

communicateurs EFFICACES

Les 5 secrets pour influencer les autres

Voici 5 méthodes pour influencer vos interlocuteurs. Rapportées dans "Executime", ces méthodes vous permettront de faire valoir vos arguments, dans toutes les circonstances.

1. La persuasion

Utilisez des arguments logiques, faites des propositions, donnez des raisons qui ébranlent votre interlocuteur. Donnez des preuves.

2. La volonté ardente

Autre façon d'influencer votre interlocuteur : exposez vos demandes, ce que vous espérez, ce que vous voulez. Utilisez votre volonté et non votre logique. Revenez à la charge. Soyez très direct, franc et enthousiaste.

3. Le pont

Révéléz une information qui intéresse la personne. Faites comprendre votre embarras, posez des questions et demandez conseil.

Écoutez attentivement la réponse. Expliquez-lui ensuite quel rôle important elle va jouer. Établissez un climat de confiance.

4. L'attirance

Trouvez un terrain commun entre vous. Dites combien vous aimez travailler avec votre interlocuteur (donnez des exemples), expliquez comme il sera plus facile de travailler en commun en poursuivant le même objectif.

5. Le refus

Technique de vente négative qui sous-entend que vous vous éloignez de la personne à convaincre.

Suggérez, par exemple, d'annuler une réunion parce que l'autre n'est pas prêt... ou suggérez-lui de ne pas venir. C'est lui qui verra tout de suite l'impact négatif de ce comportement et il agira ensuite comme vous le souhaitiez.

Comment gagner du temps sur vos conversations téléphoniques

Le téléphone sonne. Votre secrétaire répond. Assurez-vous que vous lui avez donné des consignes très précises.

1. Indiquez-lui les périodes de travail pendant lesquelles vous ne voulez en aucun cas être dérangé, afin qu'elle puisse vous protéger avec diplomatie et fermeté.

2. Donnez-lui une liste de correspondants auxquels vous êtes toujours prêts à répondre (patrons, clients importants, famille) et une autre de ceux auxquels vous ne répondez qu'à des périodes données ou encore dans des circonstances particulières.

3. Ayez une "liste noire" : la liste des personnes pour lesquelles vous n'êtes jamais là. Donnez-lui éventuellement les éléments qui lui permettront d'expliquer les motifs de votre refus de répondre.

4. Faites une liste des domaines où elle peut intervenir ou encore faire intervenir quelqu'un d'autre. Dans tous les cas, elle devra vous informer de ses démarches.

5. Elle doit connaître votre agenda. Elle peut fixer des rendez-vous qu'elle se fera confirmer par la suite.

6. Notez-lui les périodes précises de temps où vous pourrez recevoir vos appels : date et heure précises.

La méthode rapide et efficace pour sélectionner un bon standardiste

Avez-vous quelqu'un à recruter pour répondre au téléphone ? Faites la première interview par téléphone ! Cette approche vous fera gagner du temps et vous apprendra immédiatement si oui ou non la personne a un bon contact téléphonique.

Voici les points auxquels vous devez être attentif :

1. L'articulation, la prononciation. La comprend-on facilement ?

2. La voix est-elle agréable à écouter ?

3. Le choix des mots, la construction des phrases : appropriées, courtes ?

4. Le dynamisme et l'enthousiasme. Les sent-on dans la voix ?

5. La qualité du contact. Est-il chaleureux ?

6. La personne est-elle crédible ? Convaincante ?

7. Sait-elle s'adapter à son interlocuteur ?

8. Et le point le plus important : SAIT-ELLE ÉCOUTER ?

Une fois que vous avez répondu positivement à tous ces points, prenez rendez-vous avec le candidat pour le rencontrer. Ce contact préliminaire vous permettra de rentrer immédiatement dans le vif du sujet.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Que faire quand vous tombez sur un répondeur

– Quel message laisser sur votre répondeur

– Comment fixer vos rendez-vous téléphoniques