



UNIVERSITÉ PARIS 1 PANTHÉON SORBONNE  
**IAE PARIS**  
SORBONNE BUSINESS SCHOOL



## **MODULE COMMUNICATION & NÉGOCIATION**





## 12 sessions

- Session 1 - Introduction, fondamentaux de la vente
- Session 2 - Stratégie commerciale et Plan d'Action Commerciale
- Session 3 - Prospecter
- Session 4 - Conduire l'entretien
- Session 5 - Convaincre, Négocier & conclure
- Session 6 - Négocier : la préparation, la découverte
- Session 7 - Négocier : Le questionnement
- Session 8 - Négocier : Objections
- Session 9 - La fidélisation
- Session 10 - Négocier : Le closing
- Session 11 - Négocier : Négociations Difficiles
- Session 12 - Ventes « Expert »
- Session fin - Négociation CAS (par équipe)



- **Rappel précédente session en 10 points**
  - **Convaincre**
  - L'importance du **diagnostic** : Contexte, Besoin, ...
  - Comprendre les motivations d'achat, méthode **SONCAS**
  - Le questionnement, méthode **GUIDE**
  - **Argumenter**

## ■ Rappel précédente session en 10 points (suite)



- La méthode **CAP**
- Les **objections**
- **Négocier**, la préparation, les règles de base
- Les **7 péchés capitaux** de la négociation
- Conclure, la méthode **PIC**



## ■ La préparation découverte

1. Savoir préparer sa négociation
2. Etablir un contact positif
3. Découvrir le profil de son interlocuteur





## ■ **Savoir préparer sa négociation**



**« Si vous réussissez une négociation, c'est en partie grâce à la qualité de votre préparation,**

**Si vous la ratez, c'est surtout à cause du manque de préparation »**

**La qualité de la préparation représente**

**80%**

**du succès !!!**



## ■ **Savoir préparer sa négociation**



L'objectif SMAC du rendez-vous : *En identifier au moins 2 avant le rdv !*

- **S**pécifique à ce rdv
- **M**esurable
  - Générer une commande de 1000 euros
  - Augmenter le prix de x %
  - Identifier 2 nouveaux interlocuteurs
- **A**tteignable
  - Réaliste
- **C**ohérent
  - Par rapport au secteur, à la stratégie





- **Savoir préparer sa négociation**



***A entraînement difficile, guerre facile, Proverbe de la Légion Etrangère***



## ■ **Savoir préparer sa négociation**



### **Check list des éléments de la préparation matérielle**

- **Que prendriez-vous ?**
- **Que feriez-vous avant le RDV ?**

Exercice pratique



3 MN

START NOW



## ■ **Savoir préparer sa négociation**



### **Les questions à se poser en préparant**

#### **Quelles informations ai-je ? :**

- Sur mon interlocuteur / Sur son pouvoir de décision ? (Qui est-elle/il ?)
- Sur son entreprise (dont la santé financière) ? (CA ? Societe.com)
- Sur son marché ? (activités ?)
- Sur ses objectifs, ses besoins ? (Croissance ?)
- Sur son organisation ? (FDV ?)
- Sur ses fournisseurs ? Est-ce qu'il y a d'autres marques ? ...

**Si j'avais 6 heures pour abattre un arbre, je passerais les 4 premières à affuter ma hache**

*Abraham Lincoln*



## ■ **Savoir préparer sa négociation**



### **Les questions à se poser en préparant**

- **Quels sont les scénarii possibles? :**
  - Sur ses exigences ?
  - Sur ses questions ?
  - Sur son écoute ?
  - Sur ses réactions ?
  - Sur vos concurrents ?
  - Quels peuvent être ses critères de choix ?
  - ...

***Je suis content s'il se passe quoi à la fin du rendez-vous ?***



## ■ Savoir préparer sa négociation



IL A FALLU 2 HEURES A 2 HOMMES POUR CREUSER  
UN TROU DE 2 METRES DE PROFONDEUR.  
QUELLE PROFONDEUR AURAIT ÉTÉ ATTEINTE  
SI 10 HOMMES AVAIENT CREUSÉ PENDANT 2 HEURES ?



Exercice pratique



3 MN

START NOW



Votre réponse ici.





## ■ **Savoir préparer sa négociation**



### **3 moyens de communication essentiels**

- Mots → 10%

- Intonation → 30%

- Attitude → 60%





## ■ **Savoir préparer sa négociation**



### **L'apparence**

#### La tenue

- Identité personnelle et identité de la marque que vous représentez
- Vécue comme un respect de l'autre, elle contribue à une mise en relation favorable
- Cohérence avec son environnement, la culture d'entreprise, la relation client  
Exemple : "dress code" – uniforme

#### Des détails mais pas seulement...

- Coiffure / maquillage / barbe ou moustache (h)
- Propreté / propreté des mains
- Les chaussures
- Les vêtements...



## ■ **Savoir préparer sa négociation**

### **Le visage et le sourire**



**Le visage et le sourire sont les 2 points qu'on identifie pour se faire une image de vous.**

- Votre humeur se décèle sur votre visage  
Les 6 expressions du visage :  
La joie, la colère, la surprise, la peur, la tristesse,  
le dégoût
- Un visage souriant, s'ouvrira aux autres  
*« Le sourire que tu envoies revient vers toi »*
- Le sourire doit être naturel
- Le sourire vous sert et aide votre interlocuteur
- Evitez le sourire forcé





## ■ **Savoir préparer sa négociation**



### **La posture**

#### L'alignement

- Être en accord entre ce que je suis, ce que je pense et ce que je fais dans ma responsabilité de commercial
- L'alignement, pour développer son potentiel
- Le rayonnement

#### La posture

- Mettre en valeur votre professionnalisme
- Donner envie
- Constance



**« La première impression est toujours la bonne, surtout quand elle mauvaise ! »**



## ■ **Savoir préparer sa négociation**



### **La Voix**

Connaitre sa voix (enregistrez-vous 😊)

On parle toujours trop vite

- Respirez et laissez respirer votre interlocuteur
- Faites des phrases courtes

Donnez de la voix, la bonne !

