

communicateurs EFFICACES

Développez un pouvoir parmi les 5 qui existent

1. Le pouvoir de l'autorité naturelle

C'est l'expression libre d'une personnalité forte qui donne généralement ce pouvoir. Le "charisme" de certains leaders procède de ce pouvoir.

2. Le pouvoir de position

Pouvoir légitime – donné par la "loi", il résulte de la position hiérarchique. Cependant, nombre d'employés rebelles ne se soumettent pas – ou mal – à ce pouvoir, s'il est mal exercé.

3. Le pouvoir de la connaissance

La connaissance spécialisée donne du pouvoir. Lorsque vous rencontrez une difficulté et que vous ne savez pas comment vous en sortir, vers qui vous tournez-vous ? Vers celui qui sait. Ce dernier peut très bien n'avoir aucune autorité naturelle.

Le contrôle de l'information et sa rétention donnent aussi ce pouvoir.

4. Le pouvoir de récompense

La récompense peut être un compliment, une augmentation, une prime, un congé ou plus de pouvoir ! Si vous êtes en position de fournir quelque chose à une personne qui le désire, vous avez ce pouvoir.

5. Le pouvoir de punir

Utilisé pour obtenir des choses des gens par la force. Il est souvent lié au pouvoir de position. C'est le pouvoir le plus dangereux, car il suscite des réactions fortes, il est à utiliser avec parcimonie.

7 moyens pour augmenter votre pouvoir

1. Soyez crédible

Tenez parole. Faites que l'on puisse compter sur vous. C'est une des façons de développer votre pouvoir naturel.

2. Établissez le plus de rapports possibles avec les autres

Plus vous rendez les gens dépendants de vous, plus ils se sentent vos obligés, plus vous avez de pouvoir.

3. Travaillez dur et donnez toujours bonne impression

Cela permet d'obtenir du pouvoir de position.

4. Contrôlez le plus d'informations possibles

... Si possible des informations que les autres n'ont pas.

5. Contrôlez le plus de choses possibles

Argent, espace, fournitures, personnel, etc. Cela vous donne le pouvoir de récompenser.

6. Évitez le pouvoir de punir

C'est celui qui, à terme, risque le plus de vous enlever tout pouvoir. Il est associé, dans l'esprit de beaucoup de gens, au pouvoir discrétionnaire et coercitif.

7. Trouvez toutes les sources de pouvoir dans votre société

Elles ne sont pas toujours où elles devraient être. Les localiser et les utiliser à bon escient vous donne aussi plus de pouvoir.

Les formules qui vendent

22 heures dans un grand restaurant bordelais, un soir d'été. 4 groupes attendent, debout au bar, qu'une table se libère pour dîner.

Le maître d'hôtel demande à la première personne qu'il aborde :

"Vous ne voulez pas d'apéritif ?..."
"Non merci", répond en cœur le premier groupe.

Le maître d'hôtel change de langage avec le second groupe :

"Voulez-vous prendre un apéritif ?"
Une personne répond : "Oui".

Encouragé, il se présente au troisième groupe :

"Que voulez-vous comme apéritif ?"
Réponse : 2 personnes choisissent du Champagne.

Enfin, face au quatrième groupe, il essaie une autre formule :

"Comme apéritif, vous prendrez un cocktail maison ou vous préférez autre chose ?"

Réaction : Les 3 personnes du groupe, ravies, choisissent le cocktail.

Moralité : Le maître d'hôtel d'un grand restaurant bordelais a découvert, un soir d'été, le langage de la vente.

Conclusion : Certaines formules repoussent le client et l'incitent à refuser. D'autres formules, au contraire, l'incitent à accepter.

Extrait de "Les mots qui font vendre plus" D. Gilbert, Christophe Compan/EGICO.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Quelles précautions prendre avant un déjeuner d'affaires

– Les 11 règles à respecter pour réussir votre repas d'affaires