

communicateurs EFFICACES

Qu'est-ce que j'en ai fait ? 6 conseils pour tout retrouver

Êtes-vous distrait ? Vous arrive-t-il de chercher vos clés, un dossier, pendant des heures, simplement parce que vous ne savez plus où vous les avez posés ? Quelle perte d'énergie et de temps !

Si nous ne pensions qu'à une chose à la fois, cela ne nous arriverait pas. Nous sommes "distraits" lorsque nous sommes préoccupés par d'autres pensées. Nous ne sommes pas "présents" ou concentrés lorsque nous faisons un geste quotidien. Nous pensons à autre chose et puis, nous l'oublions.

Comment diminuer le nombre de ces oublis ?

– Parlez-vous à voix haute.

"Je pose mes clés ici, sur cette table."

Non seulement votre action devient consciente, mais en plus, vous imprégnez davantage votre mémoire.

– Trouvez-vous une raison logique pour poser un objet à un endroit plutôt qu'à un autre.

Si vous avez un trou de mémoire, votre logique viendra à votre secours :

"Voyons, logiquement j'ai dû poser mes clés dans l'entrée, en arrivant."

– Faites-en une routine.

Posez vos clés à chaque fois au même endroit. Vous n'aurez même plus à réfléchir, cela deviendra un automatisme.

– **Convainquez-vous vous-même** que vous voulez être capable de vous souvenir des endroits où vous avez posé vos objets, que vous allez y arriver. Là aussi, c'est une question d'attitude mentale positive.

– Faites-vous confiance, et votre subconscient vous aidera.

Adoptez un comportement cordial avec vos interlocuteurs

Lorsque vous voulez abréger une conversation, que ce soit au téléphone ou en direct, soyez **ferme et faites des phrases courtes. Mais veillez à ne jamais mettre de l'importance ou de la brusquerie dans votre voix.** Les mêmes choses peuvent se dire sur un ton amical et chaleureux et, elles seront ainsi mieux acceptées par votre interlocuteur.

Même si un appel vous a un peu dérangé, n'oubliez pas les mots magiques : **"s'il vous plaît"** et **"merci"**. Remercier à la fin d'un appel ne vous fera pas perdre beaucoup de temps. Les **"Merci de votre appel"**, **"Merci pour cette information"** font toujours plaisir.

Assurez-vous que les personnes qui font "barrage" entre vous et les autres le font poliment. Rien n'est plus désagréable que de tomber sur une réceptionniste ou une secrétaire qui vous fait bien sentir que son

patron est trop important pour être dérangé par vous.

Un bon moyen de savoir comment sont reçus les appels consiste à appeler anonymement votre propre entreprise, pour tester l'accueil. Vous pouvez aussi interroger des personnes qui vous appellent souvent, pour savoir comment cela se passe.

Tenez vos promesses. Si vous rappelez lorsque vous avez promis de le faire, si vous êtes un homme qui tient parole et qui est ponctuel, les "refus" momentanés seront beaucoup mieux acceptés.

Comment respecter le territoire de l'autre

Si, dans vos relations avec les autres, vous pouvez mettre une touche de chaleur, comme un sourire ou tout autre geste de sympathie, c'est parfait. Mais, méfiez-vous de ne pas en faire trop.

Serrer la main de quelqu'un pendant 2 à 3 secondes, c'est bien. Plus peut mettre l'autre personne franchement mal à l'aise. Votre geste peut aussi être mal interprété : "Il cherche un contact plus intime !" "Celui-là veut me vendre quelque chose". Au lieu d'attirer la sympathie, vous risquez d'attirer la méfiance.

Évitez aussi, comme on l'a appris à quelques vendeurs de la vieille école, de **prendre votre interlocuteur par le coude** (ou l'épaule), tout en le regardant droit dans les yeux. Lorsque vous rencontrez quelqu'un pour la première fois, **cette manifestation de chaleur paraît excessive ou artificielle**. Surtout, si cela n'est pas dans votre tempérament !

Gardez-la pour un peu plus tard, quand vous connaîtrez mieux la personne. Sinon, vous risquez le rejet, le doute sur votre sincérité.

Respectez le territoire de l'autre.

Nous avons chacun une "**distance de protection**" en deçà de laquelle nous sentons agressé. Pensez aux situations où quelqu'un vous parle à 10 cm de votre visage et où, même si vous tentez de vous dégager, l'autre avance pour vous envahir. Comment vous sentez-vous ?

Une bonne règle de savoir-vivre:

Ne faites pas aux autres ce que vous ne voudriez pas que l'on vous fasse

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Comment atteindre à coup sûr votre destinataire, même le plus débordé
- Comment écrire des lettres qui vont droit au but
- Comment corriger vos textes: la chasse aux erreurs