- Adaptez votre niveau sonore à votre interlocuteur le plus éloigné
- Variez les intonations de votre voix
- Savoir faire des silences pour être écouté !





## ■ **Savoir préparer sa négociation**



### **La gestuelle**

#### Langage non verbal

- Laissez vos mains libres, évitez les gestes inutiles
- Vos interlocuteurs voient vos gestes
- La gestuelle est un atout de votre conviction
- Plus de la moitié de votre message passe par vos gestes
- Faites des gestes ouverts et calmes au-dessus de la taille

#### Gestes : positifs et négatifs ?



Poignée de main molle,  
geste non professionnel.



Poignée de main étau,  
geste non professionnel



Poignée de main  
professionnelle

« La parole a besoin de gestes pour toucher le cœur humain »

*Anne Hébert*





# ■ Savoir préparer sa négociation



## Décrypter le NON VERBAL

**LÈVRES**

- Se mordiller les lèvres** = Anxiété ou agacement.
- Lèvres serrées** = Concentration ou volonté de dissimuler ses émotions.
- Lèvres pincées** = Frustration, désapprobation ou inconfort.

**YEUX**

- Regard en haut à gauche** = Réflexion sur des souvenirs et des émotions.
- Regard en haut à droite** = Analyse logique d'un souvenir récent.
- Regard vers le haut** = Réflexion approfondie entre émotion et logique.
- Regard vers le bas** = Peut exprimer de la soumission, de la culpabilité ou un désintérêt.
- Regard droit devant** = Signe d'attention et d'intérêt.

**MAINS**

- Paumes tournées vers le bas** = Autorité ou affirmation de soi.
- Doigt pointé** = Accusation, reproche ou insistance sur un élément précis.
- Poings serrés** = Colère, frustration ou détermination.
- Paumes ouvertes/vers le haut** = Honnêteté et ouverture.

**PIEDS**

- Jambes croisées** = La jambe du dessus pointe souvent vers la personne que l'on apprécie le plus.
- Pieds dirigés vers la sortie** = Envie de mettre fin à la conversation.
- Pointes de pieds tournées vers l'intérieur** = Malaise ou manque d'assurance.

© Lucas Lambertini





- **Établir un contact positif**





## ■ **Établir un contact positif**



### **Le 1er contact**

- Réussir le premier contact avec le client est la première étape décisive dans le processus de vente
- Autrement dit, on peut perdre une vente avant même de l'avoir commencée
- Une partie de la décision d'achat est, souvent, conditionnée par la qualité du premier entretien



## ■ Établir un contact positif



### La prise de contact

**La prise de contact est toujours un moment délicat surtout en prospection :**

- car le prospect ne nous attend pas
- n'a pas besoin de nous
- est préoccupé par d'autres choses

**NOS OBJECTIFS seront donc :**

- d'amener le client dans la zone du OUI
- créer un climat de confiance
- ne pas amorcer un entretien trop long
- enchaîner rapidement sur la découverte



## ■ Établir un contact positif



### Les 4 x 20 : 1<sup>ère</sup> prise de contact

**D'abord, il me VOIT**



**Les 20 premiers pas :**  
Avoir une attitude sûre

**Puis il examine  
mon VISAGE**



**Les 20 centimètres de votre visage :**  
Sourire et regarder dans les yeux

**Enfin, seulement,  
il M'ECOUTE**



**Les 20 premiers mots :**  
Se présenter en quelques mots

**Et cette 1<sup>ère</sup> impression  
est CAPITALE**



**Les 20 premières secondes :**  
Votre interlocuteur a déjà son premier ressenti !



## ■ Établir un contact positif



### Les 10 premières secondes

**Les gens n'écoutent pas ce qui est important, ils écoutent ce qui est clair, percutant et concis !!!**

1. Faites une pause de 2 secondes avant de parler

Avant de répondre à une question, comptez « 1... 2... 3... » dans votre tête, et ensuite exprimez-vous.



## ■ Établir un contact positif



### Les 10 premières secondes

**Les gens n'écoutent pas ce qui est important, ils écoutent ce qui est clair, percutant et concis !!!**

2. Exprimez votre idée principale en quelques mots phares

❌ « L'autre jour, je réfléchissais à... »  
✅ « Nous perdons des prospects parce que nos emails ne sont pas personnalisés. Voici comment corriger ça. »



## ■ Établir un contact positif



### Les 10 premières secondes

**Les gens n'écoutent pas ce qui est important, ils écoutent ce qui est clair, percutant et concis !!!**

### 3. Utiliser des phrases courtes

**❌ « Nous devons optimiser nos processus afin d'améliorer l'efficacité et réduire les points de blocage. »**

**✅ « Simplifions notre fonctionnement. Concentrons-nous sur 3 priorités. » (puis énoncez chaque priorité, une à la fois).**



## ■ Établir un contact positif



### Les 10 premières secondes

**Les gens n'écoutent pas ce qui est important, ils écoutent ce qui est clair, percutant et concis !!!**

4. Parlez d'eux, pas de vous

❌ « Je pense que c'est une très bonne idée. »

✅ « Cela vous aidera à atteindre vos objectifs du deuxième trimestre plus rapidement. »



