

I - COMMUNIQUER

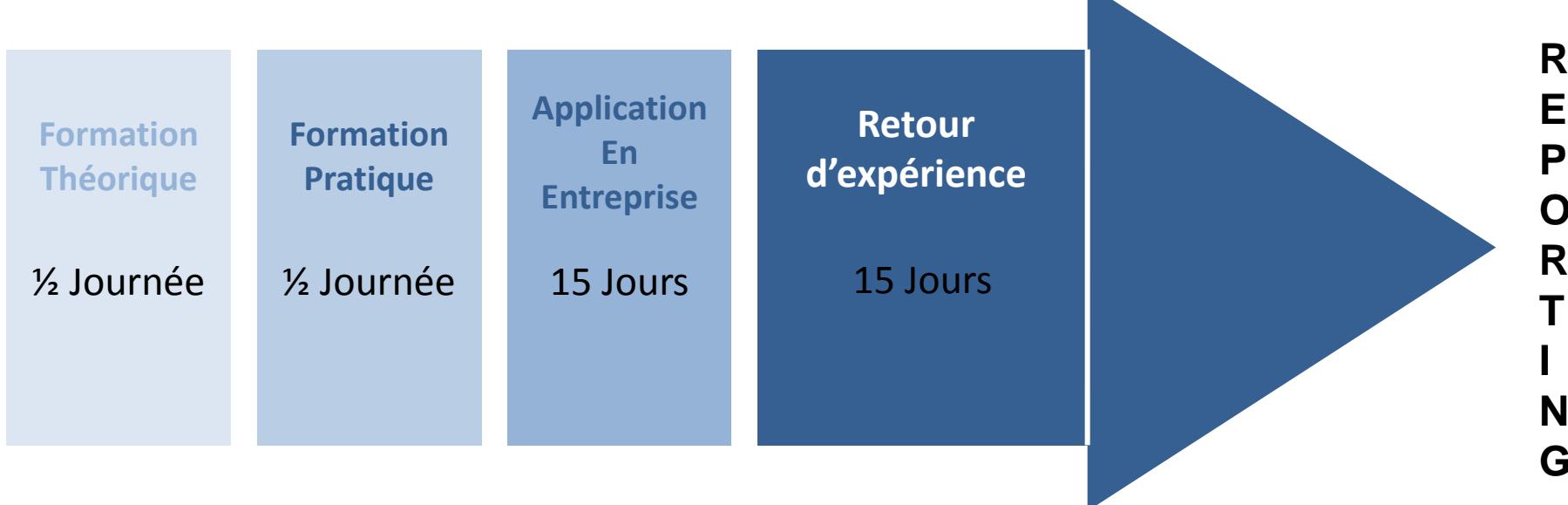
mardi 16 octobre 2012

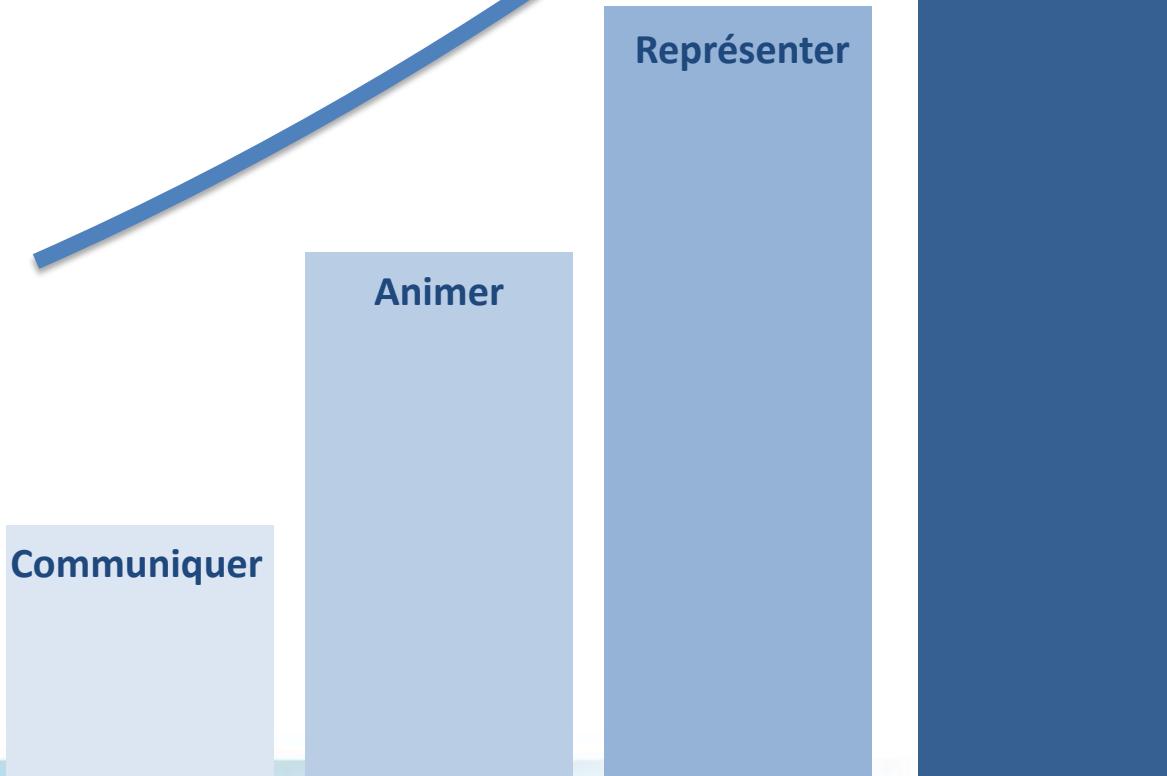
CILEVEL PARTNERS



DEROULE PEDAGOGIQUE







mardi 16 octobre 2012



Connectez-vous

Cliquez ici pour accéder au forum



Le forum :

Opérationnel dès la première journée de formation: chaque participant devra répondre à quelques questions online afin d'effectuer son bilan intermédiaire.
C'est également un lieu d'échange entre les participants et avec le formateur.
Après la formation: retour d'expérience et FAQ



Hotline :

Durant votre parcours pédagogique, vous aurez la possibilité de joindre le formateur afin d'approfondir les points qui vous posent problème.



Vidéo:

Durant chaque journée de formation, des exercices filmés seront analysés en groupe puis décryptés par les formateurs.



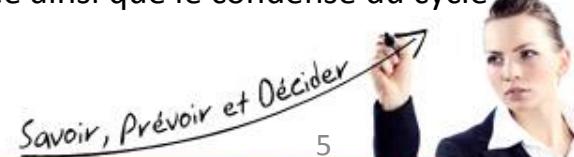
Quiz :

Les quiz Cilevel vous permettront de mieux vous connaître et d'analyser l'image que vous renvoyez aux différentes parties prenantes.



