

Mon Métier de Responsable Commercial/Commerciale



Responsable Commercial/Commerciale



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

En délégation de votre Manager, vous assurez une triple mission de pilotage, animation et accompagnement . Relais de la Direction sur le terrain, vous déployez la politique commerciale et retranscrivez les objectifs de performance en plans d'actions au sein de l'équipe. Vous êtes au service de votre équipe que vous managez au quotidien, accompagnez et engagez dans la conduite du projet de l'entité. Bras droit de votre Manager, vous entretenez un binôme efficace avec la direction à laquelle vous apportez votre soutien et votre conseil dans la définition des objectifs, les arbitrages et les actions à mettre en œuvre.

VOS RESPONSABILITÉS

- Animer la politique commerciale et ses objectifs opérationnels au quotidien en mobilisant le collectif autour de la performance
 - Définir et mettre en place les plans d'action efficaces pour dynamiser la relation client
 - Engager et animer l'équipe autour de la personnalisation de la relation et la satisfaction client
 - Assurer la maîtrise des risques et la conformité des traitements et opérations
 - Accompagner le développement des compétences et des pratiques professionnelles et susciter l'envie d'apprendre
- Développer les synergies internes et externe pour enrichir la relation client
 - Insuffler une culture de l'évolution dans la pratique commerciale, en adéquation avec la spécificité client
 - Piloter un portefeuille client, gérer sa performance et garantir la satisfaction client
 - Travailler en proximité et en confiance avec la direction de la caisse/agence
 - Développer un réseau professionnel pour consolider l'activité et porter les valeurs de l'entreprise en externe

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience de 6 à 10 ans dans les différents métiers commerciaux du réseau

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Management, Animation/Spécialisation, Support...



Responsable Commercial/Commerciale



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Développement de marché	Conformité	Apprendre à apprendre
Innovation	Droit	Assertivité
Maîtrise de risque	Durabilité	Être acteur du collectif
Management	Finance	Être centré client
Management transversal	Langues	Etre force de proposition
Orientation client	Marketing & Communication	Être proactif
Pilotage	Offre	Être responsable
Travail en équipe	Ressources Humaines	Faire preuve de courage
Vente	Stratégie	Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve de leadership
	Sécurité	Faire preuve d'esprit critique
		Innovation
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Développement de marché	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser son environnement, ses évolutions et la concurrence pour anticiper les besoins clients et les accompagner durablement dans une démarche proactive • Etre présent sur le terrain, prospecter les nouvelles opportunités et développer l'activité commerciale • Entretien d'un réseau professionnel de qualité au service de la relation client et de la dynamique commerciale • Etre ambassadeur de la marque et des valeurs de l'entreprise sur son périmètre
Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Etre force de proposition, apporter un soutien approprié et contribuer à l'amélioration des pratiques et de l'organisation • S'intéresser aux pratiques extérieures, s'inspirer et faire évoluer l'organisation pour accroître l'efficacité • Réinterroger les modèles en place et véhiculer l'ouverture d'esprit et l'agilité comme levier de performance au quotidien
Maîtrise de risque	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les risques et points de vigilance sur son périmètre, tenir compte des impacts financiers, formaliser les recommandations et engager les parties prenantes dans la mise en œuvre • Accompagner le Management et les équipes dans une gestion optimisée du risque pour sécuriser l'activité à l'échelle de l'entité. • Garantir la maîtrise des risques et la sécurité des données, s'assurer de la qualité et du respect des procédures interne et participer à leur élaboration ainsi qu'à leur évolution • Consolider et renseigner les outils de contrôle dans une optique de veille et de suivi du bon fonctionnement de l'entité
Management	<ul style="list-style-type: none"> • Animer la mise en œuvre du projet au quotidien, donner du sens, expliquer et engager l'équipe dans la performance collective • Promouvoir l'esprit d'équipe et la dynamique collective, valoriser la diversité et faciliter les synergies opérationnelles • Entretien d'une relation de confiance et de proximité, comprendre les besoins de l'équipe et apporter le soutien adéquat avec exemplarité et transparence • Gérer l'organisation, anticiper, adapter, définir les arbitrages nécessaires et les mettre en pratique dans un objectif d'efficacité opérationnelle • S'assurer de la qualité des pratiques professionnelles, développer les compétences, responsabiliser et accompagner les collaborateurs dans une dynamique d'évolution permanente