## ■ Établir un contact positif



### Les 10 premières secondes

**Les gens n'écoutent pas ce qui est important, ils écoutent ce qui est clair, percutant et concis !!!**

5. Utiliser le prénom de l'interlocuteur que vous fixez

- ❌ « J'ai une idée. »
- ✅ « Vincent, j'ai une stratégie qui pourrait fonctionner. »



## ■ Établir un contact positif



### Les 20 premières secondes – les 4A

#### Apparence

- L'alignement, le rayonnement, la posture, la tenue,

#### Attitude

- L'atmosphère dégagée par notre communication non verbale et verbale

#### Accroche

- Créer la relation

#### Accord

- Obtenir un premier « oui »



**« Le bon accueil ne suffit pas à lui seul à réaliser la vente,  
le mauvais la fera échouer à coup sûr ! »**

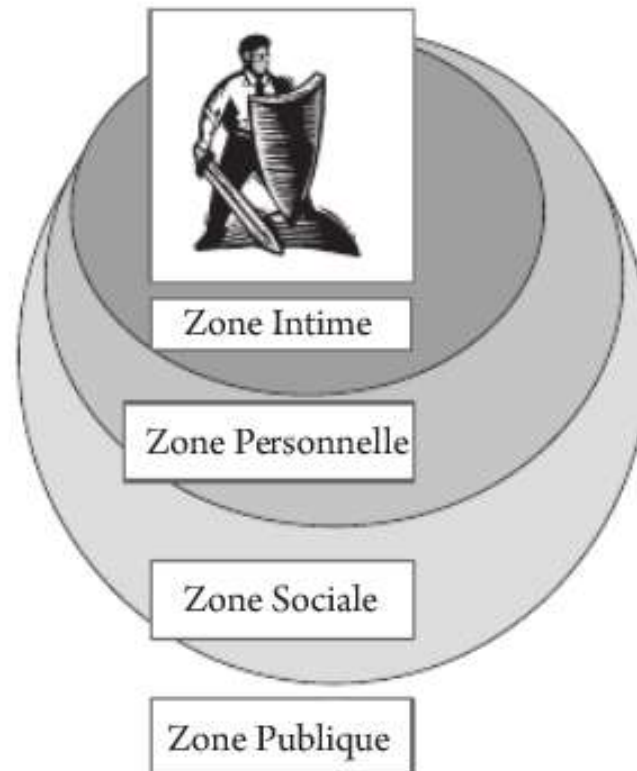


## ■ Établir un contact positif



### La proxémie

Il existe  
4 zones  
de proximité



Zone Intime (< 50 cm) : Communication intime avec des proches : chuchotement, connivence, exclusion des tiers, gestes de contact, synchronisation forte.

La distance personnelle (entre 45 et 135 cm) : est utilisée dans les conversations particulières.

Zone Sociale : (entre 50 cm et 1,50 m) : Communication interpersonnelle courante synchronisation plus ou moins importante selon la relation (voix, gestes, attitudes et registre de langage...).

Zone Publique (> 1.50 m) communication avec un groupe (Voix forte, gestes marqués, communication très contrôlée).



## ■ Établir un contact positif



### Les 20 premières secondes

#### L'Accroche

- Approche verbale réalisée pour rentrer en relation
- Manifester son intérêt le plus sincère afin d'être reçu et accepté de façon positive
- Elle doit être sous forme d'interrogation et évoquer positivement le besoin du client
- Elle permet de développer un climat de confiance et de respect mutuel
- Elle permet de construire ou de confirmer cette relation de confiance comme point de départ de l'entretien de vente



## ■ Établir un contact positif



### Les 20 premières secondes

#### L'Accord

- C'est la première validation de votre interlocuteur
- L'objectif est d'obtenir votre premier « oui » qui est nécessaire pour espérer aller plus loin



**« On n'a jamais deux fois l'occasion de faire bonne impression! »**



## ■ Établir un contact positif

Les 20 premières secondes : **A NE PAS FAIRE !**

« On n'a jamais deux fois l'occasion de faire bonne impression! »



*Les Portes de la Gloire B. Poelvoorde*





- **Établir un contact positif**



<https://www.youtube.com/watch?v=JgK31oeENGY&t=216s>



## ■ Établir un contact positif



### Déroulement de cette phase :

1. Repréciser les **conditions de la rencontre** :  
« Nous nous rencontrons aujourd'hui suite à ... »
2. **Remercier** votre interlocuteur de bien vouloir vous recevoir
3. Repréciser la **durée de l'entretien** :  
« Nous avions prévu 30 mn pour cet entretien est ce toujours le cas ? »
4. Proposer un **plan de séance et les objectifs** de la visite :  
« Je vous propose de présenter ma société pour vous informer puis de vous poser quelques questions pour mieux vous connaître »  
« Avez-vous des points à aborder ? »
5. Après **accord**, présentez-vous ainsi que **votre société**



## ■ Établir un contact positif



### Les pièges à éviter

Accepter un rendez-vous au pied levé, entre deux portes (mieux vaut reporter l'entretien à une date plus propice), car on n'a jamais signé de contrat « à la verticale », sur le pas de la porte.

Commencer l'entretien tandis que votre interlocuteur est inattentif (il lit, rédige une note, travaille sur son ordinateur, etc.), même s'il vous invite à faire votre exposé.

Les excuses, car qui s'excuse s'accuse :  
« Excusez-moi de vous déranger. »  
« Je ne voudrais pas abuser de votre temps. »

L'entrée en matière de façon orgueilleuse. Car nul n'est incontournable aujourd'hui. Et bon nombre de vendeurs pèchent par excès de prétention.  
« Nous sommes le leader incontestable du marché... et je suis étonné que nous ne travaillions pas encore ensemble. »

Parler directement de votre produit/service sans vous être renseigné sur les attentes, les préoccupations, les *a priori* du prospect.



