


6.0 crédits	30.0 h	2q
-------------	--------	----

Enseignants:	Provost Anne-Catherine (coordinateur) ; SOMEBODY ;
Langue d'enseignement:	Français
Lieu du cours	Charleroi
Préalables :	/
Thèmes abordés :	<p>Partie « communication »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>" Les Niveaux d'apprentissage</li> <li>" Les présupposés de la communication</li> <li>" Le processus de la communication</li> <li>" Les filtres de la communication (la réalité est multiple et subjective)</li> <li>--</li> <li>sensoriels</li> <li>--</li> <li>linguistiques (le méta modèle de la PNL : généralisations, distorsions, omissions)</li> <li>" L'écoute active (écoute, questionnement spécifique et reformulation)</li> <li>" Le langage non verbal</li> <li>--</li> <li>l' Index de Computation</li> <li>--</li> <li>Le modèle de Mehrabian</li> <li>" décodage</li> <li>" synchronisation</li> <li>" cohérence</li> <li>" Les relations humaines ou transactions</li> <li>--</li> <li>Les 3 Etats du Moi ' AT (Parent'Adulte'Enfant)</li> <li>--</li> <li>Les positions de vie 'AT (OK/OK)</li> <li>--</li> <li>Le Triangle Dramatique 'AT (Victime 'Bourreau 'Sauveur) et le Triangle Gagnant (Responsable 'Assertif 'Empathique)</li> <li>" La définition d'objectifs</li> <li>" Le schéma de la communication efficace</li> </ul> <p>Partie « technique rédactionnelle »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>" Rôle et missions d'un conseil fiscal</li> <li>" Méthodologie de la recherche</li> <li>" Rédaction et structure des avis écrits</li> <li>" Principes de base de la gestion de projet</li> <li>" Caractéristiques de la relation client/conseil</li> </ul>
Acquis d'apprentissage	<p>Au terme de cet enseignement, l'étudiant sera capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>--</li> <li>d'établir une communication active avec le client dans le cadre d'une consultation</li> <li>--</li> <li>de décrypter les non-dits et l'attitude non verbale de son interlocuteur</li> <li>--</li> <li>de rédiger une consultation écrite portant sur des matières complexes de manière pertinente, documentée et sécurisée sur le plan de la responsabilité</li> </ul> <p><i>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) ».</i></p>
Modes d'évaluation des acquis des étudiants :	Examen écrit ou oral

Méthodes d'enseignement :	-- Référents théoriques : La Programmation NeuroLinguistique, 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

<b>Programmes / formations proposant cette unité d'enseignement (UE)</b>				
Intitulé du programme	Sigle	Crédits	Prérequis	Acquis d'apprentissage
Certificat d'université en expertise comptable approfondie	EXCA9CE	5	-	
Master [120] en sciences de gestion (horaire décalé 2)	FEHC2M	6	-	