

communicateurs EFFICACES

Rendez vos participants intelligents

Pour vous assurer que vos auditeurs vous ont bien compris, évitez de leur poser des questions telles que :

"Avez-vous bien compris ?"

"Qui a encore une question à poser ?"

C'est toujours difficile d'avouer devant un groupe que l'on n'a pas compris ! Facilitez les réponses sincères en demandant :

"Que pensez-vous de ce point ?"

"Pouvez-vous m'aider à résumer ce que nous venons de voir ?"

"Où en sommes-nous maintenant ?"

"Comment allez-vous vous y prendre ?"

"Qui va faire quoi ?"

"Pour savoir si j'ai été clair, j'ai maintenant besoin de connaître votre opinion..."

La formulation de vos questions doit rendre ceux qui répondent "intelligents", sinon vous avez peu de chance d'avoir des réponses utiles qui vous renseignent sur ce qui se passe effectivement dans la tête de vos interlocuteurs.

Comment répondre à une question – ou à une objection – embarrassante

Si une question vous prend par surprise, n'essayez jamais de noyer le poisson en répondant n'importe quoi, dans l'espoir que votre client ne s'apercevra pas de votre ignorance. Il s'en apercevra très vite, et ceci confortera la méfiance qu'il avait déjà en vous. Il est toujours préférable d'admettre votre ignorance plutôt que de risquer votre "crédibilité". La relation entre votre client et vous doit être basée sur l'honnêteté.

Comment faire pour ne pas perdre la confiance de votre client ou passer pour un "amateur" ? Voici les conseils que Garrett Keim, formateur américain à la vente, donne à ses jeunes élèves :

1. Écoutez bien la question

– Ne vous précipitez pas pour répondre n'importe quoi !

– Respirez calmement : cela vous aidera à contrôler votre émotion.

– Prenez votre temps et RÉFLÉCHISSEZ ! Quelqu'un qui réfléchit à une question que vous avez posée vous inspire confiance. Si la réponse ne vous vient pas, vous pourrez, dans un climat de confiance mutuelle, passer à l'application du point 2.

2. Gardez toute votre confiance en vous

– Regardez bien votre client dans les yeux.

– Dites-lui d'une **voix assurée** que vous allez vous employer à **trouver la réponse** à son intéressante question !

– Ne répondez pas, si vous n'êtes pas certain d'avoir bien compris la question.

3. Pour lui montrer votre intérêt, posez-lui vous aussi quelques questions supplémentaires :

– Veut-il une réponse très détaillée ?

– Pour quand a-t-il besoin de la réponse ?

– La veut-il par écrit ? par téléphone ?

– Et la question magique : Pourquoi ?, etc.

4. Signalez à votre client que tout ce qu'il dit est important pour vous, en prenant des notes.

Votre client captera très vite ce signal et se sentira rassuré en voyant combien vous prenez sa question au sérieux !

5. Trouvez la réponse dans les meilleurs délais ! Ainsi, l'équilibre de confiance entre vous et votre client sera rétabli et le succès de vos futures affaires assuré.

"Synchronisez" votre vocabulaire

Un même mot peut avoir des significations différentes. Faites le test. Demandez à plusieurs personnes ce qui leur vient spontanément à l'esprit lorsque vous dites le mot **MUSIQUE**.

Vous allez être surpris des interprétations différentes. Pour l'un ce sera peut-être "bruit" – pour l'autre "guitare", "Mozart", "vent", etc.

Lorsque vous communiquez, il est donc très important de définir clairement ce que vous entendez par un mot. Clarifier le langage aide à réduire les barrières de la communication, la distraction et les ambiguïtés.

Commencez par déterminer un mot spécifique que vous allez utiliser et écrivez-le ou, encore mieux, illustrez-le.

Demandez aux membres du groupe qui vous écoutent de donner chacun leur définition du mot ou du terme technique, avec leurs mots et leurs phrases.

Contrôlez que tout le monde a compris la même chose.

Vérifiez aussi si tout le monde est d'accord avec la définition.

S'il y a des désaccords, vous devez trouver une autre définition qui, elle, conviendra à la majorité.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Comment "accrocher" votre interlocuteur au téléphone

– Les règles à suivre pour la bonne utilisation de votre téléphone portable

– Quelques conseils si vous devez faire attendre quelqu'un au téléphone