

communicateurs EFFICACES

Le "VOUS" magique

Avant d'ouvrir la bouche pour parler lors d'une réunion ou d'une communication, pensez "VOUS" au lieu de "MOI".

Le fait de commencer par "VOUS":

- Vous assure une meilleure écoute de la part de vos auditeurs. Votre première phrase est tournée vers eux. Ils se sentent concernés puisque vous leur parlez à eux.
- Vous aide à diriger votre regard dès le départ sur vos auditeurs, comme lors d'une conversation, il est plus facile de regarder les gens lorsque vous vous adressez directement à eux.

Le même principe est valable pour la conclusion.

Au lieu de dire, comme on l'entend souvent :

"En conclusion, je vais..."

Dites :

"En conclusion, VOUS allez..."

Ainsi, vos auditeurs resteront avec vous jusqu'au bout, en se sentant concernés. Ils se sentiront plus impliqués et donc, plus prêts à l'action.

La meilleure formule pour persuader

Cette formule m'a donné plusieurs fois de bons résultats lors de communications commerciales :

1. Rendez votre auditeur CURIEUX.
2. Parlez-lui de LUI.
3. Montrez-lui ce que la connaissance que vous lui proposez lui APPORTERA.
4. Délivrez votre MESSAGE.
5. PROUVEZ ce que vous dites.
6. RÉSUMEZ votre propos.
7. Donnez de BONNES RAISONS d'agir TOUT DE SUITE.

Savoir communiquer, c'est aussi vérifier que l'autre a compris !

Répéter, faire répéter, vérifier que tout le monde sait, comprend, et surtout comprend la même chose, n'est pas une perte de temps pour le communicateur. La perte de temps, ce serait d'arriver en fin de communication et de s'apercevoir, seulement à ce moment là, que personne n'a rien compris à ce que vous venez de raconter.

Le moyen d'éviter d'en arriver là est la technique du "feedback", bien des communicateurs ont peur de l'utiliser – peur de perdre du temps, peur de perdre leur autorité en donnant la parole aux autres.

Faire participer le groupe est une technique et, comme toute technique, elle s'apprend en la pratiquant. Une fois que l'on y a pris goût, il est difficile de s'en passer. Avec l'expérience, la réaction de faire participer devient presque instinctive.

Si vous n'en avez pas l'habitude, voici quelques conseils :

- Amenez progressivement les participants à s'exprimer. Vous ne pouvez pas demander à un groupe de donner son avis, de participer, s'il a été pendant des années habitué à écouter passivement.
- N'attendez pas trop longtemps. Si vous faites un discours et que, juste avant votre conclusion, vous demandez : "Qui n'a pas compris ?", vous avez peu de chance d'obtenir une réponse. Il faudrait être extrêmement courageux ou inconscient pour s'exprimer !
- Posez des questions dès le départ :
"Qui a déjà une expérience dans ce domaine ?"
"Quel est, à votre avis..."
"Comment pourrions-nous y arriver ?"

En procédant ainsi, vous impliquez les participants et éveillez leur intérêt.
- Formulez bien vos questions. Plus une question est vague, plus la réponse sera vague. Vos questions doivent être précises et spécifiques. Adressez vos questions à tout le groupe. "Qui peut me dire... ?" "Qui se souvient de... ?"

Si vous dites :

"Jean, quels sont les 3 points que nous venons de voir ?", Jean va se sentir coincé (peut-être a-t-il mal écouté, peut-être n'aime-t-il pas les examens ?!). S'il ne sait pas la réponse, il vous en voudra de l'avoir ridiculisé devant tout le monde !

■ Remerciez pour la réponse. "Merci" – "Oui" – "Très bien" – "D'accord", quelques petits mots suffisent. Prendre la parole n'est pas toujours facile. Cet effort vaut bien un remerciement.

■ Recevez toute réponse, positivement, même si elle ne correspond pas à ce que vous attendiez.

Ne dites jamais : "Non" – "C'est faux".

Mais : "Oui" – "Qui a une autre idée ?"

Ou : "Mais encore ?" – "D'autres réponses ?".

Encouragez et, éventuellement, reformulez une réponse en ajoutant le détail qui manquait ou en la rendant juste !

■ Avancez pas à pas. N'allez pas plus loin dans votre communication avant d'avoir vérifié où en est le groupe :

"Quelles sont vos premières impressions ?"
"Que pensez-vous de notre projet à ce stade ?"
"Quels vous semblent être les points forts ? Les points faibles ?"

Cette technique est indispensable lorsque vous transmettez une information ou lorsque vous formez des personnes.

Vous vous apercevrez très vite que le temps que vous investissez en questions vous sera rendu au centuple !

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Êtes-vous maître de votre temps ou est-ce lui qui vous domine ?
- Quand perdez-vous beaucoup de temps ?
- Lisez votre courrier 2 fois plus vite