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Management transversal	<ul style="list-style-type: none"> • S'intéresser à l'autre, comprendre les besoins et spécificités de chacun, et faciliter le climat de confiance • Expliquer, donner du sens et valoriser l'apport individuel dans le bon fonctionnement du collectif • Apporter soutien et expertise dans l'amélioration des pratiques professionnelles, contribuer au développement des compétences et faciliter l'appropriation individuelle et collective • Animer le collectif au quotidien autour de la feuille de route et partager l'information dans un objectif d'efficacité opérationnelle
Orientation client	<ul style="list-style-type: none"> • Entretenir une relation de proximité et mettre à disposition son expertise au service de son marché, développer son réseau et animer la relation multicanale au plus près de la vie locale • Intégrer les spécificités privées, professionnelles et/ou patrimoniales, orienter le client dans chaque étape de vie de la relation et l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les expertises adaptées à la structuration de l'offre, proposer la solution personnalisée et démontrer la valeur ajoutée et la qualité du service apporté • Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction
Pilotage	<ul style="list-style-type: none"> • Décliner les objectifs en plan d'actions opérationnel, affecter les moyens et définir les indicateurs de suivi • Animer la feuille de route au quotidien, anticiper et l'adapter en fonction des besoins et de la situation locale • Suivre l'activité au quotidien, impliquer l'équipe dans l'atteinte des résultats et déployer les actions nécessaires pour garantir une efficacité optimale en fonction des enjeux
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité • S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien • Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe • Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation
Vente	<ul style="list-style-type: none"> • S'intéresser à son client et son environnement, comprendre ses spécificités et construire les offres de solutions appropriées • Utiliser son intelligence situationnelle, adapter la réponse au contexte et satisfaire son client par la pertinence du conseil apporté sur la durée • Commercialiser l'offre adéquate et fidéliser les clients par la qualité du service proposé

Responsable Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Conformité	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité LCB-FT 	Déclaration de soupçon Droits de communications Maîtrise des outils de pilotage des experts Outils de pilotage du réseau Procédures LCB-FT-SFI - KYC Procédures LCB-FT-SFI - KYT Réglementation et normes LCB-FT-SFI
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité Déontologie 	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité Ethique 	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité Réglementaire 	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositifs tutélaires et de contrôle 	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
	<ul style="list-style-type: none"> • Risques 	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels
Droit	<ul style="list-style-type: none"> • Droit civil 	Contrats et obligations Droit de la famille Droit de la responsabilité civile Droit des personnes
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit des affaires 	Droit commercial Droit de la concurrence Droit de la distribution Droit de la propriété intellectuelle Droit de la protection des données Droit des contrats Droit des sociétés

Responsable Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Droit	• Droit des assurances	Des biens Des personnes et des professionnels
	• Droit fiscal	Contrôle fiscal et contentieux fiscal Fiscalité corporate Fiscalité internationale Fiscalité patrimoniale
	• Droit immobilier	Assurance Baux commerciaux Construction... Copropropriétés Location Transaction Urbanisme
	• Droit international des affaires	(vide)
	• Droit international privé	Droit international privé
	• Droit pénal	Le droit pénal général Le droit pénal spécial Procédure pénale
	• Droit public	Administratif Comptable De l'environnement De l'urbanisme Des collectivités territoriales Des marchés publics Finances publiques
Durabilité	• Critères ESG	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	• Diversité	Diversité
	• Enjeux sociaux et sociétaux	Culture Diversité Égalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	• Environnement	Climat Ecologie

Responsable Commercial/Commerciale

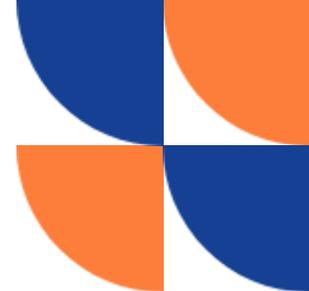
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Mutualisme 	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariats sociétaux 	Associations Coopération économique Innovation Sociale Mécénat Pratiques responsables
	<ul style="list-style-type: none"> • Politique & Ambitions Groupe 	Agora et vie mutualiste
Finance	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité analytique 	Comptabilité extra-financière liasse fiscale Outil CALIFE Ratios de liquidité Ratios de rentabilité Ratios de solvabilité Soldes intermédiaire de gestion Structure financière Tableau de financement Tableau des flux
	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité générale 	Budgets Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidation 	Etats financiers consolidés Intégration fiscale Obligations légales et réglementaires Techniques de consolidation
	<ul style="list-style-type: none"> • Ingénierie financière 	Due Dilligence Montages de financement Structuration de la dette Structuration de la marge Structuration des performances financières
	<ul style="list-style-type: none"> • Investissements ESG 	(vide)
	<ul style="list-style-type: none"> • ISR 	Indicateurs ISR

Responsable Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Finance	<ul style="list-style-type: none"> • Marchés Financiers 	Cryptomonnaie Flux Taux & Changes Fonds à risque Fonds sécuritaires Marché Actions Marché Obligataire Marché Produits Dérivés Matières premières Places et cours Produits cash Produits complexes Produits structurés Réglementation AMF
	<ul style="list-style-type: none"> • Maths financières 	(vide)
	<ul style="list-style-type: none"> • Opérations de capital 	Corporate Finance LBO M&A - techniques d'acquisition M&A - techniques de fusion Private Equity Valorisation d'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Valorisation d'entreprise 	Analyse financière boursière Financements spécialisés - syndication Financements spécialisés et produits structurés Valorisation d'entreprise
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais 	(vide)
Marketing & Communication	<ul style="list-style-type: none"> • Etudes marketing 	Curation Techniques d'analyse Techniques de veille
Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Animation de la relation client 	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Assurance 	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé

