

communicateurs EFFICACES

2 mots à bannir de votre vocabulaire

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

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.

Faites de bonnes transitions pour maintenir l'attention

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 rétroprojecteur, changez de diapo, 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 deuxième 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.

Mesurez 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 à la machine, 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 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 :

– Les 7 conseils d'un attaché de presse pour réussir vos communications.

– Comment concevoir et écrire un communiqué de presse.