## ■ **Savoir découvrir l'autre**





## ■ **Savoir découvrir l'autre**



Objectif : découvrir

- Mon client
- Son besoin et plus...

Attention à la perception

***«Nous ne voyons pas le monde comme il est,  
mais comme nous sommes ».***



## ■ **Savoir découvrir l'autre**



**La perception  
que voyez-vous ?**





## ■ Savoir découvrir l'autre



### Qui est mon interlocuteur ?

- Savoir identifier le comportement de votre interlocuteur
- Adapter votre comportement en fonctions de vos objectifs





## ■ **Savoir découvrir l'autre**



Connaître son interlocuteur : **les 3 étapes**

**3**

S'adapter aux personnes et aux situations

**2**

Comprendre les autres

**1**

Se connaître soi-même



***Sachez qui vous êtes avant de percevoir à qui vous vous adressez***



Exercice pratique



10 MN

START NOW

**RENAULT VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE**  
(à 30 Km au nord de Lyon)  
Recrute  
**Un vendeur Société (H/F)**  
Vous développez et fidélisez un portefeuille de clients professionnels  
Expérience commerciale exigée  
dans un poste similaire de 3 ans minimum.  

---

**CV+LM à l'attention de Marie-Laure BELL à [emploi@thivolle.com](mailto:emploi@thivolle.com)**

---

**GROUPE THIVOLLE**  
Le sourire en plus

**Vous allez passer un entretien d'embauche chez Renault**

**Vous avez rdv à 14H avec Mme Marie Laure Bell .**

***Simulation d'un entretien d'embauche en reprenant tous les éléments vus précédemment.***



■ **Quel est votre comportement le plus souvent observable ?**



*Tout à fait VRAI : 1 ou 4 / Assez vrai : 2 ou 3*

Ré-action	1	2	3	4	Action
Parle lentement					Parle vite
Mains posées					Mains en mouvement
Regard peu soutenu					Regard soutenu
Buste en retrait					Buste en avant
Pose des questions					Affirme
Prudent					Aventureux

TOTAL



Tâches	1	2	3	4	Relations
Peu de mouvement					Beaucoup de mouvements
Distant					Chaleureux
Posture rigide					Posture décontractée
Réservé					Démonstratif
Visage impassible					Visage animé
Réfléchi					Tonique

