

RESUME DU COURS ET PLAN D'ACTION PERSONNEL

COMMENT DEVELOPPER ET ENTREtenir UNE BONNE RELATION

CINQ STRATEGIES POUR BATIR DE MEILLEURES RELATIONS :

LA STRATEGIE No. 1 consiste à chercher activement un **terrain commun**. Cela implique de faire des recherches pour découvrir les points ou intérêts communs que vous pouvez avoir avec les gens que vous rencontrez.

LA STRATEGIE No. 2 consiste pour les leaders, au début d'une relation, d'adapter leur **mode de communication** à celui de leur interlocuteur, c'est-à-dire leur débit, le placement de leur voix, leur ton et leur vocabulaire. N'oubliez pas que le but est ici d'établir les fondements d'une bonne relation, pas d'impressionner l'interlocuteur.

Il y a trois modes de communication, à savoir l'**audio**, le **visuel**, et le corporel. A travers leurs mots et leurs gestes, les gens donnent des indices sur le mode de communication qu'ils favorisent.

LA STRATEGIE No. 3 est l'**écoute active**. "Ecouter, ce n'est pas s'abstenir de parler," selon Walther. L'écoute active implique le recours aux différents sens pour saisir les signaux, se souvenir des remarques clés et développer de l'empathie. La prise de notes est une méthode d'écoute active, tout comme le feedback **direct**, qui consiste pour la personne qui parle à poser des questions à celle qui écoute pour s'assurer qu'elle a bien compris, comme "Ai-je bien expliqué ce dernier point? Qu'avez-vous compris exactement?"

LA STRATEGIE No. 4 est de se souvenir des **noms**. Appeler une personne par son nom au cours d'une conversation peut la rassurer. Les trois étapes pour se souvenir des noms sont :

- a) **Décider** d'enregistrer les noms. Se souvenir du nom de quelqu'un, c'est lui faire un compliment.
- b) Faire des **associations** entre le nom et une image ou un mot qui rime avec le nom.
- c) Dire le **nom** au cours de la conversation, de préférence au moins trois fois.

LA STRATEGIE No. 5 consiste à évaluer le message **non-verbal**, en faisant attention à l'aménagement de la pièce, la posture, les gestes des mains, le regard et les expressions du visage pour optimiser l'établissement de la relation.

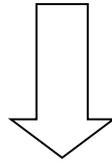
EXERCICES EFFECTUES

- **exercice 1** : apprendre à identifier des terrains communs pour 3 personnes avec les quelles vous entretenez une bonne relation, et pour 3 autres personnes avec lesquelles votre relation pourrait s'améliorer.
- **exercice 2** : apprendre à identifier les 3 modes de communication (auditif, visuel, corporel) de vos collaborateurs, fournisseurs, clients. Adapter votre mode de communication au leur.
- **exercice 3** : le conteur et les 6 auditeurs : savoir développer une écoute plus active ; se préparer aux différents types d'écoute de vos auditeurs.
- **exercice 4** : décider de retenir les noms/prénoms de vos interlocuteurs, et les utiliser dans vos relations avec eux.

SUGGESTIONS POUR VOTRE PLAN D'ACTION PERSONNEL

- Quel terrain commun existe-t-il entre vous et chacune des personnes de votre Équipe ?
Quel terrain commun existe-t-il entre vous et chacun de vos Partenaires / Fournisseurs ?
Quel terrain commun existe-t-il entre vous et chacun de vos Clients ?
- Quel est le mode de communication de chacune des personnes de votre Équipe ?
Quel est le mode de communication de chacun de vos Partenaires / Fournisseurs ?
Quel est le mode de communication de chacun de vos Clients ?
- Un jour de détente ou de dégagement, faire faire à votre Équipe le jeu de rôle de l'exercice 3, « le Pape, le Comte et le Chien ». Parmi les 6 comportements d'Auditeurs présent, lequel est le plus difficile à surmonter pour chacun ?

- OU** votre idée de Plan d'Action Personnel : _____

**1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :**

- A. (commencer) _____
- B. (arrêter) _____
- C. (continuer) _____

2. Je vais commencer le : _____ (précisez la date)**3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :**

- A. Bénéfice non-financier : _____
- B. Bénéfice en réduction de coûts : _____
- C. Bénéfice en augmentation de Chiffre d'Affaires : _____