


3 crédits	7.5 h + 7.5 h	Q2
-----------	---------------	----

Enseignants	Carlier Charles ;
Langue d'enseignement	Français
Lieu du cours	Charleroi
Préalables	/
Thèmes abordés	<p><b>Partie « communication »</b></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)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• sensoriels</li> <li>• linguistiques (le méta modèle de la PNL : généralisations, distorsions, omissions)</li> </ul> </li> <li>" L'écoute active (écoute, questionnement spécifique et reformulation)</li> <li>" Le langage non verbal                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• l' Index de Computation</li> <li>• Le modèle de Mehrabian</li> </ul> </li> <li>" décodage</li> <li>" synchronisation</li> <li>" cohérence</li> <li>" Les relations humaines ou transactions                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les 3 Etats du Moi ' AT (Parent'Adulte'Enfant)</li> <li>• Les positions de vie 'AT (OK/OK)</li> <li>• Le Triangle Dramatique 'AT (Victime 'Bourreau 'Sauveur) et le Triangle Gagnant (Responsable 'Assertif 'Empathique)</li> </ul> </li> <li>" La définition d'objectifs</li> <li>" Le schéma de la communication efficace</li> </ul> <p><b>Partie « technique rédactionnelle »</b></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> <p>1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'établir une communication active avec le client dans le cadre d'une consultation</li> <li>• de décrypter les non-dits et l'attitude non verbale de son interlocuteur</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>----</p> <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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référents théoriques : La Programmation NeuroLinguistique, L'Analyse Transactionnelle, L'Ecole de Palo Alto</li> <li>• Jeux de rôle</li> </ul>
Contenu	
Bibliographie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Selling Professional Services' ' Charles H. Green</li> <li>• " The Relationship is the Customer' ' Charles H. Green</li> <li>• ' Do you Really Want Relationship' ' David Maister</li> <li>• 'The Consultant Role' ' David Maister</li> <li>• 'The Trusted Advisor' ' David Maister</li> </ul>
Faculté ou entité en charge:	CLSM

<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	3		
Master [120] en sciences de gestion (horaire décalé 2)	FEHC2M	3		