Supports opérationnels :

Les supports de formation sont optimisés afin de permettre aux Sales Managers de conserver l'ensemble des slides du cours, les vidéos de leur prestation filmée ainsi que le condensé du cycle de formation .



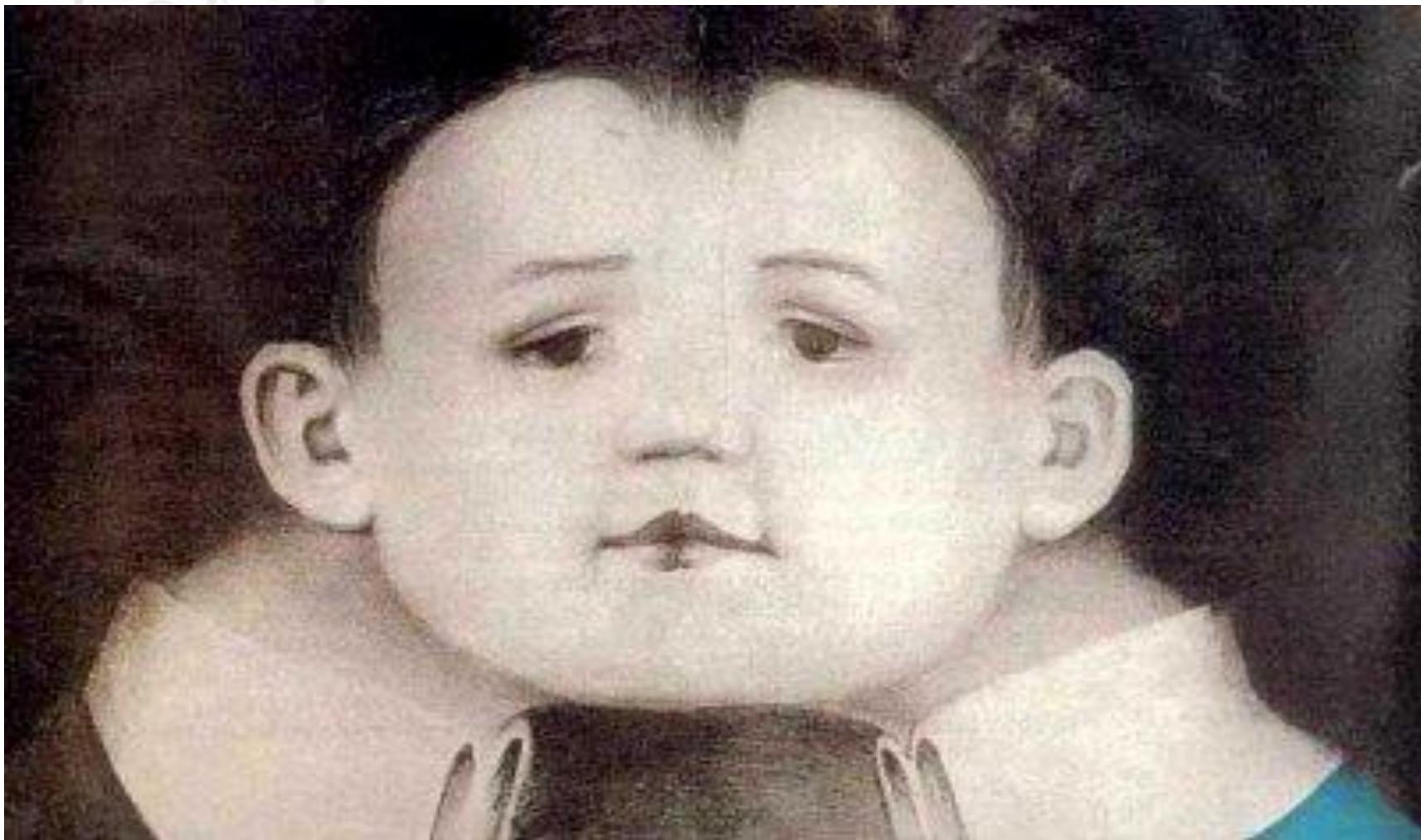
LEVEL 1

COMMUNIQUER

LES AMBIGUITES DE LA COMPREHENSION

Objectifs:

- Que voyez-vous ?
- Les mots qui trompent
- Application à votre contexte professionnel

