme et de la poésie, fadila said Mahmouche poursuit sa recherche dans le domaine de la communication et de l'information. L'auteur a déjà publiée chez édition El-Koutoub Elilmia « La communication administrative » en 2009.

Scanné avec CamScanner