

CSB Professional Communication

Objectifs

- Identifier les compétences professionnelles en communication
- Peut inclure la différenciation entre les comportements professionnels et non professionnels ;
- Reconnaître une adresse courriel professionnelle ;
- Cultiver une présence appropriée sur les médias sociaux, y compris des informations de profil, des publications, des photos et des vidéos ;
- Décrire les compétences professionnelles en matière de gestion du temps, y compris la ponctualité, la présence et la notification.

Prérequis

- 150 heures de pratique afin de couvrir l'ensemble des compétences testées.

Programme

Identifier les compétences verbales, non verbales et d'écoute efficaces

- Peut inclure des normes de prestation de base telles que faire face au public ou à l'orateur et établir un contact visuel ;
- Communiquer un message ou une rétroaction au moyen de méthodes non verbales ;
- Modérer l'intonation, la cadence, le ton, le volume et l'énonciation ;
- Garder votre attention sur le message; différer le jugement.

Analyser l'effet de l'auditoire sur un message

- Identifier les données d'audience nécessaires à l'élaboration d'un message efficace ;
- Analyser les données démographiques de l'auditoire telles que l'âge,
- L'éducation, le sexe, l'état matrimonial, la race, la religion et d'autres facteurs statistiques par lesquels la population est mesurée.

Analyser l'effet de l'environnement sur un message

Peut inclure en personne ou à distance, la taille de l'auditoire, la taille de la salle, l'équipement disponible.

Compte tenu d'un scénario de communication, identifier l'objectif spécifique

- Peut inclure l'identification du message principal que vous devez livrer ;
- Faire la distinction entre les messages informatifs, persuasifs et motivationnels, en différenciant la persuasion éthique, émotionnelle et logique.

Compte tenu d'un scénario de communication, aborder les questions éthiques et juridiques

- Peut inclure la définition et l'identification des questions liées à l'accessibilité, à l'attribution, à la communication sans parti pris, à la confidentialité, au droit d'auteur, aux marques de commerce et au plagiat;
- Répondre aux demandes de données, identifier la terminologie de communication biaisée, s'assurer que les présentations et les documents sont conformes aux normes d'accessibilité, supprimer les renseignements personnels des présentations et des documents.

Compte tenu d'un scénario d'affaires, choisir le moyen de communication le plus approprié

- Peut inclure des messages verbaux tels que des discussions en face à face, des appels téléphoniques et des messages vocaux;
- Les messages écrits tels que les courriels, les messages texte, les lettres d'affaires, les demandes d'emploi, les curriculum vitae et les ordres du jour et procès-verbaux des réunions;
- Messages visuels tels que des présentations PowerPoint et des vidéos;
- Messages liés aux médias sociaux à l'aide de services tels que Facebook, Instagram, LinkedIn et Twitter.

Décrire et résumer efficacement votre message

- Peut inclure la création d'un plan complet et concis ;
- Décrire les messages ;
- Résumant votre message planifié

Assembler des livrables de communication commerciale précis

- Peut inclure la création de communications commerciales telles que des lettres commerciales, des ordres du jour de réunion, des procès-verbaux de réunion et des CV à partir de composants;
- Analyser l'efficacité des différentes formes de communication d'affaires
- En utilisant des outils d'orthographe et de grammaire.

Appliquer des normes de conception visuelle aux communications d'entreprise

- Peut inclure l'identification des principes de conception des communications d'entreprise tels que l'équilibre, la proximité, l'alignement, la répétition, le contraste, l'espace, la règle des tiers, le choix de la police, le choix des couleurs et les espaces blancs; faire la distinction entre les conceptions visuelles efficaces et inefficaces pour les formes courantes de communications d'entreprise telles que les diapositives de présentation, les messages électroniques et les documents.

Identifier les utilisations efficaces de la visualisation de données pour présenter des informations complexes

- Peut inclure des types de visualisation de données tels que des graphiques, des graphiques, des graphiques et des infographies ; représentation visuelle précise des données ;

- Interpréter le message d'un graphique de visualisation de données.

Décrivez les variables impliquées dans la livraison d'un message efficace

- Peut inclure une présentation personnelle telle que la tenue vestimentaire et l'hygiène ; les variables environnementales telles que l'emplacement, l'espace physique, la technologie et la formalité ; et des questions telles que les variations linguistiques régionales, la langue imprécise, le jargon, le contexte et les perceptions.

Identifier des méthodes d'adaptation d'un message en fonction des commentaires du public

- Peut inclure une rétroaction directe ; rétroaction indirecte telle que le langage corporel.

Dans le cas d'une communication d'entreprise, reformuler les points clés du message

- Peut inclure l'identification de l'objectif principal d'une communication spécifique ; résumer les messages verbaux ou écrits.

Compte tenu d'un message, identifier les réponses appropriées ou clarifier les questions

- Peut inclure la réponse et la clarification des messages.

Analyser les facteurs importants de l'obtention d'un emploi

- Peut inclure l'identification des erreurs courantes commises par les intervieweurs et les candidats, en faisant la distinction entre les documents de demande d'emploi appropriés et inappropriés.
- Analyser les expressions et les réponses à la rétroaction :
- Peut inclure la critique constructive, la réception de critiques constructives et destructrices, la recherche de rétroaction, la définition et la clarification des attentes et la modélisation d'un comportement correct comme méthode de rétroaction.

Analyser l'étiquette de communication au sein d'une hiérarchie d'entreprise :

- Peut inclure des communications avec les superviseurs, les pairs et les subordonnés ;
- Collaborer avec un groupe.
- 6.4 En cas de demande de service à la clientèle, identifier le problème, la solution et les mesures appropriées :
- Peut inclure l'identification et la reformulation du problème, l'identification de la solution souhaitée par le client et des solutions disponibles, et l'interface avec les membres de l'équipe et les clients.