

communicateurs EFFICACES

Le mot le plus dangereux de la langue française

L'Américain Bert Decker, conseil en communication, donne à ses clients le conseil suivant : "Avant d'ouvrir la bouche pour parler, pensez "VOUS" au lieu de "JE". Vous allez être surpris de constater qu'en faisant cela, votre communication sera automatiquement tournée vers les autres.

Le "Je" est-il donc si haïssable ?

"Ce que je vais vous dire est mon opinion et n'engage que moi. Si on m'écoutait, j'en suis sûr, je n'aurais pas tous ces problèmes avec mon département...

"Avez-vous encore envie de continuer à me lire ou à m'écouter ?

"Connaissez-vous l'origine des problèmes de ce département ? Lequel, à votre avis, doit être résolu en premier ?..."

Et là ? Déjà mieux !

Utilisez le "Je" à bon escient

Gardez la puissance du JE en réserve pour les grandes occasions, quand vous avez à affirmer votre autorité, ou lorsque vous témoignez d'une expérience personnelle qui intéresse vos auditeurs.

Adressez-vous aux autres pour communiquer

Vous communiquez pour et avec les autres – si vous voulez qu'ils vous écoutent, adressez-vous à eux ! Un communicateur digne de ce nom doit mettre son EGO dans sa poche – s'oublier un peu !

Remplacez les "JE" et les "NOUS" par des mots dits "d'or" : VOUS – VOTRE – VOS – TU – TON – TA – TES

Votre langage sera moins égocentrique ! Pour y parvenir, prenez l'habitude de bâtir vos phrases différemment.

Par exemple :

– Je vais vous montrer quelques diapositives de...

➔ Maintenant, vous allez voir quelques diapositives...

– Je suis content que vous soyez là. J'avais peur que le chemin soit difficile à trouver.

➔ Vous êtes les bienvenus. Avez-vous eu des difficultés à trouver le chemin ?

– Ma Société.....fait tout ce qui est possible pour la sécurité de nos clients. Je vous ferai même une garantie.

➔ Votre sécurité, sous tous ses aspects, vous sera complètement garantie par contrat.

– Nous vous laissons ce livre à l'essai sans engagement.

➔ Vous pouvez essayer ce livre sans vous engager.

Où trouver de nouveaux clients ?

L'homme est un être d'habitudes. À force d'utiliser les mêmes sources de clientèle, vous en négligez certainement d'autres.

Cette check-list, à relire régulièrement et à cocher pour chacun de vos produits, vous permettra de vous assurer que vous n'oubliez aucune source potentielle de chiffre d'affaires.

Souvenez-vous, cependant, de l'histoire de ce propriétaire de mine d'or qui croyait son filon épuisé alors qu'il n'en était rien : vos meilleures ventes proviendront toujours de vos propres fichiers !

Check-list : Où trouver de nouveaux clients ?

- ☐ Parmi vos clients actuels
- ☐ Vos anciens clients
- ☐ Vos prospects – ceux qui ont demandé une
- ☐ documentation sur votre produit
- ☐ Les amis et relations de vos clients, les vôtres
- ☐ Vos fournisseurs
- ☐ Les renseignements fournis par votre service après-vente
- ☐ Les clients d'entreprises concurrentes
- ☐ Les clients d'entreprises proches mais non-concurrentes
- ☐ Les prospects d'entreprises concurrentes
- ☐ Les prospects d'entreprises proches mais non-concurrentes
- ☐ Les fichiers de location
- ☐ Les abonnés des revues lues par vos clients
- ☐ Les catalogues
- ☐ Les annuaires professionnels
- ☐ Les pages jaunes de l'annuaire
- ☐ Les professions qui ont besoin de votre produit (e-mailing ?)
- ☐ Les boîtes postales
- ☐ Passer des petites annonces
- ☐ Faire des communiqués de presse
- ☐ Passer des annonces-presses
- ☐ Salons, congrès
- ☐ Foires, exposition
- ☐ Écrire des articles
- ☐ Donner une conférence sur le sujet
- ☐ Écrire un ebook
- ☐ Écrire un livre
- ☐ Téléséminaires
- ☐ Acheter un fichier
- ☐ Écoles, universités
- ☐ Web (adwords)
- ☐ Plateformes internet (e-procurement)
- ☐ Sites de networking professionnel (Viadeo, Xing, Linkedin, etc.)
- ☐ Nouveaux mariés
- ☐ Créateurs d'entreprise (annonces légales)
- ☐ Membres d'associations
- ☐ Membres et Club business des Chambres de Commerce
- ☐ Cartes d'information
- ☐ Étrangers (délégations commerciales)
- ☐ Comités d'entreprise
- ☐ SMS
- ☐ Télévision
- ☐ Distribution de prospectus dans les boîtes aux lettres
- ☐ Affiches
- ☐ Radio
- ☐ Etc.

Quelles caractéristiques du Super Communicateur avez-vous ?

Être un communicateur extraordinaire, est-ce le résultat d'un talent inné ou celui d'un travail acharné ?

L'observation nous pousserait plutôt à dire qu'il s'agit d'un subtil mélange des 2.

Faites le point

☐ Aimez-vous communiquer ?

Travaillez-vous pour améliorer et affiner votre communication, pas seulement dans le but de gagner plus d'argent ou pour obtenir un meilleur travail, mais simplement par plaisir d'utiliser votre talent ?

☐ Vous intéressez-vous sincèrement aux autres ?

Tout ce qui a trait aux sciences humaines vous attire. Vous êtes attentif et ouvert aux autres et vous savez en permanence adapter votre attitude et votre communication à vos auditeurs. Vous savez, presque intuitivement, lire et comprendre leur langage du corps.

☐ Avez-vous un niveau d'enthousiasme et d'énergie très élevé ?

Vous vous sentez investi d'une mission, vous êtes conscient et convaincu que, grâce à votre puissance de communicateur, vous pouvez convaincre, influencer, faire agir les autres et, changer ainsi, les événements et les choses.

☐ Êtes-vous aimable, souriant et facile d'accès ?

Vous savez donner à votre interlocuteur le sentiment de son

importance. Vous anticipez les questions et y répondez, même avant qu'elles ne soient posées.

☐ Savez-vous rendre simples les choses compliquées ?

Vous utilisez spontanément des mots images, racontez des histoires de façon vivante. Vous communiquez, aussi clairement, par écrit qu'oralement.

☐ Utilisez-vous pleinement les possibilités d'expression de votre corps ?

Les mots que vous prononcez sont en harmonie avec le langage de votre corps. Votre corps est un prolongement de votre pensée. Vos mains ne vous embarrassent jamais.

Résultats

5-6 cases cochées : Vous êtes un super communicateur. Continuez.

3-4 cases cochées : Vous pouvez beaucoup vous améliorer en travaillant les points qui ne sont pas cochés.

1-3 cases cochées : Ne désespérez pas ! La communication s'apprend, et vous pouvez compter sur nous pour vous aider à transmettre vos messages plus efficacement...

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Les pièges à éviter pour réussir une réunion

– Les 6 caractéristiques de la personnalité charismatique