

communicateurs EFFICACES

5 trucs pour ne plus rien perdre

Êtes-vous distrait ? Vous arrive-t-il de chercher vos clés, un dossier, pendant des heures, simplement parce que vous ne savez plus où vous les avez posés ? Quelle perte d'énergie et de temps !

Notre esprit gère un tel nombre de pensées différentes à la fois, qu'elles nous empêchent souvent de nous concentrer sur nos gestes quotidiens. Or, lorsque nous sommes ainsi distraits, nous oublions les petits actes anodins.

Comment réduire le nombre de ces oublis ?

– **Parlez-vous à voix haute.**

"Je pose mes clés ici, sur cette table."

Non seulement votre action devient consciente, mais en plus, vous imprégnez davantage votre mémoire.

– **Trouvez-vous une raison logique** pour poser un objet à un endroit plutôt qu'à un autre.

Ainsi, en cas de trou de mémoire, votre logique viendra à votre secours :

"Voyons, logiquement j'ai dû poser mes clés dans l'entrée, en arrivant."

– **Adoptez votre propre routine**

Posez les objets systématiquement au même endroit. Vous n'aurez même plus à

réfléchir, cela deviendra un automatisme.

– **Persuadez-vous** que vous voulez et pouvez être capable de vous souvenir des endroits où vous avez posé vos objets. Là aussi, c'est une question d'attitude mentale positive.

– **Faites-vous confiance**, et votre subconscient vous aidera.

L'ABC de la bienséance auprès de vos interlocuteurs

Lorsque vous voulez mettre fin à une conversation, au téléphone ou en face-à-face, soyez **ferme, sans être brusque ou désagréable, et faites des phrases courtes**. Les mêmes mots prononcés sur un ton amical et chaleureux prennent un tout autre sens et seront ainsi mieux acceptés par votre interlocuteur.

Même si un appel vous a dérangé, n'oubliez pas les mots magiques : **"s'il vous plaît"** et **"merci"**. Remercier votre interlocuteur pour son appel ou pour l'information qu'il vous a communiquée ne vous coûtera pas beaucoup de temps, et lui fera toujours plaisir.

En retour, exigez la même courtoisie des personnes qui font "barrage" entre vous et les autres, même si c'est leur métier.

Rien n'est plus désagréable que de tomber sur une réceptionniste ou une secrétaire qui vous fait sentir que son patron est trop important pour que vous le dérangiez.

Pour tester la qualité de l'accueil téléphonique au sein de votre entreprise, un bon moyen consiste à y passer un appel anonyme. Vous pouvez aussi vous renseigner auprès de vos clients, fournisseurs et partenaires quant à la manière dont ils sont reçus.

Respectez votre parole

Ne vous servez pas de la formule "Je vous rappelle" dans l'unique but de vous débarrasser des importuns. Lorsque vous promettez de rappeler, tenez votre promesse. Ainsi, vous inspirerez confiance à vos interlocuteurs et ils accepteront plus facilement votre indisponibilité temporaire.

N'en faites pas trop

Si, dans vos relations avec les autres, vous pouvez mettre une touche de chaleur, comme un sourire ou tout autre geste de sympathie, c'est parfait. Mais, méfiez-vous de ne pas en faire trop.

Par exemple, une poignée de main courtoise doit être ferme mais brève. Serrer la main d'une personne plus de 2 à 3 secondes peut la mettre mal à l'aise, et susciter sa méfiance plutôt que sa sympathie. Elle peut penser que vous cherchez un contact plus intime, ou que votre geste est intéressé (par exemple dans le but de réaliser une vente).

Évitez aussi, comme on l'a appris à quelques vendeurs de la vieille école, de **prendre votre interlocuteur par le coude** (ou l'épaule), tout en le regardant droit dans les yeux.

Lorsque vous rencontrez quelqu'un pour la première fois, **cette manifestation de chaleur paraît excessive ou artificielle**, surtout si cela n'est pas dans votre tempérament !

Attendez de mieux le connaître avant de vous autoriser ces gestes plus intimes. Sinon, votre sincérité sera mise en doute, et vous risquez le rejet.

Respectez la "distance de protection" de l'autre

Chaque individu a un espace vital que ses interlocuteurs doivent se garder d'envahir. Dans le cas contraire, il peut se sentir agressé.

Pour mieux comprendre, imaginez-vous en train de parler à une personne qui place son visage à 10 cm du vôtre. Le recul est votre réaction instinctive et immédiate... en espérant qu'elle ne persiste à vous suivre.

Une bonne règle de savoir-vivre:

Ne faites pas aux autres ce que vous ne voudriez pas que l'on vous fasse

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Comment vous faire entendre par un destinataire débordé
- Comment écrire une lettre courte et percutante
- 5 étapes pour avoir un texte sans faute