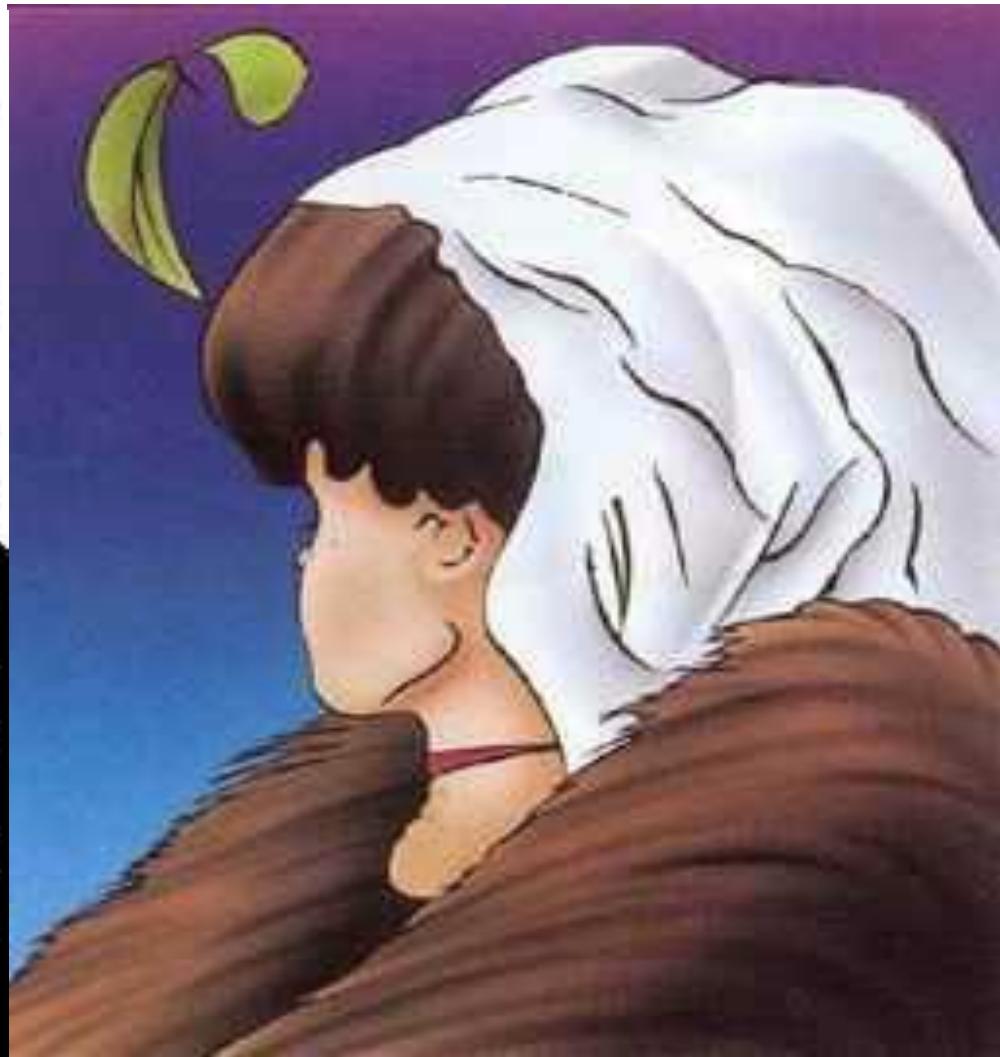




**Une vieille
et une jeune**

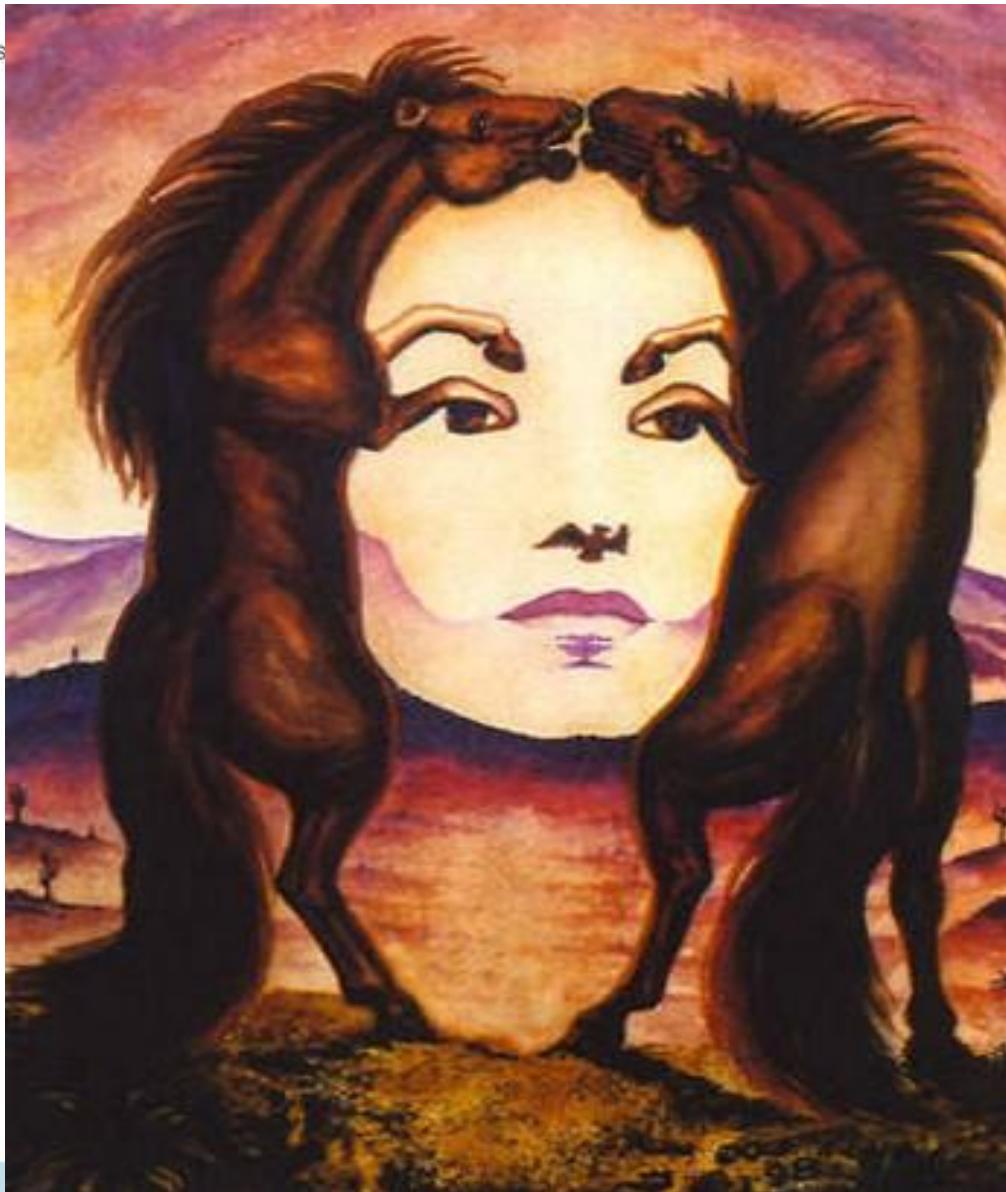
CILE

mardi 16 octobre 2012



Savoir, Prévoir et Décider
9







cilevel

CILEVEL PARTNERS

COMMUNIQUER LEVEL 1



mardi 16 octobre 2012

LES MOTS QUI TROMPENT

- Rosette,
- Décade,
- Circuit ouvert/fermé,
- J'ai passé une drôle de journée!



