



Ce numéro de *Flambant neuf!* porte sur une ressource d'apprentissage que le Centre FORA a évaluée en fonction de l'*Outil d'évaluation des ressources d'apprentissage* élaboré dans le cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO) visant la formation des adultes de la province. L'équipe du Centre attribue une note très favorable au document intitulé *TACT et SAVOIR-FAIRE en communication orale au travail*. Bien que sa publication remonte à 2006, ce manuel de référence serait un atout pour les formateurs et formatrices qui œuvrent auprès d'adultes désirant travailler avec le public. L'équipe du Centre FORA a conçu 12 tâches pour vous aider à faire le lien avec le cadre du CLAO.

Ressource : TACT et SAVOIR-FAIRE en communication orale au travail (2^e édition)

Éditeur : Centre collégial de développement de matériel didactique, Collège de Maisonneuve

Prix unitaire : 30,95 \$

Voie : Emploi

Grandes compétences visées dans les tâches :

- Rechercher et utiliser de l'information : Lire des textes continus
- Communiquer des idées et de l'information : Interagir avec les autres
- S'engager avec les autres

1. Qualité du contenu

- ✓ Contenu facile à intégrer aux tâches du CLAO et à la voie Emploi
- ✓ Contenu actuel, exact et très pertinent pour la formation des adultes
- ✓ Excellente ressource pour toute personne devant travailler avec le public
- ✓ Excellent outil de référence visant la clientèle anglophone et allophone du nouveau programme d'études collégiales en bureautique offert au Québec
- ✓ Partie théorique accompagnant chaque élément, mettant surtout l'accent sur les mises en situation et les jeux de rôle
- ✓ Éléments visuels répétitifs dans tout le document, pour en faciliter l'usage
- ✓ Renseignements pertinents et conseils judicieux liés au travail
- ✓ Table des matières simple et facile à suivre indiquant dans quelle section trouver l'information
- ✓ Variété d'exercices portant une attention spéciale :
 - au choix du vocabulaire
 - aux formules de politesse
 - aux expressions utilisées selon les diverses intentions de communication
 - aux nuances de la langue souvent difficiles à percevoir

2. Efficacité possible comme outil d'enseignement et d'apprentissage

- ✓ Manuel ne reflétant pas le cadre du CLAO; par contre, grand nombre d'exercices, de situations et d'activités d'apprentissage qui facilitent la rédaction de tâches
- ✓ Situations de travail courantes reflétant la réalité du marché du travail au Canada
- ✓ Outil très facile à adapter aux besoins du groupe
- ✓ Format papier seulement
- ✓ Cinq chapitres offrant un contenu pratique et transférable au travail qui porte sur :
 - l'accueil
 - les appels téléphoniques
 - la conversation d'affaires
 - le traitement de la plainte
 - la présentation orale

3. Facilité d'utilisation (pour les formateurs, les formatrices et les personnes apprenantes)

- ✓ Utilisation d'éléments visuels qui fractionnent le texte, ce qui en facilite la compréhension; aucun appui auditif ou informatisé
- ✓ Conception rendant l'information accessible et facile à assimiler
- ✓ Grandes compétences et groupes de tâches non indiqués, mais faciles à déterminer grâce aux exercices clairs et aux activités transférables dans le monde du travail
- ✓ Facilement adaptable aux besoins du groupe et des particuliers grâce aux variantes proposées des activités d'apprentissage
- ✓ Manuel très aéré, en noir et blanc; aucune image, plutôt des icônes
- ✓ Manuel appuyant l'apprentissage autonome ou en groupe, grâce à des directives claires et précises

Suggestions de tâches

Tâche 1 : Poser des questions pertinentes au client pour déterminer le but de sa visite.
(Niveau 1 : Interagir avec les autres) (page 3)

Tâche 2 : Connaître le protocole qui convient pour présenter des personnes. (Niveau 1 : Interagir avec les autres)
(page 4)

Tâche 3 : Utiliser un niveau de langue correct pour bien se faire comprendre. (Niveau 1 : Interagir avec les autres)
(page 9)

Tâche 4 : Choisir un vocabulaire objectif et des phrases positives pour bien s'adresser au client.
(Niveau 1 : Interagir avec les autres) (page 12)

Tâche 5 : Choisir un vocabulaire objectif et des phrases positives pour éliminer toute formulation agressive.
(Niveau 1 : Interagir avec les autres) (page 15)

Tâche 6 : Connaître le protocole à utiliser au téléphone pour bien servir le client.
(Niveau 1 : Interagir avec les autres) (page 28)

Tâche 7 : Vérifier l'information donnée au téléphone pour bien transmettre les messages.
(Niveau 1 : Interagir avec les autres) (page 42)

Tâche 8 : Interpréter une mise en situation pour donner des instructions claires à un collègue.
(Niveau 1 : Interagir avec les autres) (page 52)

Tâche 9 : Se sensibiliser aux divers indices du langage corporel pour mieux converser avec un collègue.
(Niveau 1 : Interagir avec les autres) (page 66)

Tâche 10 : Interpréter une mise en situation pour régler un conflit avec un collègue. (S'engager avec les autres)
(page 77)

Tâche 11 : Interpréter une mise en situation pour régler un conflit avec un client. (S'engager avec les autres)
(page 80)

Tâche 12 : Se familiariser avec les trucs d'argumentation dans le but de mieux négocier une entente.
(S'engager avec les autres) (page 91)