TOTAL



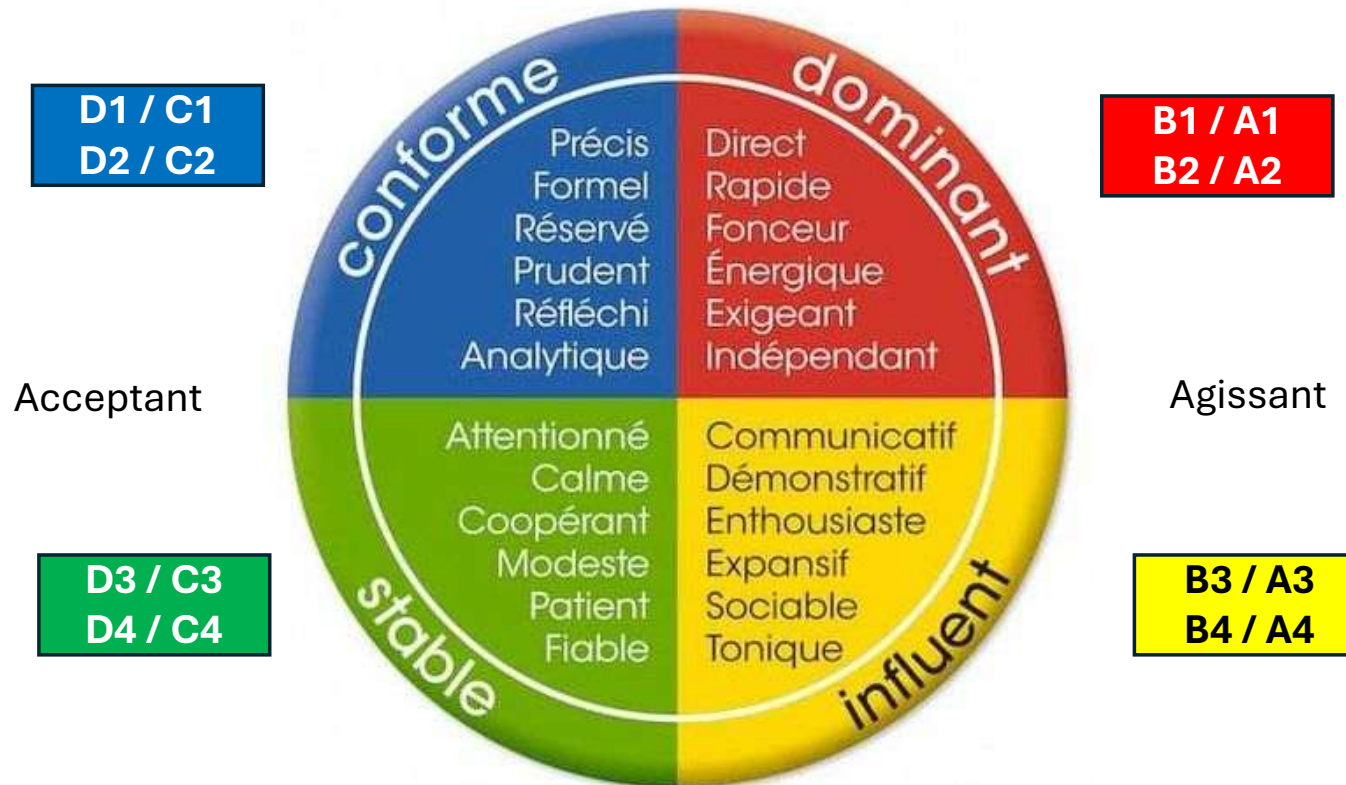
Source Moovaxis



## ■ Découvrez le résultat



Perception de l'environnement hostile



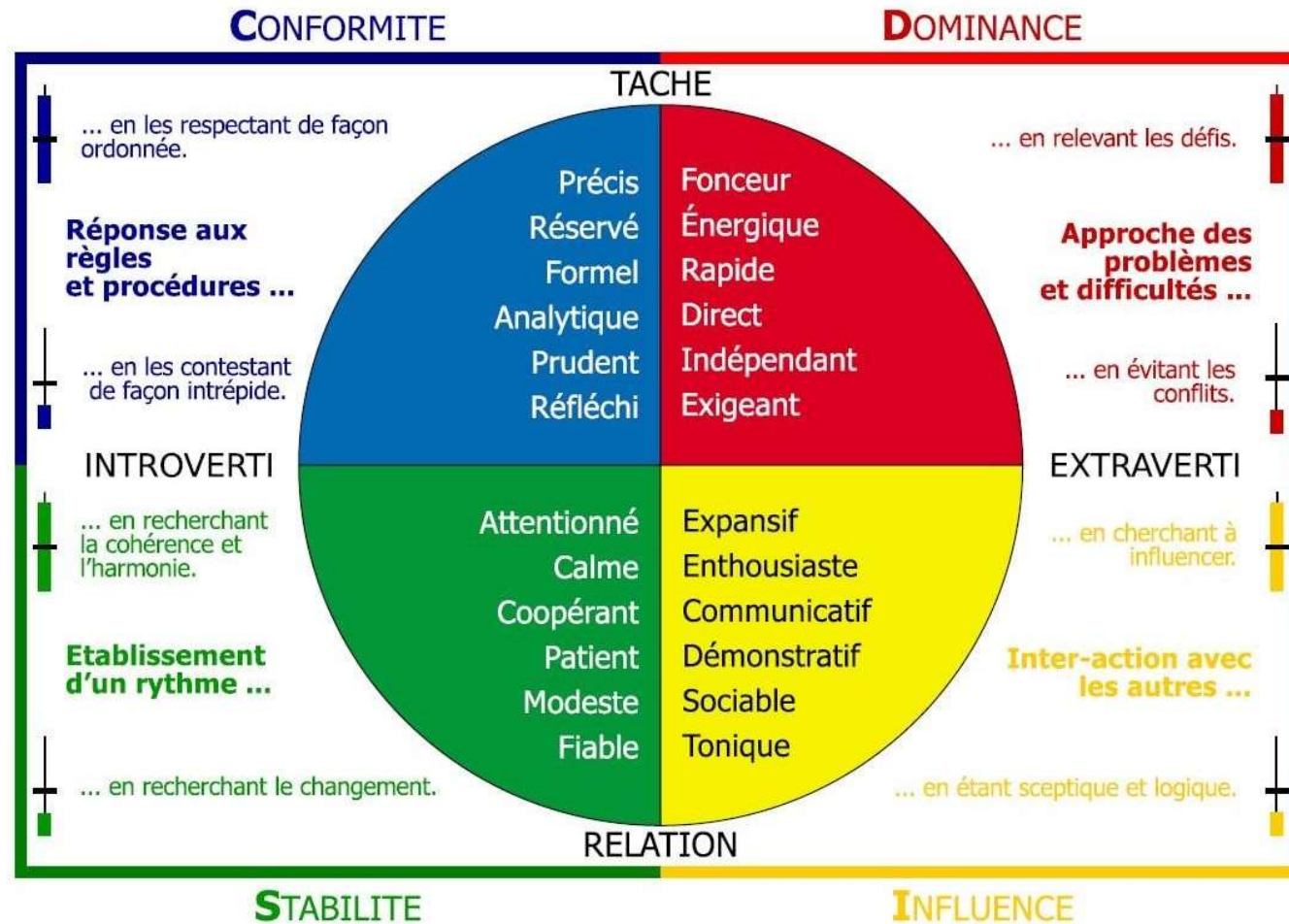
Perception de l'environnement favorable



# Connaître son interlocuteur : la boussole des couleurs

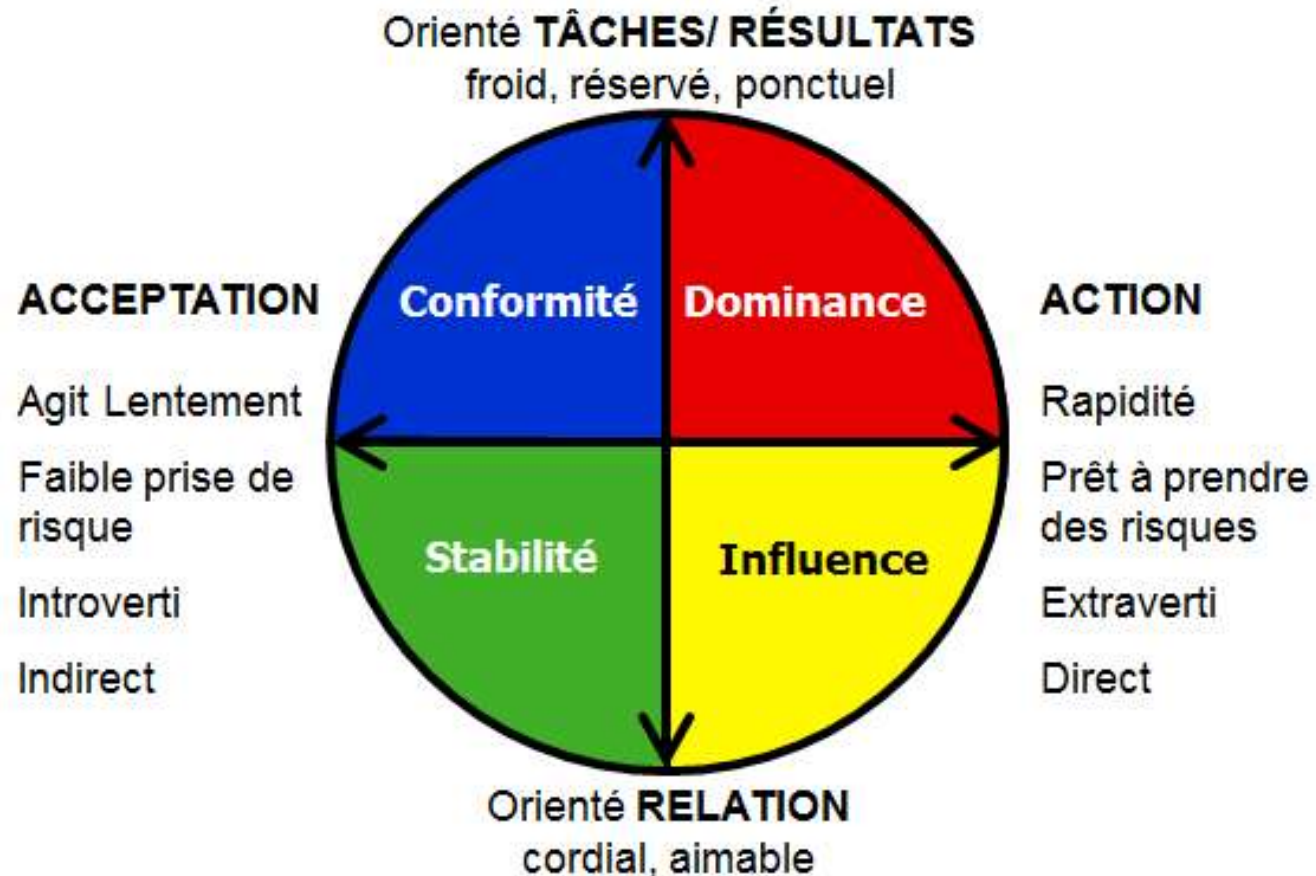


## Théorie de Jung et Marston



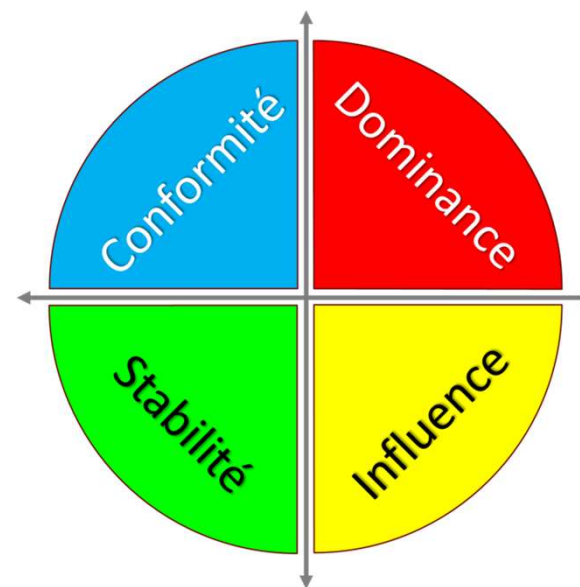


## ■ Connaître son interlocuteur : la boussole des couleurs





## ■ Connaître son interlocuteur : la méthode des couleurs





## ■ Connaître son interlocuteur : la méthode des couleurs



1 Bleu	4 Rouge
<p>Les personnes de ce groupe ont un fort désir de connaître et comprendre tout ce qui les entoure. Elles aiment réfléchir avant d'agir, et risquent d'apparaître froides et indifférentes. Elles peuvent avoir du mal à répondre à une pression autoritaire et préféreront communiquer par écrit.</p> <p><b>Qualificatifs clés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analytique</li> <li>• Réserve</li> <li>• Formel</li> <li>• Précis</li> <li>• Soigneux</li> <li>• Réfléchi</li> </ul>	<p>Les personnes de ce groupe ont beaucoup d'énergie. Elles sont centrées sur l'action et sont constamment en mouvement. Elles sont positives, factuelles et peuvent être agressives. Elles sont extraverties, tenaces et capables de se concentrer sur le résultat. Elles aborderont les autres de manière directe et autoritaire.