UCL Université catholique de Louvain

MGEHC2124

2015-2016

Méthodologie du conseil

6.0 crédits	30.0 h	2q

Enseignants:	SOMEBODY ; Provost Anne-Catherine (coordinateur) ;
Langue d'enseignement:	Français
Lieu du cours	Charleroi
Préalables :	/
Thèmes abordés :	Partie « communication » " Les Niveaux d'apprentissage " Les présupposés de la communication " Le processus de la communication " Les filtres de la communication (la réalité est multiple et subjective) -- sensoriels -- linguistiques (le méta modèle de la PNL : généralisations, distorsions, omissions) " L'écoute active (écoute, questionnement spécifique et reformulation) " Le langage non verbal -- l' Index de Computation -- Le modèle de Mehrabian " décodage " synchronisation " cohérence " Les relations humaines ou transactions -- Les 3 Etats du Moi ' AT (Parent'Adulte'Enfant) -- Les positions de vie 'AT (OK/OK) -- Le Triangle Dramatique 'AT (Victime 'Bourreau 'Sauveur) et le Triangle Gagnant (Responsable 'Assertif 'Empathique) " La définition d'objectifs " Le schéma de la communication efficace Partie « technique rédactionnelle » " Rôle et missions d'un conseil fiscal " Méthodologie de la recherche " Rédaction et structure des avis écrits " Principes de base de la gestion de projet " Caractéristiques de la relation client/conseil
Acquis d'apprentissage	Au terme de cet enseignement, l'étudiant sera capable : -- d'établir une communication active avec le client dans le cadre d'une consultation -- de décrypter les non'dits et l'attitude non verbale de son interlocuteur -- de rédiger une consultation écrite portant sur des matières complexes de manière pertinente, documentée et sécurisée sur le plan de la responsabilité *La contribution de cette UE au développement et à la maîtrise des compétences et acquis du (des) programme(s) est accessible à la fin de cette fiche, dans la partie « Programmes/formations proposant cette unité d'enseignement (UE) ».*
Modes d'évaluation des acquis des étudiants :	Examen écrit ou oral

Méthodes d'enseignement :	-- Référents théoriques : La Programmation Neuro'Linguistique, L'Analyse Transactionnelle, L'Ecole de Palo Alto -- Jeux de rôle
Contenu :	
Bibliographie :	-- 'Selling Professional Services' ' Charles H. Green -- " The Relationship is the Customer' ' Charles H. Green -- ' Do you Really Want Relationship' ' David Maister -- 'The Consultant Role' ' David Maister -- 'The Trusted Advisor' ' David Maister
Faculté ou entité en charge:	BLSM

Programmes / formations proposant cette unité d'enseignement (UE)

Intitulé du programme	Sigle	Crédits	Prérequis	Acquis d'apprentissage
Master [120] en sciences de gestion (horaire décalé 2)	FEHC2M	6	-	
Certificat d'université en expertise comptable approfondie	EXCA9CE	5	-	