LES MOTS QUI TROMPENT

Rosette

LES MOTS QUI TROMPENT

Rosette

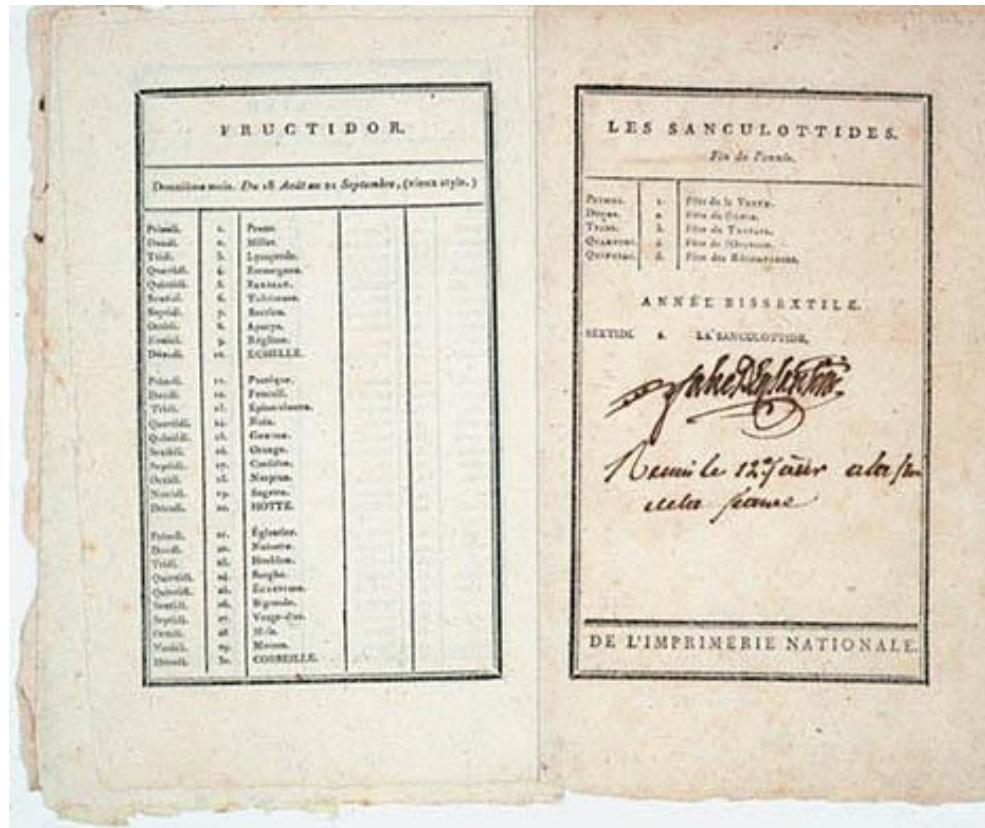


LES MOTS QUI TROMPENT

Décade

LES MOTS QUI TROMPENT

Décade



LES MOTS QUI TROMPENT

Circuit ouvert/fermé



Savoir, Prévoir et Décider

18



LES MOTS QUI TROMPENT

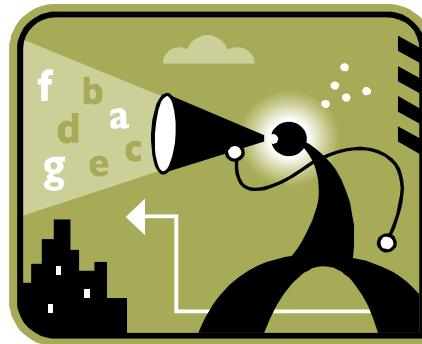
J'ai passé une drôle de journée!



Savoir, Prévoir et Décider

19





Présentation des participants



Un secret...



Un vœu...

Les attentes du séminaire...



Les attentes du séminaire...

- Nouvel éclairage sur le Management (**Level I à IV**)
- Revoir les fondamentaux (**Level I à IV**)
- Courage managérial (**Level I à IV**)
- De technicien/expert à Manager (**Level I à IV**)
- Communication orale et écrite (**Level I**)
- Convaincre ses interlocuteurs (**Level I**)
- Réunion: Rituel et levier de mobilisation (**Level II**)
- La place de l'individu dans le groupe (**Level II**)
- Audioconférence (**Level II**)
- Défendre les décisions de sa direction (**Level III**)
- Comment le Manager se situe-t-il? (**Level III**)
- Les différents stades de la reconnaissance (**Level IV**)
- Evaluer, se projeter dans l'avenir (**Level IV**)



LA COMMUNICATION ORALE

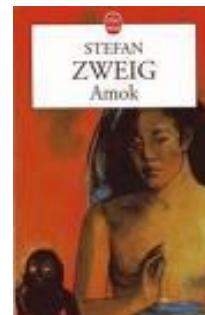
Objectifs:

- Révision des fondamentaux
- Le verbal/non verbal
- Application à votre contexte professionnel



Présentation générale

- Le combat,
- L'écoute,
- La préparation,
- La lecture.



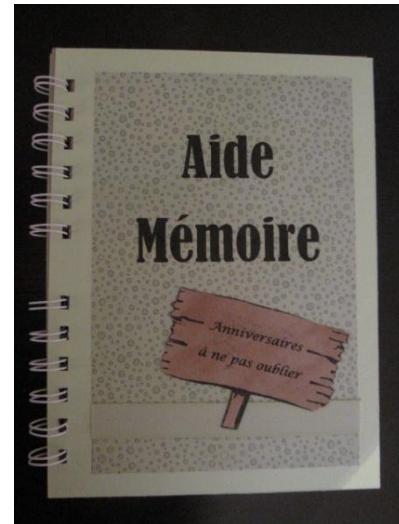
Prise de parole

- La voix,
- Le corps,
- Le regard,
- La scansion.



Matériel

- Les aides audiovisuelles personnalisées,
- Les « Powerpoint »,
- Les aide-mémoire,
- L'aide technique.



Savoir, Prévoir et Décider

27

La gestion de l'auditoire

- La posture debout-assis,
- la gestion de l'espace,
- la lumière,
- La meilleure position.



La gestuelle

- Les gestes ouverts,
- Les gestes fermés,
- Les mauvais gestes,
- Les déplacements.



Les impondérables

- Les sourires,
- les bruits,
- les entrées-sorties,
- La panne...



La communication non-verbale

« Les mots mentent, les gestes disent la vérité. »

A UTILISER

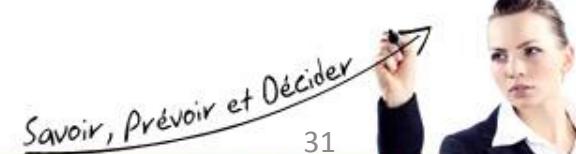
Gestes hauts: Pouce vers le haut,



Gestes ouvert: « venez vers moi »,

Gestes vers les autres:

Prise en compte de l'autre,
Sourire,
Poignée de main.



La communication non-verbale



A EVITER

Gestes bas:

« je baisse le bras », Pouce vers le bas,

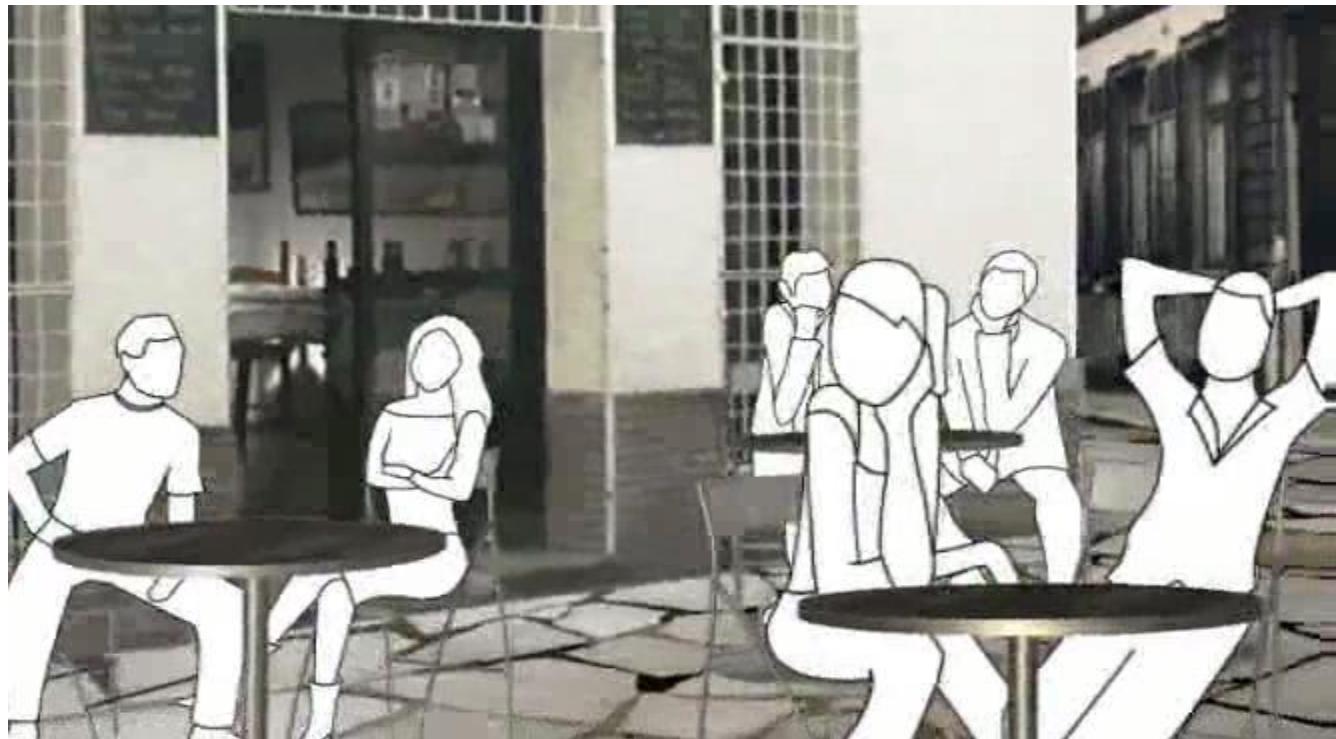
Gestes sur soi : »je m'aime »

Gestes parasites:

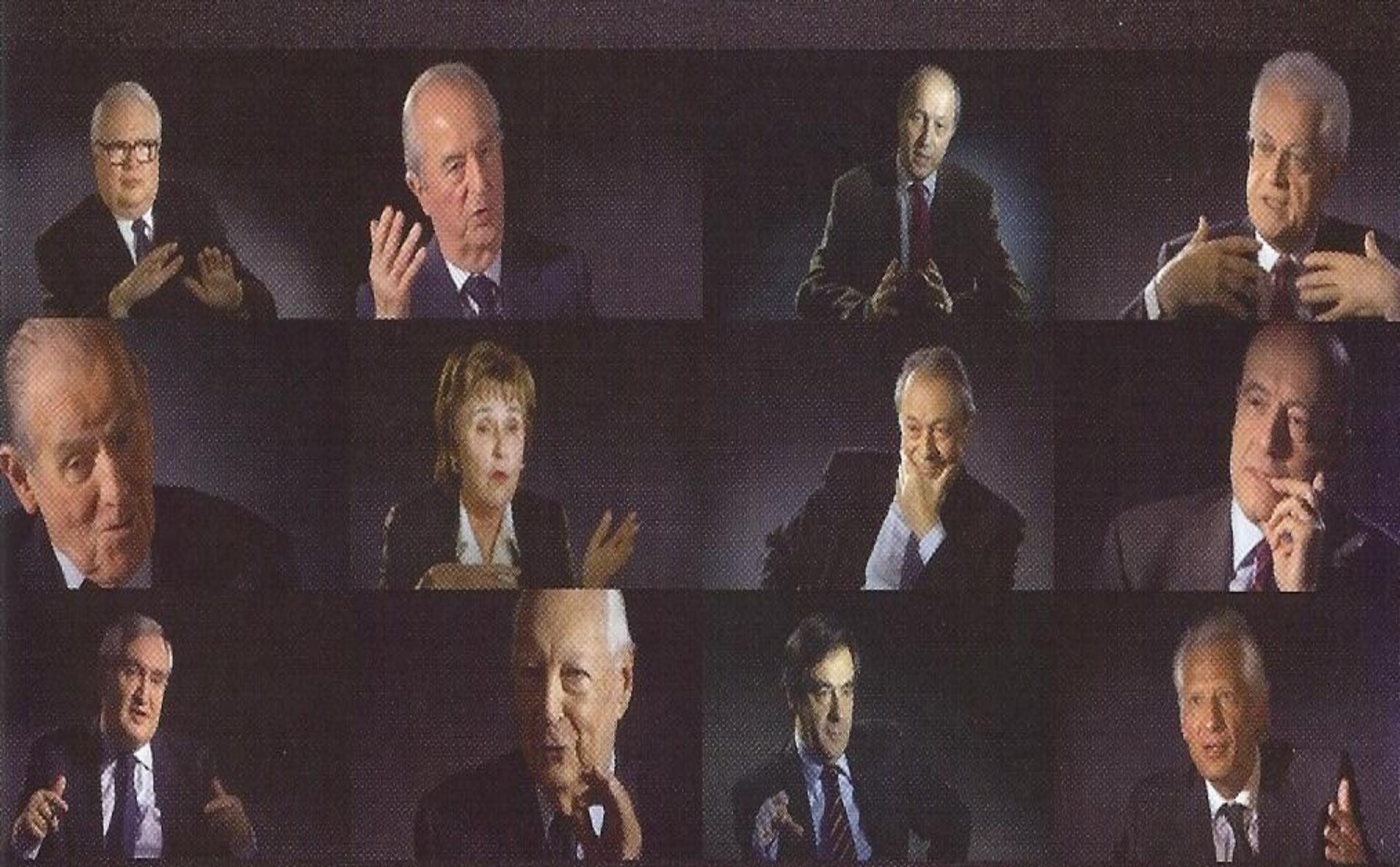
Anxiété (grattement),
Mensonge, gène, (nez).