</p> <p><b>Qualificatifs clés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambitieux</li> <li>• Énergique</li> <li>• Décisif</li> <li>• Direct</li> <li>• Indépendant</li> <li>• Exigeant</li> </ul>
3 Vert	2 Jaune
<p>Les personnes de ce groupe s'appliquent à être sérieuses et fiables. Elles apprécient la cohérence dans leur vie et combattront pour une cause avec obstination. Elles ne répondront pas facilement à l'ambiguïté ou à une structure impersonnelle et peuvent être timides dans leur façon d'aborder les autres.</p> <p><b>Qualificatifs clés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodique</li> <li>• Calme</li> <li>• Encourageant</li> <li>• Modeste</li> <li>• Systématique</li> <li>• Fiable</li> </ul>	<p>Les personnes de ce groupe sont extraverties, rayonnantes, amicales. Elles sont généralement positives et soucieuses d'avoir de bonnes relations personnelles. Elles prennent plaisir à la compagnie des autres et estiment que la vie devrait être amusante. Elles abordent les autres de façon convaincante, démocratique.</p> <p><b>Qualificatifs clés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expressif</li> <li>• Enthousiaste</li> <li>• Amical</li> <li>• Démonstratif</li> <li>• Communicatif</li> <li>• Tonique</li> </ul>





