



# Communication : relation client

## Partie II : Explication et Synthèse

Licence Pro Réseaux et Cybersécurité

[https://depinfo.u-cergy.fr/~tliu/lprc\\_gp\\_web\\_com.php](https://depinfo.u-cergy.fr/~tliu/lprc_gp_web_com.php)

# Objectif de communication

- Transmettre un contenu évident → On remplace le messenger par une machine
- Dialogue et partage non formaté
  - « *Compreneur* » : qui accepte la représentation d'une idée nouvelle, et son réseau de causes et de conséquences.
  - « *Explicateur* » : qui justifie a posteriori un choix

Préparer un cheminement pédagogique

→ **Le compreneur ouvre sa porte mentale.**

**Pris du recul sur le sujet → dévoiler gaiement les enchaînements et les angle morts**

# Définir le cadre QQOQCP

- QQOQCP
  - **Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Pourquoi**
- Dans quel contexte s'inscrit votre propos ?
  - Garantir au lecteur un socle complet pour poser le contexte de sa réflexion et guider sa concentration.
- **Quoi** : Quel est l'objet du message ?
- **Qui** : Qui sont les personnes concernées ?
- **Où** : Où se déroule ce dont on parle ?
- **Comment** : Comment se déroule l'opération ?
- **Quand** : Quand l'action a eu lieu ?
- **Pourquoi** : Quelles causes ou raisons ? Quel but ?

# Un contre-exemple

- **Analyser le texte : il manque quels aspects ?**

Madame,

*Je souhaiterais vous rencontrer dans le cadre d'une proposition de partenariat avec votre association. En effet, mon rôle est d'accompagner les particuliers pour trouver une location de vacances au meilleur prix. Je m'appelle M F de B. Notre offre est gratuite pour votre association car la diffusion d'une affiche permet de mettre en place l'avantage pour vos salariés via une offre exclusive : au-delà de trois, chaque salarié verra ses frais de dossier nettement réduits. Je me tiens...*

# Un contre-exemple : suite

- **Texte revu et amélioré**

Madame,

*Depuis cinq ans, notre entreprise B aide les particuliers à trouver leur location de vacances en deux semaines, selon dix critères de sélection et au meilleur prix.*

*Cette étude de marché est un service payant, accessible soit individuellement soit collectivement, en regroupant plusieurs demandes.*

*Dès trois demandes, les frais de dossiers baissent de 30%. Je souhaiterais vous rencontrer pour expliquer notre offre à vos salariés. Quand pourrions-nous...*

# Quelques conseils complémentaires

- Vérifier avec précision les informations fournies dans votre QQOQCP.
- Pourquoi et Pour quoi sont différents :
  - Le premier regarde le passé;
  - Le deuxième se concentre sur l'avenir.
- On peut compléter avec Combien, et ça devient QQOQCCP...

# Quelques conseils complémentaires

- Vérifier avec précision les informations fournies dans votre QQOQCP
- Pourquoi et Pour quoi sont différents :
  - Le premier regarde le passé;
  - Le deuxième se concentre sur l'avenir.
- On peut compléter avec Combien, et ça devient QQOQCCP...

# Vulgariser votre explication

- Un bon défi : pas si simple de dire l'essentiel en mots communs sans le dénaturer
- Transmettre un savoir ou un savoir-faire sans chercher à briller
- Oser la pédagogie, oublier l'expertise
- Devenez un « passeur » → démystifier, sans réserve, ni arrogance

# Vulgariser : contre-exemple

- *L'objectif d'une fiche « variable » est de rassembler la documentation, en dynamique dans le temps, permettant d'argumenter des hypothèses prospectives d'une variable à un horizon donné, variable elle-même sujet d'incertitude sur la période de réflexion choisie impactant l'objet ou le sujet de la prospective.*

# Vulgariser : Texte amélioré

- *La fiche « variable » rassemble toute la documentation sur l'évolution passée, présente et future d'une variable. Dans la période étudiée, la fiche explique les tendances et les ruptures de la variable, en fonction des hypothèses.*

# Comment vulgariser ?

- Sélectionnez les notions et résultats qui ne peuvent être élagués sans détruire le cœur de l'idée
- Renoncez aux subtilités
- Raccourcissez mots, phrases et explications
- Trouvez le vocabulaire spécialisé en termes courants : ex. « chiroptère » → « chauve-souris »
- Occulter l'aspect complexe en utilisant la métaphore, l'analogie, les jeux, etc.

# Dégager la synthèse

- Privé d'espace pour approfondir chaque sujet, on ne dispose que de quelques lignes
- Ni carottage ni dégraissage du dossier
- Ajouter un niveau d'abstraction, énoncé dans une proposition nouvelle
- Grâce à la synthèse, le lecteur aura le choix de plonger dans les détails.
- Cela doit donner envie de lire les détails...

# Méthodes pour synthétiser

- Dans un texte développé, les informations **saturent** le lecteur
- Rappelez l'enjeu et le contexte
- Privilégiez la narration
- Adoptez un ton dynamique et allez droit au but
- Soulignez la **structure** en accentuant les **niveaux** de lecture
- Utilisez les exemples qui prouvent objectivement votre affirmation