Programme

Critical Career Skills : Professional Communication

SkillsUp

CERTIFIER

CCS : PROFESSIONAL COMMUNICATION CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

La certification CSB : Professional Communication prouve la maîtrise des principes fondamentaux de :

- la gestion des principes de base de la communication ;
- la planification d'une communication efficace ;
- l'application des meilleures pratiques pour créer des documents commerciaux ;
- la formulation du message ;
- la réception des communications ;
- l'analyse des scénarii de communication.

Durée : 50 minutes d'examen

Langues : français, anglais

CCS : PROFESSIONAL COMMUNICATION CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

1. DÉCRIRE LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION

- **Identifier les compétences en matière de communication professionnelle**
  - Différencier les comportements professionnels des comportements non professionnels
  - Reconnaître une adresse électronique professionnelle,
  - Cultiver une présence appropriée sur les médias sociaux, y compris les informations de profil, les messages, les photos et les vidéos,
  - Décrire les compétences professionnelles en matière de gestion du temps, y compris la ponctualité, l'assiduité et la notification

- **Identifier les compétences verbales, non verbales et d'écoute efficaces**
  - Maîtriser les normes d'exécution de base telles que faire face au public ou à l'orateur et établir un contact visuel
  - Communiquer un message ou un retour d'information par des méthodes non verbales
  - Modérer l'intonation, le débit, le ton, le volume et l'énonciation
  - Maintenir l'attention sur le message
  - Différer le jugement

CCS : PROFESSIONAL COMMUNICATION CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

2. PLANIFIER UNE COMMUNICATION EFFICACE

- **Analyser l'effet de l'audience sur un message**
  - Identifier les données du public nécessaires pour élaborer un message efficace
  - Analyser les données démographiques du public telles que l'âge, l'éducation, le sexe, la situation de famille, la race, la religion et d'autres facteurs statistiques qui permettent de mesurer la population

- **Analyser l'effet de l'environnement sur un message**
  - Au sujet d'une rencontre en personne ou à distance, de la taille de l'audience, de la taille de la salle, de l'équipement disponible

- **Déterminer un objectif spécifique à partir d'un scénario de communication**
  - Identifier le message principal à délivrer
  - Faire la distinction entre les messages informatifs, persuasifs et motivants
  - Faire la différence entre la persuasion éthique, émotionnelle et logique

- **Aborder les questions éthiques et juridiques à partir d'un scénario de communication**
  - Définir et identifier les questions liées à l'accessibilité, à l'attribution, à la communication impartiale, à la confidentialité, aux droits d'auteur, aux marques déposées et au plagiat
  - Répondre aux demandes de données
  - Identifier la terminologie de la communication impartiale
  - Veiller à ce que les présentations et les documents soient conformes aux normes d'accessibilité
  - Supprimer les informations personnelles des présentations et des documents

CCS : PROFESSIONAL COMMUNICATION CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

2. PLANIFIER UNE COMMUNICATION EFFICACE

- **Choisir le moyen de communication le plus approprié dans le cadre d'un scénario d'entreprise**
  - Au sujet de messages verbaux tels que des discussions en face à face, des appels téléphoniques et des messages vocaux
  - Au sujet de messages écrits tels que des courriels, des messages textuels, des lettres d'affaires, des demandes d'emploi, des CV, des ordres du jour et procès-verbaux de réunions
  - Au sujet de messages visuels tels que des présentations PowerPoint et des vidéos
  - Au sujet de messages liés aux affaires sur les médias sociaux en utilisant des services tels que Facebook, Instagram, LinkedIn et Twitter
- **Présenter et résumer un message de manière efficace**
  - Créer un plan complet et concis
  - Esquisser des messages
  - Résumer le message prévu

CCS : PROFESSIONAL COMMUNICATION CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

3. APPLIQUER LES MEILLEURES PRATIQUES POUR CRÉER DES DOCUMENTS COMMERCIAUX

- **Assembler des documents de communication commerciale précis**
  - Créer des communications professionnelles comme des lettres d'affaires, ordres du jour de réunions, compte-rendus de réunions et CV, à partir de composants
  - Analyser l'efficacité de différentes formes de communications professionnelles
  - Utiliser des outils d'orthographe et de grammaire

- **Appliquer les normes de conception visuelle aux communications d'entreprise**
  - Identifier des principes de conception pour les communications professionnelles : équilibre, proximité, alignement, répétition, contraste, espace, règle des tiers, choix de la police, choix des couleurs et espace blanc
  - Distinguer les conceptions visuelles efficaces et inefficaces pour les formes courantes de communications professionnelles : diapositives de présentation, messages électroniques et documents