## ■ Savoir découvrir l'autre

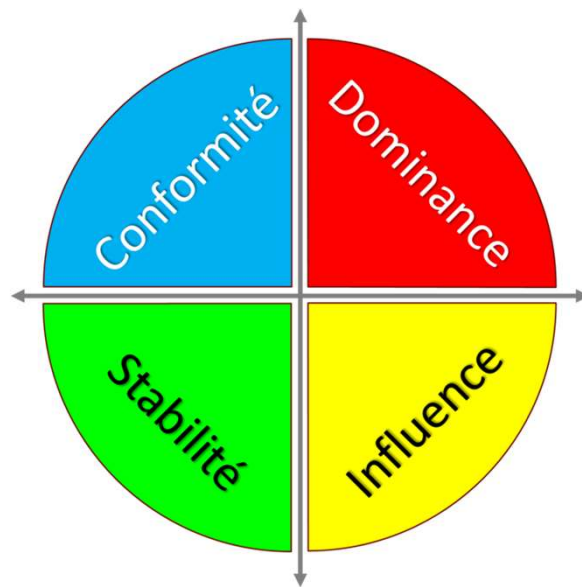




## ■ **Savoir découvrir l'autre**



<https://www.youtube.com/watch?v=L5kiQUwo8co>



Typologie du commercial	Ses atouts en situation de vente	Ses limites en situation de vente
<b>Rouge</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A le sens du résultat.</li> <li>2. Assertif dans ses propos et comportements.</li> <li>3. Ambitieux dans ses objectifs.</li> <li>4. Pilote l'entretien.</li> <li>5. Peu déstabilisé par les objections.</li> <li>6. Mobilisé, dopé par l'importance des enjeux.</li> <li>7. Capacité à conclure.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Déficit d'écoute.</li> <li>2. Approche très « push » pouvant engendrer des tensions et blocages.</li> <li>3. Manque de flexibilité et de diplomatie.</li> <li>4. Tendance à réduire la phase de découverte.</li> </ol>
<b>Jaune</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacité à engendrer un climat convivial dès la mise en situation.</li> <li>2. Souplesse, flexibilité.</li> <li>3. Habile et vif face à une situation imprévue.</li> <li>4. Fait preuve d'originalité dans l'élaboration de ses propositions.</li> <li>5. Sait se montrer opportuniste.</li> <li>6. Mène des argumentations convaincantes.</li> <li>7. Disponibilité et réactivité pour son interlocuteur.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A tendance à se disperser et à perdre le fil conducteur de la négociation.</li> <li>2. Déficit de préparation et de suivi.</li> <li>3. Promesses parfois hâtives.</li> <li>4. Peut sembler envahissant.</li> </ol>
<b>Vert</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Très endurant sur des négociations à long terme.</li> <li>2. Mène des découvertes de bonne facture (envergure, profondeur).</li> <li>3. Suscite la confiance grâce notamment à son empathie.</li> <li>4. Force de conseil.</li> <li>5. Capacité à s'adapter, à être sociable.</li> <li>6. Intègre, fiable et crédible dans ses engagements.</li> <li>7. Accompagne et facilite.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risque de déstabilisation face à un client directif.</li> <li>2. Peu à l'aise dans le traitement des objections.</li> <li>3. Peut se montrer frileux ou pessimiste.</li> <li>4. Peut laisser passer des occasions de conclure une négociation plus rapidement.</li> </ol>
<b>Bleu</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Préparation de la négociation, élaboration de la stratégie et des tactiques.</li> <li>2. Négociations structurées, respect de l'architecture préalablement définie.</li> <li>3. Argumentation très documentée, étayée de preuves formelles, chiffrées.</li> <li>4. Strict respect des consignes et directives.</li> <li>5. Reste centré sur les objectifs et les résultats.</li> <li>6. A le souci du respect des normes et privilégie la qualité et la fiabilité.</li> <li>7. Formalise les engagements pris et laisse le temps à son client de construire sa décision.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reste distant dans la relation.</li> <li>2. Manque de tonicité dans l'échange.</li> <li>3. Analyses parfois surdétaillées.</li> <li>4. Parfois rigide dans le traitement des objections.</li> </ol>



Chacun de nous possède l'ensemble de ces couleurs, celles-ci peuvent changer en fonction des situations et des personnes



