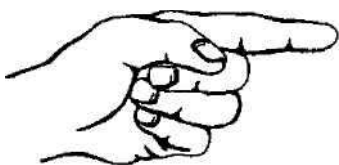


# communicateurs EFFICACES

## Comment montrer du doigt sans être impoli

"On ne montre pas une personne avec son doigt" nous disait-on sévèrement quand nous étions petits ! Beaucoup de communicateurs feraient bien de s'en souvenir.

Montrer du doigt est toujours ressenti par les autres comme un geste autoritaire, agressif ou accusateur. Plutôt que de créer un impact, il ajoute des barrières.



Montrer quelqu'un du doigt a toujours été très mal élevé.

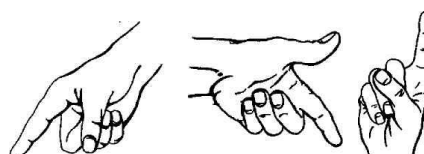
Si vous voulez pointer quelque chose avec précision sur un individu ou dans un groupe, étendez la main entière.

Ce geste ne simulera pas de l'hostilité mais, bien au contraire, sera ressenti comme une invitation.



Si, pour faire un effet oratoire, vous voulez pointer votre index, faites-le consciemment. Sachez ce que vous provoquez de cette façon chez vos auditeurs.

Vérifiez qu'il ne s'agit pas simplement d'une mauvaise habitude et méfiez-vous des variations du même geste :



## Comment éviter les conflits entre fumeurs et non- fumeurs lors d'une réunion

Ceci vous concerne si vous êtes dans un pays où il n'est pas encore interdit de fumer dans les entreprises.

De plus en plus de personnes prennent conscience que la fumée dans une salle, souvent mal aérée, nuit à la concentration et diminue l'efficacité d'une réunion.

Il devient donc de plus en plus facile de demander aux fumeurs de s'abstenir, le temps d'une réunion, de s'adonner à leur habitude néfaste.

Cela dit, n'oubliez pas que l'interdiction est toujours difficilement supportable pour les autres. Donc, mettez-y les formes.

Voici quelques (bonnes) manières pour vous y prendre autrement :

– À l'ouverture de votre réunion, demandez aux fumeurs de lever la main : "Qui parmi vous fume ? S'il vous plaît, levez la main !"

Les fumeurs sont généralement en minorité, il vous est donc facile de dire : "Par respect pour les non-fumeurs, nous vous prions de vous abstenir de fumer pendant les séances. Vous aurez pour cela des pauses régulières..."

– Respectez cette promesse et faites des pauses régulièrement, au moins toutes les 90 minutes.

Une variante. Demandez :

"Quels sont ceux qui n'ont pas l'habitude de fumer ? Levez la main."

Quelle que soit la quantité de ceux qui lèvent la main, enchaînez :

"Vous êtes donc priés de ne pas fumer dans la salle, pour ne pas indisposer les non-fumeurs. Nous aurons des pauses régulières pour cela..."

– Faites imprimer des panneaux

**Pour des raisons de sécurité,  
nous vous prions de ne pas fumer  
dans cette salle**

– Enlevez tous les cendriers et remplacez-les par quelques

bonbons. Le message est généralement clairement reçu !

Ainsi, vous ne vous mettrez pas les fumeurs à dos et vous satisferez pleinement les non-fumeurs. Vos réunions ne seront pas perturbées par un nuage de fumée nocif pour tous.

### **Comment régler le problème des pourboires**

Lorsque vous organisez un congrès, un séminaire ou un déjeuner, n'oubliez pas d'inclure les pourboires dans votre budget. Si vous êtes satisfait des services rendus, soyez généreux et n'oubliez personne.

Si vous ne pouvez pas remettre les pourboires individuellement, remettez une enveloppe "pour le personnel" au directeur ou au concierge de l'établissement.

N'oubliez pas le concierge lui-même. C'est un personnage important, vous avez tout intérêt à "être bien" avec lui !

Ne donnez pas de pourboire trop important et surtout ostensiblement. Donnez toujours les pourboires discrètement.

Remplacez peut-être l'argent par un autre cadeau, si vous avez la certitude de faire plaisir.

En règle générale, ne donnez un pourboire que lorsque vous avez été satisfait du service rendu.

Un chauffeur de taxi qui reste tranquillement assis dans sa

voiture, et qui vous laisse vous débrouiller seul avec votre grosse valise, n'en mérite pas.

Le serveur qui vous apporte votre repas sans sourire et sans soin non plus !

Et s'ils le réclament ?

Expliquez calmement pourquoi vous n'avez pas envie d'en donner ! Donner un pourboire n'est jamais une obligation.

Donnez un pourboire à des personnes qui vous rendent service.

Comptez entre 10 et 15 % du prix à payer (restaurants, hôtels, taxis).

Si vous ne connaissez pas les usages locaux, renseignez-vous.

Donnez aussi des pourboires à des personnes qui sont particulièrement attentives, par exemple un fleuriste qui vous a fait un très joli bouquet, etc.

Restez toujours très attentif : il y a des personnes que vous pouvez vexer en leur donnant un pourboire.

Parfois, il peut vous être utile de le donner avant... (au début d'un séjour, à la personne qui va vous rendre service).

Mais surtout, n'oubliez jamais que donner un pourboire ne vous dispense pas de dire un chaleureux mot de remerciement !

**Dans le prochain numéro, vous découvrirez :**

– Le secret pour obtenir des autres ce que vous voulez

– Comment guérir du perfectionnisme qui peut vous détruire ?