

communicateurs EFFICACES

L'art d'annoncer une mauvaise nouvelle

Personne n'aime annoncer une mauvaise nouvelle. Même si vous n'en êtes pas directement responsable, les sentiments négatifs rejailliront sur vous.

Voici comment réduire cet impact négatif :

1. Dites tout d'un seul coup !

Évitez de prévenir la personne pour lui donner un petit bout de l'information et en lui promettant le reste pour "plus tard". Vous ne feriez qu'intensifier son anxiété et vous ouvrez les portes à des "spéculations dangereuses".

2. Allez droit à l'essentiel

Donnez l'information en gros et entrez dans les détails après. N'essayez pas d'arrondir les angles, de glisser la mauvaise nouvelle entre de bonnes. De plus, cela a le mérite de la clarté.

3. Ne vous livrez pas à une longue explication

Ne perdez pas de temps à expliquer que ce n'est pas de votre faute, ou qui en est responsable et pourquoi. Si ce n'est pas de votre faute, cela se saura assez vite !

4. Mettez-vous en condition

Avant d'annoncer la mauvaise nouvelle, réfléchissez aux alternatives qui pourraient régler la situation. Si une solution est en vue, l'impact de la mauvaise nouvelle sera diminué.

5. Soyez à l'écoute

Laissez la personne exprimer son mécontentement. Retenez ce qu'elle vous dit et marquez votre écoute par des "Oui, je comprends, d'accord".

10 conseils pour réussir votre présentation sur tableau de papier

Les aides visuelles qui servent de support à nos communications deviennent de plus en plus sophistiquées. N'oublions pas pour autant notre bon vieux tableau de papier, qui est pratique et simple d'utilisation.

Quels sont ses avantages ?

Il :

- ne tombe pas en panne !
- ne dépend pas des coupures d'électricité
- se trouve facilement partout
- peut être utilisé dans une salle éclairée normalement
- est transportable facilement
- peut être préparé à l'avance
- peut être complété en séance

- ne coûte pas cher
- ne présente pas de risque de présentation dans le mauvais ordre.

Quels sont ses inconvénients ?

Il :

- ne doit jamais être utilisé devant un grand auditoire
- ne fera jamais autant d'"effet" que les moyens visuels plus sophistiqués.

Conseils d'utilisation

1. Adoptez la bonne position lorsque vous écrivez

- Mettez-vous sur le côté pour écrire et gardez le contact avec votre auditoire. Ne lui tournez jamais le dos !



- Évitez de vous agripper au tableau !

2. Écrivez posément

Ni trop vite ni trop lentement ! Le rythme de votre écriture doit refléter votre dynamisme de communicateur.

3. Écrivez lisiblement !

Si votre écriture est difficilement déchiffrable, renoncez à l'utilisation de ce support !

4. Assurez-vous que vos marqueurs marchent bien

Avant de commencer, vérifiez-les. Comme ils se dessèchent très vite, rebouchez-les après chaque utilisation.

Prévoyez-en plusieurs.

5. Écrivez assez grand

On doit pouvoir vous lire du fond de la salle.

6. Travaillez uniquement sur les 2/3 de la page

Cela vous évite de devoir vous livrer à une gymnastique aussi peu confortable qu'inesthétique, devant votre public.

7. Utilisez 2 tableaux de papier

L'un vous sert de "mémoire fixe", l'autre est votre outil de travail.

8. Servez-vous de 2 supports visuels différents

Vous pouvez utiliser à la fois un rétroprojecteur et un tableau de papier pour varier votre présentation.

9. Respectez ces 4 règles de base :

- Écrivez uniquement des mots-clés. Pas de phrases donc.
- Faites des dessins à la place des mots.
- Notez 3 points forts par page au maximum.
- Soyez simple, clair et bref.

10. Récupérez tout après votre présentation

Lorsque vous aurez terminé, emportez vos feuilles ou détruisez-les. Il y a des spécialistes de la récupération. Alors, si vous ne voulez pas partager vos secrets avec des yeux indiscrets, prenez quelques précautions.

Préparez votre tableau à l'avance

N'utilisez pas un tableau de papier en amateur. Pour que cet outil fasse son effet, vous devez vous préparer.

Pour cela, suivez les conseils suivants :

- Prévoyez à l'avance les pages que vous voulez arracher. **Pliez-les ou prédécoupez-les.** Faites un test pour voir si elles se détachent facilement. Des pages déchirées et arrachées n'importe comment donnent une impression de négligence.

– **Écrivez au crayon, à l'avance et sur chaque page, vos notes, mots-clés et dessins.** Ils ne seront ainsi vus que par vous. Et assurez-vous que les pages préparées soient lisibles de partout.

– **Marquez vos pages.** Il existe de petits autocollants de couleur qui se collent sur les bords des pages.

– **Laissez une page vierge entre 2 pages écrites** car, souvent, le papier est transparent. Ainsi, on ne risque pas de lire en transparence ce qui est écrit sur la page suivante.

Attachez chaque page vierge à la page écrite précédente : pliez-les ensemble par un coin du bas de page, si possible du côté où vous vous tiendrez, lorsque vous aurez à tourner la page.

– **Gardez 2 pages vierges avant la première page écrite.** Cela vous laissera 2 pages vides avant votre premier visuel qui sera protégé des regards indiscrets. Cela vous protégera aussi si jamais quelqu'un écrit par erreur sur la première page.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Les 6 indices pour reconnaître un prospect prêt à acheter
- Tout ce que vous devez savoir avant d'entamer une négociation