La communication non-verbale



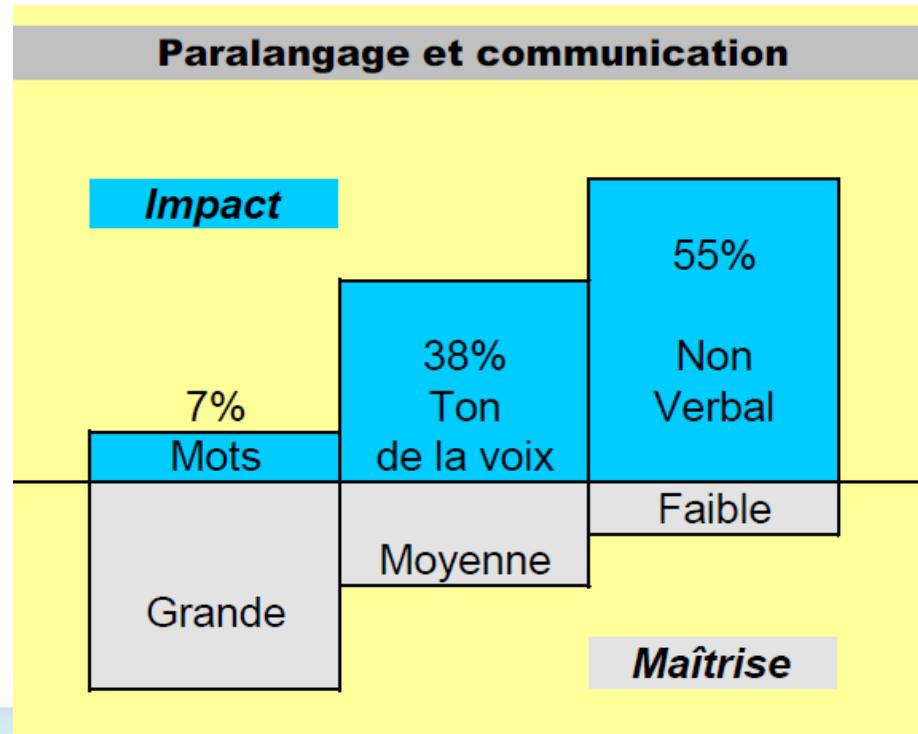
« On ne communique pas devant un public, on communique avec un public. »
Louis Jouvet



mardi 16 octobre 2012

• Une dernière information:

- Non-verbal: 55%
- Ton, expression: 38%
- Mots: 7%



Conseils

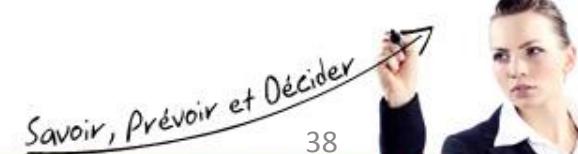
- Utiliser le « je » à bon escient,
- Répéter pour réfléchir,
- Improviser ne s'improvise pas,
- Etudier les réponses corporelles.

- Critères d'efficacité de la communication :

- Confiance en soi,
- Capacité d'écoute,
- Capacité à exprimer ce que l'on ressent,
- Clarté d'expression (mots habituels).

Quelques chiffres....

- **Capture** à 800 mots / minute
- **Émission** à 240 mots / minute
(200 à 500)
- **Message**
 - connu à 100%
 - émis à 80%
 - entendu à 60%
 - compris à 40%
 - restitué à 20%
- **Ecole Tony Buzan (Loto)**
- **PPDA?**



La prise de parole: Exemples



« On ne communique pas devant un public, on communique avec un public. »
Louis Jouvet

La prise de parole : Exemples



« On ne communique pas devant un public, on communique avec un public. »
Louis Jouvet

Les 5 premières secondes d'une intervention

- Se décontracter (s'appareiller-tester le matériel),
- Position de l'orateur précédent,
- Respirer,
- Sourire,
- Gestes ouverts,
- Position du nudiste, du fusillé,
- Avancer,
- Introduction : par cœur

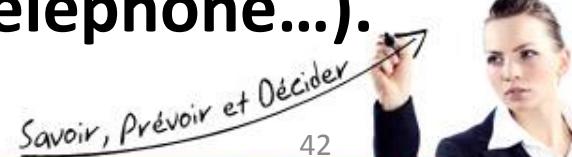
« Coup de fusil dans la nuit »

Les 5 dernières secondes d'une intervention

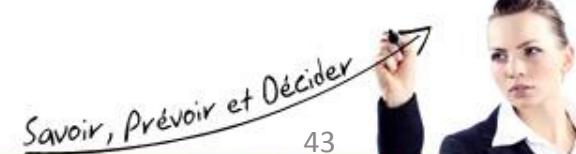
- Offrir son « service après vente »,
- Remercier , mais pas trop,
- Penser à ceux qui vous ont aidé, les citer,
- Conclure: par cœur

« traînée d'un avion dans le ciel bleu »,

- Sortir de face,
- Après: attention aux promesses:
(compte rendu, site Internet, téléphone...).

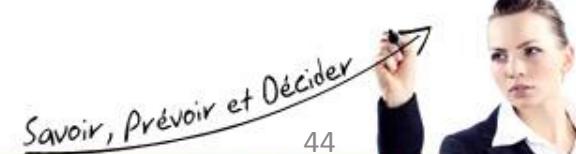


- Ce qui donne son sens à la communication, c'est la **réponse** que l'on obtient.
- Si vous n'obtenez pas la réponse voulue, **communiquez différemment.**



Un support naturel de réflexion
et de présentation:

Votre Métier



Etude de cas

Filmé



Commenté

Exercice :

Chaque participant présente son métier

Préparation 15minutes Présentation filmée 5 minutes

Synthèse et partage

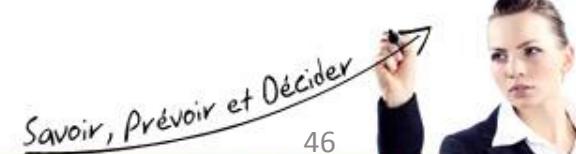


45

LA COMMUNICATION VUE PAR SOI/ LES AUTRES

Objectifs:

- Déetecter les styles de communication
- Les canaux de la communication



La compréhension de l'autre

Les styles de comportement :

Action

Méthode

Humain

Idée

La compréhension de l'autre

Les styles de comportement :

1-Action

2-Méthode

3-Humain

4-Idée

Le style ACTION

**Manifestations
ils / elles PARLENT de :**

**Comportements
ils / elles SONT :**



Le style ACTION

Manifestations ils / elles PARLENT de :

- Résultats
- Objectifs
- Performance
- Productivité
- Efficacité
- Progrès
- Responsabilités
- Rétroaction
- Expérience
- Défis
- Réalisations
- Changement
- Décisions

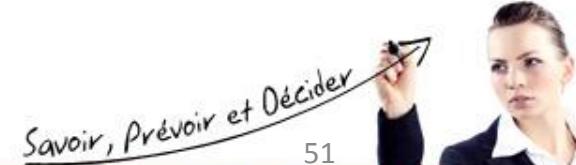
Comportements ils / elles SONT :

- Pragmatiques
→ terre à terre
- Directs
→ allant droit au but
- Impatients
- Décidés
- Rapides
→ passant d'une idée à une autre
- Energiques
→ lançant des défis aux autres

