


Au vu du contexte sanitaire lié à la propagation du coronavirus, les modalités d'organisation et d'évaluation des unités d'enseignement ont pu, dans différentes situations, être adaptées ; ces éventuelles nouvelles modalités ont été -ou seront- communiquées par les enseignant-es aux étudiant-es.

3 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> <p>" Les Niveaux d'apprentissage</p> <p>" Les présupposés de la communication</p> <p>" Le processus de la communication</p> <p>" Les filtres de la communication (la réalité est multiple et subjective)</p> <ul style="list-style-type: none"> • sensoriels • linguistiques (le méta modèle de la PNL : généralisations, distorsions, omissions) <p>" L'écoute active (écoute, questionnement spécifique et reformulation)</p> <p>" Le langage non verbal</p> <ul style="list-style-type: none"> • l' Index de Computation • Le modèle de Mehrabian <p>" décodage</p> <p>" synchronisation</p> <p>" cohérence</p> <p>" Les relations humaines ou transactions</p> <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) <p>" La définition d'objectifs</p> <p>" Le schéma de la communication efficace</p> <p>Partie « technique rédactionnelle »</p> <p>" Rôle et missions d'un conseil fiscal</p> <p>" Méthodologie de la recherche</p> <p>" Rédaction et structure des avis écrits</p> <p>" Principes de base de la gestion de projet</p> <p>" Caractéristiques de la relation client/conseil</p>
Acquis d'apprentissage	<p>Au terme de cet enseignement, l'étudiant sera capable :</p> <p>1</p> <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 <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	En raison de la crise du COVID-19, les informations de cette rubrique sont particulièrement susceptibles d'être modifiées. Examen écrit ou oral
Méthodes d'enseignement	En raison de la crise du COVID-19, les informations de cette rubrique sont particulièrement susceptibles d'être modifiées. <ul style="list-style-type: none"> • Référents théoriques : La Programmation NeuroLinguistique, 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
Certificat d'université en expertise comptable approfondie	EXCA9CE	5		
Master [120] en sciences de gestion (horaire décalé 2)	FEHC2M	3		