- **Identifier les utilisations efficaces de la visualisation de données pour présenter des informations complexes**
  - Identifier la visualisation de données telle que les graphiques, les diagrammes, les tracés et les infographies
  - Choisir une représentation visuelle précise des données
  - Interpréter le message d'un graphique de visualisation de données

CCS : PROFESSIONAL COMMUNICATION CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

4. FORMULER UN MESSAGE

- **Décrire les variables impliquées dans la diffusion d'un message efficace**
  - Au sujet de la présentation personnelle, comme la tenue vestimentaire et l'hygiène
  - Au sujet de variables environnementales, comme le lieu, l'espace physique, la technologie et la formalité
  - Au sujet de questions telles que les variations linguistiques régionales, le langage imprécis, le jargon, le contexte et les perceptions

- **Identifier les méthodes d'adaptation d'un message en fonction des réactions du public**
  - Au sujet d'un retour d'information direct ou d'un retour d'information indirect tel que le langage corporel

5. RECEVOIR DES COMMUNICATIONS

- **Reformuler des points clés d'un message à partir d'une communication professionnelle**
  - Identifier l'objectif principal d'une communication spécifique
  - Résumer des messages verbaux ou écrits

- **Identifier des réponses appropriées ou des questions de clarification à partir d'un message**
  - Répondre à des messages et les clarifier

CCS : PROFESSIONAL COMMUNICATION CERTIFICATION

Les objectifs de la certification

6. ANALYSER DES SCENARII DE COMMUNICATION

- **Analyser les facteurs importants pour l'obtention d'un emploi**
  - Identifier les erreurs courantes commises par les intervieweurs et les candidats
  - Faire la distinction entre les documents de candidature appropriés et ceux qui ne le sont pas

- **Analyser l'expression de *feedbacks* et les réponses à ces derniers**
  - Émettre des critiques constructives
  - Recevoir des critiques constructives et destructives,
  - Rechercher un retour d'information
  - Définir et clarifier les attentes
  - Modéliser un comportement correct en tant que méthode de *feedback*

- **Analyser les convenances en communication au sein d'une hiérarchie d'entreprise**
  - Au sujet des communications avec des superviseurs, des pairs et des subordonnés
  - Collaborer avec un groupe

- **Identifier un problème, une solution et une action appropriée à partir d'une demande du service client**
  - Identifier et reformuler le problème
  - Identifier la solution souhaitée par le client et les solutions disponibles
  - Assurer l'interface entre les membres de l'équipe et les clients

APPRENDRE

CCS : PROFESSIONAL COMMUNICATION CERTIFICATION

E-learning

Le cours Communication Skills for Business (CSB) de LearnKey aide aussi bien les étudiants que les actifs à acquérir les principes de base de la communication, à préparer une communication efficace, à découvrir les bonnes pratiques de production des livrables professionnels, à soigner la transmission de leur message, à recevoir les communications et à analyser des situations de communication. Bien communiquer est déterminant en entretien, en présentation comme dans les échanges quotidiens, à l'oral comme à l'écrit. Que l'on cherche un nouvel emploi ou que l'on soit en poste depuis longtemps, ces compétences renforcent la présence professionnelle. Le cours est aligné sur les objectifs de l'examen de certification CSB et prépare à le passer. Un certificat de réussite est délivré à partir de 80 % de bonnes réponses à toutes les évaluations de fin de domaine ; un badge à partir de 90 %.
Le cours couvre :

- la gestion des principes de base de la communication ;
- la planification d'une communication efficace ;
- l'application des meilleures pratiques pour créer des documents commerciaux ;
- la formulation du message ;
- la réception des communications ;
- l'analyse des scénarii de communication.

Ce cours est valable pendant un an en ligne sauf indication contraire, et est limité à l'utilisation par une seule personne.
Les licences deviendront inactives si elles sont utilisées par plusieurs personnes.

Durée : 8h41 d'e-learning

Langues : français, anglais

TESTER

CCS : PROFESSIONAL COMMUNICATION CERTIFICATION

S’entraîner

Les tests pratiques CCS Professional Communication sont alignés sur les objectifs de l'examen CCS : Professional Communication.

Les tests pratiques sont des évaluations basées sur la performance qui permettent aux candidats de se familiariser avec l'environnement de test et de gagner en confiance avant le jour de l'examen. Ils préparent les candidats à l'examen CSB : Professional Communication.

Les candidats réussissant l'examen CCS : Professional Communication démontreront leur maîtrise des principaux principes et compétences de communication pour être efficaces dans un environnement professionnel.

Inclus :

- 2 examens blancs

Langues : français, anglais