Le style ACTION

Communication avec une personne tournée vers l'ACTION

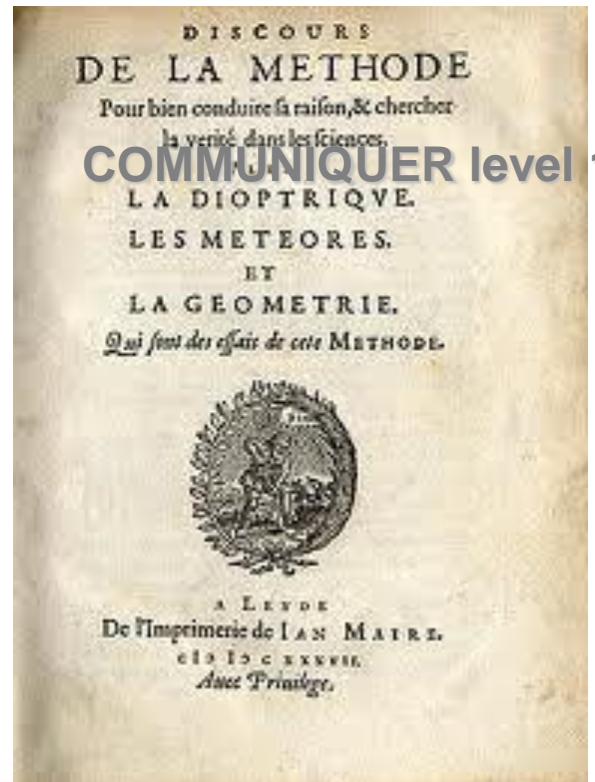
- Mettre d'abord l'accent sur les résultats
→ énoncer la conclusion dès le début
- Présenter la meilleure recommandation
→ ne pas offrir de nombreuses solutions de rechange
- Etre aussi bref que possible
- Souligner le caractère pratique des idées énoncées
- Utiliser des moyens visuels



Le style MÉTHODE

**Manifestations
ils / elles PARLENT de :**

**Comportements
ils / elles SONT :**



Le style MÉTHODE

Manifestations

ils / elles PARLENT de :

- Faits
- Procédés
- Planification
- Contrôle
- Essais
- Mise à l'épreuve
- Analyse
- Observation
- Preuve

Comportements

ils / elles SONT :

- Systématiques
→ procèdent pas à pas
- Logiques
→ s'intéressent aux causes et aux effets
- Concrets
- Peu émotifs
- Prudents
- Patients

Le style MÉTHODE

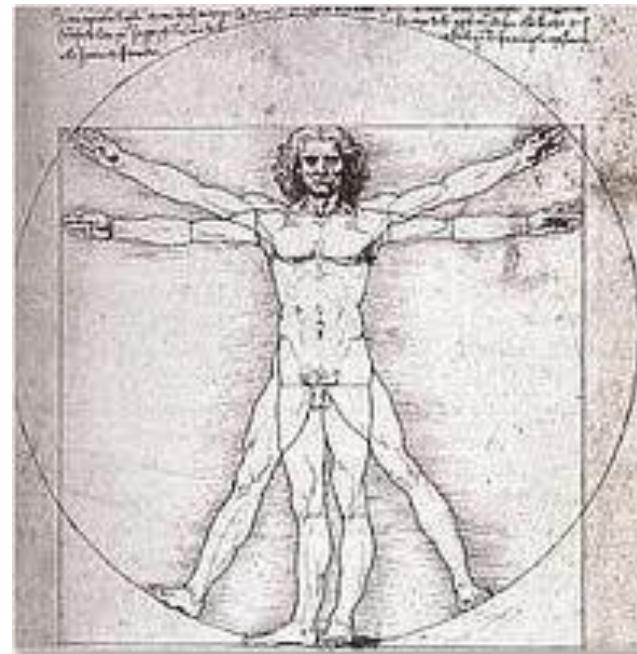
Communication avec une personne qui s'intéresse aux METHODES

- Etre précis
→ exposer les faits
- Organiser son exposé de façon logique :
 - Cadre général
 - Situation actuelle
 - Résultat prévu
- Présenter ses recommandations par groupes
- Prévoir des options (envisager d'autres solutions) et en indiquer les avantages et les inconvénients
- Ne pas bousculer une personne de ce type
- Présenter sa proposition de façon méthodique (1, 2, 3)

Le style HUMAIN

**Manifestations
ils / elles PARLENT de :**

**Comportements
ils / elles SONT :**



Le style HUMAIN

Manifestations ils / elles PARLENT de :

- Gens
- Besoins
- Motivations
- Prise de conscience
- Travail d'équipe
- Communications
- Sentiments
- Esprit d'équipe

- Compréhension
- Epanouissement
- Sensibilité
- Coopération
- Croyances
- Valeurs
- Aspirations
- Relations

Comportements ils / elles SONT :

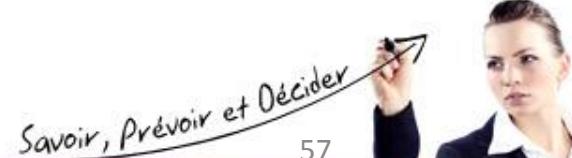
- Spontanés
- Compréhensifs
- Chaleureux
- Subjectifs
- Emotifs
- Perspicaces
- Sensibles



Le style HUMAIN

Communication avec une personne qui s'intéresse aux FACTEURS HUMAINS

- Prendre le temps de bavarder
→ ne pas se lancer immédiatement dans la discussion
- Souligner les liens entre la proposition et les personnes intéressées
- Montrer les résultats que l'idée formulée a engendrés par le passé
- Souligner l'appui reçu de personnes respectées
- Ecrire dans un style familier



Le style IDÉE

**Manifestations
ils / elles PARLENT de :**

**Comportements
ils / elles SONT :**



Le style IDÉE

Manifestations ils / elles PARLENT de :

- Concepts
- Innovations
- Créativité
- Occasions
- Possibilités
- Grands desseins
- Grandes questions
- Interdépendance

Comportements ils / elles SONT :

- Nouveautés dans leur domaine d'activité
- Nouveaux moyens
- Nouvelles méthodes
- Problèmes
- Perspectives
- Solutions de rechange



Le style IDÉE

Manifestations ils / elles PARLENT de :

- Concepts
- Innovations
- Créativité
- Occasions
- Possibilités
- Grands desseins
- Grandes questions
- Interdépendance

- Nouveautés dans leur domaine d'activité
- Nouveaux moyens
- Nouvelles méthodes
- Problèmes
- Perspectives
- Solutions de rechange

Comportements ils / elles SONT :

- Imaginatifs
- Charismatiques
- Difficiles à comprendre
- Egocentriques
- Irréalistes
- Créateurs
- Pleins d'idées
- Provocants



Le style IDÉE

Communication avec une personne qui s'intéresse aux IDÉES

- Consacrer assez de temps à la discussion
- Ne pas s'impatienter si l'interlocuteur digresse
- Dès le début, s'efforcer de lier le sujet examiné à un concept ou à une idée plus larges
→ autrement dit, conceptualiser le sujet
- Souligner le caractère unique de l'idée ou du sujet discuté
- Mettre l'accent sur la valeur ou l'incidence examinée pour l'avenir
- Lorsqu'on écrit à une personne s'intéressant aux idées, s'efforcer dès le début de souligner les idées maîtresses sur lesquelles repose la proposition ou la recommandation formulée. Commencer par une déclaration générale et s'acheminer progressivement vers le détail.

