

communicateurs EFFICACES

Comment gérer poliment un retard

Vous avez fixé un rendez-vous à quelqu'un et vous ne pouvez pas le recevoir à l'heure prévue. Quoi de plus irritant pour l'autre que cette attente, après s'être donné du mal pour arriver à l'heure exacte au rendez-vous !

Si vous êtes dans l'obligation de faire attendre quelqu'un :

- L'idéal serait que vous alliez vous-même voir le visiteur que vous faites attendre.
- Expliquez-lui la raison de votre retard et dites-lui à quelle heure précise vous allez pouvoir la recevoir.
- Si vous ne pouvez pas interrompre votre activité (coup de fil avec l'étranger, par exemple), organisez-vous de façon à ce que votre visiteur sache que vous êtes informé de son arrivée.

Installez la personne qui vous attend confortablement. Offrez-lui quelque chose à boire. Vérifiez qu'elle a de la lecture intéressante à sa disposition et, pourquoi pas, un téléphone.

Si vous prévoyez un retard de plus de 30 minutes, proposez-lui de remettre le rendez-vous à un autre jour, à sa convenance !

Que vous dire intérieurement pour être toujours à l'heure

- Vous manquez de respect à l'égard de la personne avec laquelle vous avez rendez-vous.
- Vous êtes très mal organisé.
- La précision et l'exactitude sont primordiales en affaires.
- Vous ne tenez pas vos engagements.
- Vous ne pensez qu'à vous.
- Vous n'avez pas besoin de faire sentir votre supériorité en faisant attendre l'autre.
- Vous êtes mal élevé !
- Etc.

Être à l'heure s'apprend. Entraînez-vous ! Cela ne peut vous apporter que des avantages : moins de stress, un climat de communication plus favorable dès le départ et l'amélioration de votre image auprès des autres.

L'art de faire les présentations

Les présentations sont un geste quotidien dans la vie des affaires.

Souvent, au moment fatidique, il arrive que l'on oublie tout, jusqu'au nom des personnes à présenter les unes aux autres. Et ne parlons pas des règles de préséance !

Voici pour mémoire, **quelques règles très simples et parfaitement logiques.**

On doit toujours présenter :

- Un homme à une femme.
- Une personne jeune à une personne âgée.
- Un employé de votre société à une personne externe.
- Une personne officielle à une personne non officielle.
- Un cadre à un cadre supérieur.
- Un collaborateur à un client.

Il est aussi très agréable de savoir, dès la présentation, **qui est la personne que l'on présente :**

"Monsieur Blanchard, je vous présente Madame Boyer, qui est l'assistante de notre président. Madame Boyer, je vous présente Monsieur Blanchard, de la société Gardénia."

"Monsieur Robert, je vous présente, Alain Tanner, qui a travaillé sur le projet avec moi. Alain, je vous présente Monsieur Robert, responsable de la formation de la société Mahon."

Dites-le avec vos mots !
L'essentiel est de ne pas oublier de faire les présentations. Une présentation bien faite crée un lien immédiat qui peut beaucoup faciliter le contact dès les premières minutes !

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Mémorisez facilement les noms : 3 conseils d'expert
- Les 11 types de plan de communication