Responsable Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Particulier 	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Professionnel 	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Banque Privée 	(vide)
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Entreprises 	Gestion de trésorerie Les financement internationaux Les financements d'acquisition d'entreprises Les financements du cycle d'exploitaiton Les financements moyen et long terme Les financements structurés Les outils de simulation, de souscription IDCE Les Procédures d'instruction et de gestion Start-up
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre immobilière 	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturage Particulier 	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturage Professionnel & Entreprises 	Affacturage KA Affacturage Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre protection des biens et des personnes Particulier 	Offre homiris particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre protection des biens et des personnes Professionnel 	Offre homiris profesisonnel et collectivités
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre téléphonie Particulier 	Téléphonie
<ul style="list-style-type: none"> • Offre téléphonie Professionnel 	Téléphonie	

Responsable Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Offre	<ul style="list-style-type: none"> Services bancaires 	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
Ressources Humaines	<ul style="list-style-type: none"> Animation de formation 	Pédagogie de formation Transmission de compétences
	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle de Gestion Social 	Bilan Social Gestion de la masse salariale et des effectifs Indicateurs Sociaux Strategic Workforce Planning
	<ul style="list-style-type: none"> Développement des compétences et des parcours professionnels 	Evaluation des compétences Gestion des carrières et des mobilité Méthodologies et outils de gestion des compétences Workforce Planning
	<ul style="list-style-type: none"> Diversité 	Handicap Inclusion
	<ul style="list-style-type: none"> Fins de carrière 	(vide)
	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement 	Alternance Communication de recrutement Conduite d'entretien Marque Employeur Onboarding Sourcing Techniques de recrutement
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie Commerciale 	Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie des systèmes d'information 	Stratégie Data Stratégie Digitale Stratégie IT
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie financière 	Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie juridique 	Stratégie juridique

Responsable Commercial/Commerciale

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Stratégie	• Stratégie Marketing	Politique Produit Stratégie de Communication Stratégie de Marque
	• Stratégie opérationnelle	Politique de sécurité Stratégie Achats Stratégie immobilière Stratégie Qualité Stratégie Supply Chain
	• Stratégie RH	Politique Marque Employeur Stratégie de développement humain Stratégie de Learning & Development Stratégie sociale
	• Stratégie sociétale et environnementale	Politique environnementale Politique sociétale
Sécurité	• PSH	(vide)
	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• Sécurité des biens et des personnes	Conditions d'accès dans les locaux Discrétion Dispositif d'urgence Dispositifs de protection Environnement de travail N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité Vigilance VIGIPIRATE
	• Sécurité Incendie	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs
	• Service Sécurité Site	(vide)



SAVOIR ETRE	Définitions
<p align="center">Apprendre à apprendre</p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage • Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
<p align="center">Assertivité</p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations • Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité • Je formule une critique constructive
<p align="center">Être acteur du collectif</p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun • Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe • Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin
<p align="center">Être centré client</p> <p>Capacité à mettre le client au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je suis proactif avec le client externe comme interne • Je lui propose les solutions adaptées • Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise
<p align="center">Être force de proposition</p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'explique habilement comment mes propres idées et solutions peuvent faire avancer les intérêts des autres et répondent à leurs préoccupations
<p align="center">Être proactif</p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème. Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant • Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Être responsable</p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume • Je sais me remettre en cause et accepter la critique
<p>Faire preuve de courage</p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je suis connu pour exprimer mes opinions de façon directe et respectueuse • Je communique ce qui doit être dit • Je témoigne d'une maîtrise face aux désaccords ou aux défis • Je me montre prêt à apprendre et à résoudre les problèmes • Je sais dire "non" et l'assume
<p>Faire preuve de flexibilité</p> <p>Capacité de s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues. Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes • Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail • Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents • J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain
<p>Faire preuve de leadership</p> <p>Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'identifie et je comprends l'origine des émotions qui sous-tendent les réactions de l'autre que je sois impliqué ou non • Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation
<p>Faire preuve d'esprit critique</p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'effectue une analyse claire, en tenant compte des différents aspects, de leurs causes et de leurs liens réciproques • Je pose un diagnostic objectif • Je conçois et évalue des scénarii multiples



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Innovation</p> <p>Capacité à sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation; se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances. Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'organisation</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je fais preuve d'ouverture à l'égard de nouvelles idées et de la façon de voir les choses• J'emprunte une approche différente pour aborder un problème• J'innove dans ma façon d'agir afin d'apporter d'avantage de succès à l'entreprise
<p>Pédagogie</p> <p>Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'utilise la méthode pédagogique la plus adaptée pour susciter l'envie d'apprendre auprès de mon interlocuteur• J'intègre la progression pédagogique dans l'apprentissage pour rassurer et encourager• Je transmets mes connaissances et compétences avec succès en levant les doutes et les craintes auprès de mon interlocuteur
<p>Porter nos valeurs</p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur - et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je vise l'exemplarité• Je mets en avant les valeurs de l'entreprise
<p>Savoir communiquer</p> <p>Capacité à écouter et comprendre. Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je sais faire preuve d'empathie• Je m'adapte à mon interlocuteur• Je choisis le canal de communication pertinent