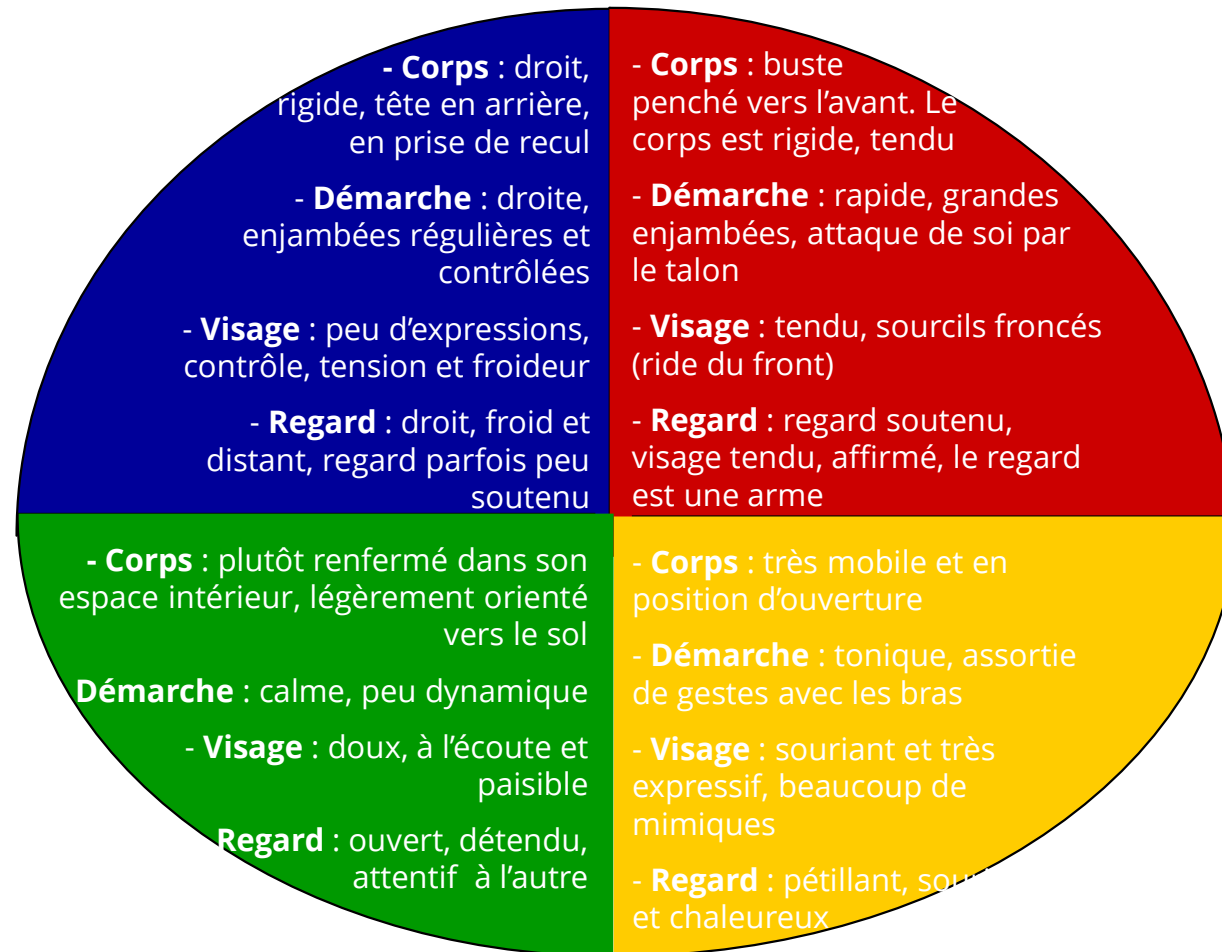


Conformistes

Analytiques

Sociables

Facilitants



Déterminants

Contrôlants

Expressifs

Promouvants



## ■ Connaître son interlocuteur : exemple



<https://youtu.be/n1gXCS2zX-E?t=5>

- Comment reconnaître les 4 styles comportementaux



## **Comment utiliser les styles comportementaux pour mieux négocier?**

■ **Comment communiquer efficacement avec chaque style comportemental ?**



Ambitieux  
Énergique  
Décisif  
Direct  
Indépendant  
Exigeant



- **Aller droit au but,**
- **être bref et concis**
- **Poser les questions essentielles**
- **Valoriser ses bénéfices**
- **Parler avec assurance et appuyer votre argumentaire par la force des gestes**
- **Lui proposer des choix alternatifs pour qu'il décide**

■ **Comment communiquer efficacement avec chaque style comportemental ?**



Expressif

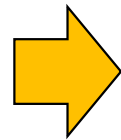
Enthousiaste

Communicatif

Démonstratif

Amical

Tonique



- Apporter de la chaleur & enthousiasme

- Démarrer par un échange informel

- Lui montrer que vous soutenez ses projets et valorisez-le

- Mêler travail et plaisir, favoriser les cadres conviviaux

- Alléger les formalités administratives

■ **Comment communiquer efficacement avec chaque style comportemental ?**



- Prendre le temps de construire un climat de confiance

- Attitude d'écoute active,

- Utiliser le « on » pour lui montrer qu'il n'est pas seul

- Insister sur le suivi et relation sur le long terme

Méthodique

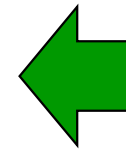
Calme

Encourageant

Systematique

Modeste

Fiable



■ **Comment communiquer efficacement avec chaque style comportemental ?**



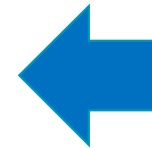
**- Pas de place à l'improvisation !**

**Préparer encore plus que d'habitude**

**- Etre précis et factuel**

**- Est le plus souvent visuel, lui montrer des documents, des tableaux...**

**- Etablir un retro-planning pour le rassurer et lui donner de la visibilité**



Analytique

Réservé

Formel

Précis

Soigneux

Réfléchi

- **Comment communiquer efficacement avec chaque style comportemental ?**



## En synthèse

- ● **Rouge** : Allez à l'essentiel, soyez direct, parlez objectifs et résultats.
- ● **Jaune** : Privilégier le contact, stimuler votre créativité et permettez-vous de dériver sur des sujets divers, plaisantez, soyez convivial.
- ● **Vert** : Restez à l'écoute, laissez à votre interlocuteur le temps de la réflexion, valoriser sa contribution, créer un cadre relationnel calme et serein et faites preuve de chaleur
- ● **Bleu** : Soyez précis, Argumentez, structurez votre discours, soyez rationnel et maintenez de la distance



**5 avis sur cette session !**



**Les points positifs**  
**Les points à améliorer**



**Merci !**