

LA COMMUNICATION CLAIRE



Qu'est-ce que la communication claire ?

Ce que vous voulez dire ou communiquer est clair pour l'autre et pour vous. La **communication** peut être un entretien ou se dérouler par SMS, téléphone, un courrier, etc.

Les autres sont capables de bien comprendre ce que vous dites.

Dans le secteur des titres-services, une communication claire et précise est indispensable à la bonne exécution de votre travail.

Je **suis** un.e aide-ménagère **capable de communiquer clairement** lorsque :

- je suis capable de communiquer dans « la même langue » que le client : à l'oral, à l'écrit, à l'aide d'illustrations, etc. ;
- je suis capable d'adapter ma communication à mon client, par exemple via SMS, WhatsApp, téléphone, etc. ;
- je suis capable de transmettre de manière correcte et directe ce que je veux dire.



Exemples

Dans la vie de tous les jours

Vous allez bientôt fêter votre anniversaire et organisez une petite fête. Vous réalisez une invitation que vous envoyez par e-mail à vos amis et aux membres de votre famille. Votre grand-mère n'a pas d'adresse e-mail. Vous lui envoyez son invitation par la poste.

Votre ami est en train d'installer une garde-robe d'occasion. Il vous demande d'aller acheter des charnières. De quelle taille ? De quelle couleur ? Vous lui demandez d'envoyer une photo afin de pouvoir trouver les bonnes charnières dans le magasin.

Au travail

Beaucoup d'aide-ménagère.s sont fier.e.s de leur métier car ils.elles rendent service aux personnes âgées, aux familles qui souhaitent passer plus de temps ensemble, aux indépendants... ça leur fait plaisir de leur rendre la vie plus simple. Un métier qui a du sens !

Votre employeur attend de vous une attitude positive, professionnelle et dynamique quand vous êtes sur votre lieu de travail. Personne n'aime travailler avec quelqu'un qui souffle, râle et est sans cesse négatif.



Trucs et astuces

- Utilisez un langage clair, que chacun comprend.
- Adaptez votre communication à ce qui fonctionne le mieux entre l'autre personne et vous.
- Si vous ne comprenez pas tout, n'hésitez pas à poser des questions. Vous éviterez ainsi les malentendus.
- Veillez à bien savoir CE QUE vous voulez communiquer et l'objectif visé par votre message.



Qu'avez-vous appris ?

Pour moi, une communication claire, c'est:

.....

.....

.....

.....

.....

un job qui dit
MERCI

