

## Listen With Your Eyes

### *Understanding Nonverbal Communication*

Is there ever any doubt in your mind as to the mood of a co-worker upon their arrival at work? Nonverbal communication is the single most powerful form of communication. More than voice or even words, nonverbal communication indicates what is on another person's mind.

- 5 The best communicators are sensitive to the power of the emotions and thoughts communicated nonverbally.

- Nonverbal communication ranges from facial expression to body language. Gestures, signs, and use of space are also important in nonverbal communication. When leading a meeting or speaking to a group, nonverbal signs can tell you when you've talked long enough, or when  
10 someone else wants to speak, and can show you the mood of the crowd and their reaction to your remarks. Listen to them and you'll be a better leader and speaker. Every gesture is communicating something if you listen with your eyes.

- Evaluate job candidates on their nonverbal communication. You can read volumes from how the applicant sits in the lobby. The nonverbal communication during an interview should also  
15 elucidate the candidate's skills, strengths, weaknesses, and concerns for you.

- One study at UCLA indicated that up to 93 percent of communication effectiveness is determined by nonverbal signs. Another study indicated that the impact of a performance was determined 7 percent by the words used, 38 percent by voice quality, and 55 percent by the nonverbal communication.
- 20 If you want to mask your feelings or your immediate reaction to information, pay close attention to your nonverbal behavior. You may have your voice and words under control, but your body language including the smallest facial expressions and movement can reveal your true thoughts and feelings. Especially to a skilled reader of nonverbal signs, most of us are really open books.
- 25 No matter your position at work, improving your skill in interpreting nonverbal communication will add to your ability to share meaning with another person. Shared meaning is my definition of communication. Correct interpretation of nonverbal communication will improve your ability to communicate.

Adapted and abridged from *About.com Guide*, by Susan M. Heathfield

<b>BTS ASSISTANT DE MANAGER</b>	<b>SESSION 2012</b>
<b>U22 – Culture et Expression : ANGLAIS LVB</b>	<b>Durée : 2 heures</b>
<b>Code sujet : ALLVEB-ANG</b>	<b>Page 2 sur 3</b>

## TRAVAIL À FAIRE PAR LE CANDIDAT

### I – COMPRÉHENSION ÉCRITE

(10 points)

Rédigez **en français** un compte rendu du texte en 160 mots (+/- 10%).  
Vous indiquerez le nombre de mots de votre compte rendu.

### II – EXPRESSION ÉCRITE

(10 points)

Vous êtes l'assistant(e) de Thomas Steiner, directeur d'une agence de communication basée à Dublin à l'adresse suivante :

The Hollies  
81 Lower Gardiner Street  
Dublin  
Ireland

Vous êtes chargé(e) de rédiger une lettre adressée au directeur d'un cabinet d'architectes basé à Cork :

Wayne Morehead Architects Ltd  
7 South Ring Business Park  
Cork, Co. Cork  
Ireland

- vous accusez réception de leur lettre du 21 avril 2012 et vous remerciez M. Morehead pour l'intérêt qu'il porte à votre agence de communication.
  - celui-ci souhaite optimiser la communication interne dans son entreprise et vous pouvez l'aider grâce à vos stages.
  - conformément à sa demande, vous lui proposez des formations en communication de courte durée.
  - les sessions de formation se déroulent chez le client ou dans tout autre lieu de son choix de 9h à 17h.
  - le contenu de la formation que vous proposez peut répondre aux besoins spécifiques de sa société.
  - vous joignez à cette lettre une brochure avec le détail de vos prestations et tarifs.
  - vous espérez que cette offre lui apportera toute satisfaction.
  - vous vous tenez à sa disposition s'il souhaite obtenir des informations complémentaires.
- Formules de politesse et présentation d'usage.

<b>BTS ASSISTANT DE MANAGER</b>	<b>SESSION 2012</b>
<b>U22 – Culture et Expression : ANGLAIS LVB</b>	<b>Durée : 2 heures</b>
<b>Code sujet : ALLVEB-ANG</b>	<b>Page 3 sur 3</b>