

<b>Titre</b>	<b>Relation client &amp; communication</b>
--------------	--

<b>Filière</b>	<b>Domaine</b>	<b>Année de validité</b>
Information documentaire	Service et communication	2017 - 2018
<b>N°</b>	<b>Obligatoire</b>	<b>Semestre de référence</b>
731n		S1

<b>Prérequis</b>
------------------

<b>Composition du module</b>
------------------------------

No	Unités de cours	Total des crédits
7311n	Relation de service et accueil	
7312nF	Communication 1	
7312nA	Kommunikation 1	
		ECTS 4

<b>Règles de validation du module</b>
---------------------------------------

Module acquis si la moyenne des évaluations des unités de cours est supérieure ou égale à 4.  
 Rattrapage possible si la moyenne est comprise entre 3.9 et 3.5  
 Module à refaire si la moyenne est inférieure à 3.5.

<b>Unité de cours</b>	<b>Relation de service et accueil</b>	<b>No 7311n</b>
-----------------------	---------------------------------------	-----------------

<b>Objectifs</b>
------------------

Ce cours donne un regard sur l'importance du service, de la qualité de ce service ainsi que sur les multiples facettes du principe de l'accueil. Les étudiants observeront les relations de service et d'accueil dans plusieurs domaines et décriront comment adapter, lorsque c'est approprié, ces idées dans un SID. Le cours présentera en outre des méthodes concrètes pour gérer la relation de service et d'accueil dans un SID.

A l'issue du cours, les étudiants seront capables de :

- Prendre en compte les enjeux de la dimension de service pour les SID : développer la relation avec les différents publics, garantir la satisfaction des utilisateurs.
- Identifier les fonctions clefs de la relation de service : l'accueil, l'orientation, l'accompagnement.
- Organiser et gérer l'accueil (sur place ou à distance) du public : organisation, outils, supports, collaborateurs.
- Gérer les différents modes de contact direct avec les usagers

- Concevoir les outils de gestion de la relation de service : charte d'accueil, référentiel de services, procédures.

### **Description du contenu par mots-clés**

Relation de service et d'accueil – gestion de l'accueil – organiser et gérer l'accueil – satisfaction des usagers – charte d'accueil – référentiel de services.

### **Organisation**

<b>Crédits</b>	<b>Périodes d'enseignement</b>	<b>Type de cours</b>	<b>Langue</b>
	30 heures	Exposés - Travaux individuels et en groupes – Lecture, Discussions - Projet	F

### **Modalités d'évaluation**

Contrôle continu :

30% : travail en cours de semestre

40% : projet (travail de groupe)

Examen en session (du 22 au 26 janvier 2018) : Ecrit – 30%

**Unité de cours**    **Communication 1**

**No 7312nF**

### **Objectifs**

A la fin de ce cours, les étudiants seront capables de :

- connaître les grands principes de la communication interpersonnelle et de la communication interne et externe des organisations ;
- repérer et prendre en compte les obstacles majeurs à la communication ;
- distinguer les différents publics et y adapter leur message ;
- maîtriser des prises de parole brèves, avec ou sans support numérique ;
- définir les grandes lignes d'une stratégie de communication convaincante, sur plusieurs supports dont les réseaux sociaux ;
- s'adresser efficacement à des mécènes, parrains et sponsors.

### **Description du contenu par mots-clés**

Communication interpersonnelle - communication interne – communication externe - communication analogique/digitale – feedback - écoute active – communication orale

<b>h e g</b> 	Haute école de gestion de Genève	<b>Descriptif de module</b>	Version du 18.09.2017	Page 3 / 3
---	-------------------------------------	-----------------------------	--------------------------	------------

### Organisation

<i>Crédits</i>	<i>Périodes d'enseignement</i>	<i>Type de cours</i>	<i>Langue</i>
	30 heures	Cours théoriques et exercices pratiques	F

### Modalités d'évaluation

Contrôle continu :

Contrôle continu écrit en cours de module (50 %)

Exposé oral et documents écrits de synthèse en fin de module (50 %)

Examen en session (du 22 au 26 janvier 2018) : Aucun

**Unité de cours** *Kommunikation 1*

**No 7312nA**

### Objectifs

Erfolgreich in einem beruflichen Umfeld kommunizieren.

### Description du contenu par mots-clés

Bewerbungsmappe erstellen – Bibliotheken vorstellen – Ausstellungen vorbereiten

(Termine vereinbaren – Gespräche führen – Referate halten – Absichten bzw. Wünsche äussern – Möglichkeiten erwägen – Vorschläge machen – Gesichtspunkte äussern – Meinungen rechtfertigen – Missverständnisse aufklären)

### Organisation

<i>Crédits</i>	<i>Périodes d'enseignement</i>	<i>Type de cours</i>	<i>Langue</i>
	30 heures	Theorie und Praxis	A

### Modalités d'évaluation

Contrôle continu :

- Bewerbungsgespräch (40%)

- Referat 1 (30%)

- Referat 2 (30%)

Examen en session (du 22 au 26 janvier 2018) : Aucun