

communicateurs EFFICACES

Comment pallier au "trou de mémoire"

Cela peut arriver au meilleur communicateur : tout d'un coup, il perd le fil ! Bien sûr, il a un conducteur bien fait sous ses yeux, mais il a tout de même un moment difficile à passer.

Comment faire pour que le public ne s'en aperçoive pas trop ?

1. Ne paniquez pas ! L'affolement aggraverait votre situation.

Les crispations musculaires qui s'ensuivent, le manque de respiration n'auront pour effet que de vous faire tomber dans un trou encore plus noir !

2. Respirez calmement. Ainsi votre cerveau peut continuer à fonctionner normalement, et reste bien oxygéné. Pendant que vous respirez et cherchez la suite, affichez un sourire avenant sur votre visage.

3. Répétez la dernière phrase que vous avez prononcée :

"Ceci est si important que, je répète... "

Cette répétition de la dernière pensée a souvent pour effet de re-déclencher le processus.

4. Reformulez ce que vous venez de dire :

"Nous devons appliquer intégralement et exactement tout ce qui est décrit dans le manuel."

"Comme je viens de vous le dire, nous devons suivre et faire à la lettre tout ce qu'il y a dans le manuel."

5. Faites une "pause réflexion". Arrêtez-vous carrément de parler. Montrez que vous réfléchissez et dites : "Je me demande si je me suis clairement expliqué, c'est si important que je vais vous le répéter... "

Pendant que vous dites ces mots, votre cerveau continue sa recherche. Répéter ce que vous venez de dire demande moins de concentration, il vous reste donc du temps pour chercher la suite.

6. Posez la question à vos auditeurs :

"Qui peut me répéter le dernier point ?"

ou bien :

"Quel est le point 3 ?", "Qui sait ce qui va suivre ?", "Qui peut compléter ?"

En général vous trouverez toujours un auditeur qui sera ravi de montrer qu'il connaît la réponse ou qui vole à votre secours. De plus, cela vous fait gagner du temps pour réfléchir.

7. Passez tout simplement au point suivant. Personne ne sait exactement ce que vous vouliez dire comme point suivant. Il n'y a que vous qui connaissez votre manuscrit. Si c'était un point important, il ressortira ou un auditeur posera tout simplement la question ultérieurement.

8. Dites avec simplicité à vos auditeurs que vous avez perdu le fil, et cherchez la suite dans vos notes.

9. Si la situation le permet, faites une pause.

Et n'oubliez jamais

Un moment de silence paraît une éternité à l'orateur, mais souvent, le public ne s'en aperçoit même pas et, comme l'erreur est humaine, une petite pause fait souvent gagner la sympathie des auditeurs. Ils se montrent, en général, tout prêts à aider l'orateur à s'en sortir.

Les 3 trucs pour communiquer avec un client qui ne paye pas

Imaginez la scène suivante. Vous appelez un de vos clients pour la 4^e fois, depuis le début du mois. Il vous a soi-disant envoyé un chèque, il y a 2 semaines. Mais, le chèque n'est toujours pas arrivé.

Si votre première réaction est généralement de vous précipiter sur votre téléphone pour lui dire ce que vous en pensez, alors ATTENDEZ et réfléchissez un peu, avant de vous lancer.

Pensez à :

1. Établir un climat de communication entre vous et votre interlocuteur

Donnez-lui votre nom et demandez-lui le sien. Pensez à répéter son nom pendant la conversation. Et notez-le pour une prochaine fois... !

2. Contrôler vos émotions

Mettez-vous à la place de l'autre. Aimerez-vous que l'on vous parle sur ce ton ? Respectez ses sentiments ! Peu importe votre colère. L'exprimer avec violence ne fera certainement pas avancer plus vite votre problème.

3. Parler honnêtement du problème

Expliquez pourquoi cette situation est pénible pour vous et pourquoi elle vous met en difficulté.

Si vous parlez au client qui ne vous paie pas, expliquez-lui que l'argent qu'il vous doit a déjà été dépensé (loyer, salaires, etc.). Il sera plus sensible à ces arguments qu'à vos cris et hurlements.

En abordant un problème calmement et poliment, vous vous ferez une bien meilleure "pub" qu'en étant désagréable.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Comment éviter la baisse de productivité après le déjeuner

– Les 6 secrets pour faire rire votre auditoire