

communicateurs EFFICACES

Comment améliorer l'accueil de vos participants

Vous voulez que vos participants prennent connaissance d'un document dès le début de la réunion. Vous pouvez le poser simplement sur chaque chaise, en attendant que son occupant le prenne en main et le lise. Mais, ce n'est pas une bonne solution. Cette méthode a l'inconvénient de vous faire rater une formidable occasion de contacts.

Utilisez plutôt vos documents comme un outil pour créer un lien entre vous et chaque personne qui entre dans la salle !

Profitez-en pour **vous présenter à un participant encore inconnu**. Pour ceux que vous connaissez déjà, c'est une occasion pour leur dire un mot d'accueil personnel et, peut-être même, de leur demander une participation sur un point précis du programme.

En plus du bénéfice du contact, vous en tirez un autre avantage : au lieu d'attendre en coulisses et d'alimenter votre trac en vous énervant de plus en plus, vous vous distrayez activement et vous créez déjà les bases d'un vrai climat de communication.

Si vous avez beaucoup de personnes à accueillir, **organisez des tables d'accueil par ordre alphabétique**.

Choisissez parmi vos collaborateurs ceux qui connaissent le mieux les participants (et les plus souriants ou "accueillants"), et **dites-leur bien de faire sentir à chaque arrivant qu'il est le bienvenu** et qu'on l'attend avec chaleur et gentillesse.

Remise de documents : ne ratez pas votre effet !

Quand faut-il remettre les documents aux participants, lors d'une réunion ou d'une conférence ?

Avant ?

Pendant ?

Après ?

Les effets varient suivant votre objectif.

Voici quelques conseils pour vous aider à faire le bon choix :

Avant

+ Permet aux participants de préparer la réunion. Les documents doivent être courts et concis, sinon ils ne sont pas lus.

Permet à tous les participants de partir d'un même niveau d'information.

– Vous n'êtes plus libre de changer la construction ou le programme.

Vous n'avez aucun contrôle pour savoir si oui ou non les documents ont été lus.

Les participants arrivent à la réunion avec des idées déjà toutes faites.

Pendant

+ Moyen d'animer une réunion en activant les participants (faire remplir des documents, etc.).

Favorise la mémorisation (écouter + lire + écrire).
Permet de faire participer tout le monde.

– Peut avoir un effet distrayant, demande à être bien organisé à l'avance.

Après

+ Prolonge l'effet de la réunion. Sert d'aide-mémoire.

Permet la souplesse : suivant le déroulement de la réunion, on distribue ou pas les documents.

– Vous n'avez pas de contrôle pour savoir si les documents ont été lus ou pas.

Adaptez-vous à chaque situation et réfléchissez-y bien avant, afin de ne pas rater votre effet.

Pour rendre vos pauses plus efficaces

Nous savons tous que des pauses régulières sont indispensables pour notre concentration. Lors de la préparation d'une communication ou d'une réunion, vous devez en tenir compte. Mieux encore : vous devez les planifier.

Voici quelques conseils pour réussir vos pauses :

– Tout le monde à la même heure !

Suggérez à vos participants de régler leur montre à l'heure de l'horloge dans la salle. À défaut, proposez de prendre l'heure de votre montre comme "étalon". Cela facilitera le retour à la même heure pour tous.

– Ne dites pas :

" ...et maintenant une pause de 10' ". Les gens quitteront la salle sans se souvenir de l'heure du début de la pause.

Dites plutôt : "Nous nous retrouvons à 10h33", (33 pour indiquer votre précision !)

Écrivez l'heure du retour bien visiblement. Cela focalise l'attention des participants sur l'heure de la reprise.

– Donnez à vos auditeurs une raison de revenir à temps.

Faites comme les auteurs de séries télévisées, terminez avec

un suspense afin que l'on soit impatient de connaître la suite. Apportez la réponse à une question après la pause, annoncez que vous donnez les 10 trucs pour vaincre le trac tout de suite après la pause, etc.

– Respectez, vous-même, scrupuleusement les horaires.

Si vous commencez à temps, vous signalez aux auditeurs que vous commencerez aussi à temps, après la pause.

– Laissez le groupe décider de la durée de la pause.

"Vous souhaitez 10', ou 15' de pause ? 10' ça va pour tout le monde ? Alors nous nous retrouvons à 11h16."

Ce "gentlemen's agreement" implique tout le monde dans la décision et facilite son respect.

– Vous pouvez renforcer le rappel de la reprise par une musique

Toujours la même qui devient le symbole de la fin de la pause.

– Certains jours, des membres du groupe ont besoin de pauses un peu plus longues pour téléphoner ou régler des problèmes.

Restez souple et annoncez dès le départ une pause de 10' et une plus longue de 20'. Ainsi, les gens peuvent s'organiser (et pour vous, les pauses ne seront pas plus longues que 2 x 15').

– Soyez très attentif à ce qui se passe dans le groupe.

Sortez vos antennes. Parfois, il vaut mieux faire juste une pause de 5' plutôt que de continuer avec un groupe endormi et inattentif.

Une bonne solution pour revitaliser un groupe : la "pause mouvements". Faites lever vos participants et faites-leur faire quelques mouvements d'étirement. 60 secondes suffisent et feront des miracles.

– Ne laissez rien au hasard.

Les pauses doivent être prévues, programmées, pensées.

– Prévoyez aussi de donner des indications précises :

Où se trouvent les toilettes, les téléphones, où est servi le café, etc. Notez ces informations sur un tableau. Vous pouvez aussi indiquer les heures de reprise des séances, cela vous fera gagner du temps.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Comment évaluer objectivement votre communication

– Vous allez négocier : que faut-il préparer ?

– La méthode de Dale Carnegie pour répondre à l'objection : "C'est trop cher"