


3.00 crédits	7.5 h + 7.5 h	Q2
--------------	---------------	----

Enseignants	Carlier Charles ;
Langue d'enseignement	Français
Lieu du cours	Charleroi
Préalables	/
Thèmes abordés	<p>Partie « communication »</p> <ul style="list-style-type: none"> " 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) <ul style="list-style-type: none"> • sensoriels • linguistiques (le méta modèle de la PNL : généralisations, distorsions, omissions) " L'écoute active (écoute, questionnement spécifique et reformulation) " Le langage non verbal <ul style="list-style-type: none"> • l' Index de Computation • Le modèle de Mehrabian " décodage " synchronisation " cohérence " Les relations humaines ou transactions <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Partie « technique rédactionnelle »</p> <ul style="list-style-type: none"> " 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	<p>A la fin de cette unité d'enseignement, l'étudiant est capable de :</p> <p>Au terme de cet enseignement, l'étudiant sera capable :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 <ul style="list-style-type: none"> • 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
Modes d'évaluation des acquis des étudiants	Examen écrit ou oral
Méthodes d'enseignement	<ul style="list-style-type: none"> • Référents théoriques : La Programmation Neuro'Linguistique, L'Analyse Transactionnelle, L'Ecole de Palo Alto • Jeux de rôle

Contenu	
Bibliographie	<ul style="list-style-type: none"> • '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:	CLSM

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	3		
Certificat d'université en expertise comptable approfondie	EXCA9CE	5		