

communicateurs EFFICACES

Les 2 mots qu'il ne faut absolument pas utiliser

... Tu n'écoutes jamais !
... C'est toujours la même chose
avec toi !
... Tu n'es jamais sérieux !
... Tu es toujours en retard !
etc.

Qui peut affirmer sérieusement qu'une
personne sera toujours ou jamais
comme cela ? Il faut une sacrée
autorité pour oser juger et classer
l'autre avec autant de certitude !

Les généralités sont un obstacle à la
communication. À moins que vous
teniez à votre image de spécialiste
de l'exagération ou des affirmations
improductives.

Bannissez les mots JAMAIS et TOUJOURS de votre vocabulaire.

En citant des actions particulières
ou en donnant des exemples précis,
vous créez les bases pour une
discussion productive et non
agressive, facilitant l'acceptation
de vos remarques par votre
interlocuteur.

Entretenez l'attention grâce aux bonnes transitions

Mener les auditeurs d'un point à un
autre lors d'une communication, ce
n'est pas toujours facile. Cela leur
demande un effort d'attention plus
intense.

Vous devez utiliser tous les moyens
possibles pour éveiller cette
attention :

■ Utilisez à fond les moyens
visuels : après avoir traité un
point, éteignez votre projecteur,
changez de support, de fond d'écran,
etc.

■ Utilisez votre langage du corps
pour signifier le changement : si
vous étiez assis, levez-vous ! Si
vous étiez debout, asseyez-vous !

■ Attention à votre voix : parlez
plus fort et plus vite ou moins fort
et plus lentement.

■ Privilégiez les phrases de
transition.

1. Après avoir terminé avec le point
précédent, marquez une pause, laissez
aux auditeurs le temps d'assimiler ce
qu'ils viennent d'entendre.

2. Annoncez-leur ce que vous allez
leur dire : ... maintenant, nous
avons vu le point 1, passons à... ...
voici la 2^e idée..., ... passons aux
autres cas...

3. Après avoir énoncé votre phrase de
transition, faites une nouvelle pause
et laissez les auditeurs se préparer
mentalement à recevoir la suite de
l'information.

Les phrases de transition vous
permettent de prendre les auditeurs
par la main. Vous les menez à travers
votre exposé, en diminuant
considérablement le risque de les
perdre en route.

Et, en plus de tout cela, votre
communication gagnera en "liens".

Elle sera plus agréable et plus facile à suivre.

Testez votre efficacité au téléphone

Tirez-vous vraiment le meilleur profit de cet outil de communication ?

Où vous situez-vous sur l'échelle du communicateur téléphonique efficace ?

Lisez les affirmations suivantes et répondez en réfléchissant à votre comportement habituel.

Inscrivez le chiffre qui correspond à votre réponse devant chaque affirmation.

J'agis comme cela :

5. Presque toujours

4. Souvent

3. Parfois

2. Rarement

1. Presque jamais

1. Pour m'assurer que mon correspondant sera là lors de mon appel, je conviens d'un "rendez-vous téléphonique" avec lui ou je m'assure qu'il sera là en interrogeant sa secrétaire.

2. Avant de composer le numéro de mon interlocuteur, je note sur une fiche les points importants ainsi que l'objectif que je désire atteindre.

3. J'"imagine" la personne à l'autre bout du fil avec autant de précision que possible. Cela me permet de mieux

prévoir ses réactions à ce que je vais lui dire.

4. Dès que mon interlocuteur répond, je lui demande s'il a les 2, 3, 5,... minutes disponibles pour me parler.

5. Au téléphone, je compense l'absence du langage du corps en utilisant un style de communication vivant. Même si mon interlocuteur ne peut pas me voir, j'ai une attitude dynamique et je souris !

6. J'évite de faire autre chose pendant que je téléphone (lire, dessiner, taper sur le clavier de l'ordinateur, etc.). Cela mettrait mon interlocuteur mal à l'aise et prolongerait inutilement la conversation.

7. Si, lors d'une communication téléphonique, je traite des chiffres, ou si elle comporte des faits un peu compliqués, je la confirme en envoyant par email un court mémo qui résume les points importants.

8. Quand j'ai atteint mon objectif, je sais conclure la communication.

9. Je sais interrompre les interlocuteurs bavards sans les vexer.

10. Je garde mes notes (ou même, j'enregistre) des communications importantes et j'assure leur suivi.

Total :

Votre score :

46-50 : Bravo ! Vous êtes un excellent communicateur téléphonique ! Dépêchez-vous de partager votre savoir-faire avec d'autres !

41-45 : Vous êtes un très bon communicateur téléphonique ; peu de choses à améliorer !

36-40 : Vous êtes dans une bonne moyenne et faites partie des communicateurs téléphoniques efficaces.

31-35 : Vous utilisez de bonnes techniques téléphoniques, mais il vous reste quelques comportements à modifier.

26-30 : Vous n'utilisez pas au maximum le pouvoir du téléphone. Entraînez-vous en enregistrant vos communications. Écoutez-les à nouveau et découvrez les points que vous pouvez améliorer. Lisez des livres sur le sujet, suivez un stage de formation.

25 et moins... : Un score aussi bas est un défi à relever : pensez à toutes les possibilités de communications qui s'offrent à vous en changeant quelques habitudes téléphoniques ! Saisissez la chance qui se présente à vous pour progresser rapidement.

Ce n'est pas le score que vous avez obtenu qui est important. Ce qui compte, c'est ce que vous allez faire dès maintenant du résultat. Commencez dès aujourd'hui la transformation de mauvaises habitudes téléphoniques en comportements de communicateur téléphonique efficace.
(d'après Sam Deep)

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Réussissez vos communications grâce aux 7 secrets professionnels d'un attaché de presse

– Concevez et écrivez votre communiqué de presse