La compréhension de l'autre

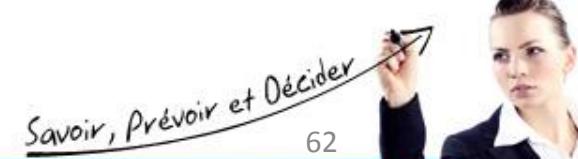
Les canaux :

Visuel

Auditif

Kinesthésique

Gustatif et olfactif



LE CANAL VISUEL

Des verbes...

Des expressions...



LE CANAL VISUEL

Des verbes...

- Montrer
- Rayonner
- Clarifier
- Discerner
- Repérer
- Illustrer
- Éclaircir
- Dépeindre
- Visualiser
- Éclairer
- Assombrir

Des expressions...



LE CANAL VISUEL

Des verbes...

- Montrer
- Rayonner
- Clarifier
- Discerner
- Repérer
- Illustrer
- Éclaircir
- Dépeindre
- Visualiser
- Éclairer
- Assombrir

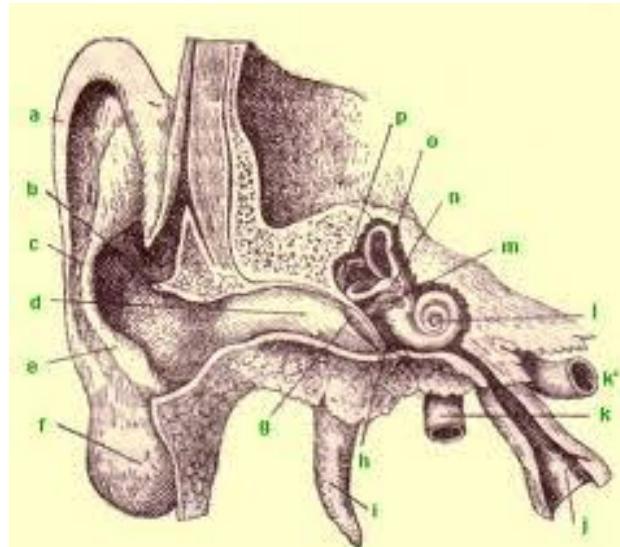
Des expressions...

- C'est tout vu
- Rire jaune
- Je vois bien ce que vous voulez dire
- C'est clair
- Cela reste obscur pour moi
- À première vue
- Votre démonstration n'est pas assez imagée
- Observons les faits
- Votre exposé est lumineux
- Point de vue
- Un tour d'horizon des besoins
- En voir de toutes les couleurs

LE CANAL AUDITIF

Des verbes...

Des expressions...



LE CANAL AUDITIF

Des verbes...

- Entendre
- Dialoguer
- Exprimer
- Alarmer
- Sonner
- Harmoniser
- Retentir
- Emettre

Des expressions...



LE CANAL AUDITIF

Des verbes...

- Entendre
- Dialoguer
- Exprimer
- Alarmer
- Sonner
- Harmoniser
- Retentir
- Emettre

Des expressions...

- J'entends bien ce que vous dites
- Trouvez-moi un exemple qui soit parlant
- Que cela vous dit-il ?
- Allez-y, je vous écoute...
- Ce que vous me dites fait un déclic chez moi !!
- Vous voulez m'alarmer ?
- C'est un son de cloche...
- On est sur la même longueur d'onde

LE CANAL KINESTHÉSIQUE

Des verbes...

Des expressions...



LE CANAL KINESTHÉSIQUE**Des verbes...**

- Sentir • Craquer
- Ressentir • Atteindre
- Toucher • Encaisser
- Palper • Maîtriser
- Saisir • Tâtonner
- Attraper • Eprouver
- Emouvoir

Des expressions...

LE CANAL KINESTHÉSIQUE**Des verbes...**

- Sentir • Craquer
- Ressentir • Atteindre
- Toucher • Encaisser
- Palper • Maîtriser
- Saisir • Tâtonner
- Attraper • Eprouver
- Emouvoir

Des expressions...

- Je ne sais pas vos propos
- Je voudrais vous faire toucher du doigt
- Je sens bien ce que vous me dites
- Ce que vous m'avez dit me touche beaucoup
- On tâtonne depuis dix minutes
- Le poids des mots
- Vous êtes plein de bon sens
- Il vous faut bouger !

**LE CANAL GUSTATIF
et
LE CANAL OLFACTIF**

Des verbes...

Des expressions...



**LE CANAL GUSTATIF
et
LE CANAL OLFACTIF**

Des verbes...

- Goûter
- Savourer
- Tester
- Humér
- Flairer
- Se délecter
- Aspirer

Des expressions...



LE CANAL GUSTATIF et LE CANAL OLFACTIF

Des verbes...

- Goûter
- Savourer
- Tester
- Humer
- Flairer
- Se délecter
- Aspirer

Des expressions...

- Avoir le goût de
- Sur cette affaire vous avez eu le nez fin
- Je me suis délecté à le regarder
- Vous aspirez à quoi ?



LE LANGAGE

Astreignons-nous à éviter :

Les expressions négatives :

- Ne voulez-vous pas ?
- Vous ne pensez pas
- Une petite documentation
- Un peu de votre temps
- Absolument pas, non

LE LANGAGE

Astreignons-nous à éviter :

Les expressions négatives :

- Ne voulez-vous pas ?
- Vous ne pensez pas
- Une petite documentation
- Un peu de votre temps
- Absolument pas, non

Les mots négatifs :

- Aucun DANGER
- N'ayez CRAINTE
- Avez-vous un PROBLEME ?

LE LANGAGE

Astreignons-nous à éviter :

Les expressions négatives :

- Ne voulez-vous pas ?
- Vous ne pensez pas
- Une petite documentation
- Un peu de votre temps
- Absolument pas, non

Les expressions qui engendrent le doute :

- Vous pourriez peut-être
- Je crois que
- Malgré tout

Les mots négatifs :

- Aucun DANGER
- N'ayez CRAINTE
- Avez-vous un PROBLEME ?



LE LANGAGE

Astreignons-nous à éviter :

Les expressions négatives :

- Ne voulez-vous pas ?
- Vous ne pensez pas
- Une petite documentation
- Un peu de votre temps
- Absolument pas, non

Les expressions qui engendrent le doute :

- Vous pourriez peut-être
- Je crois que
- Malgré tout

Les mots négatifs :

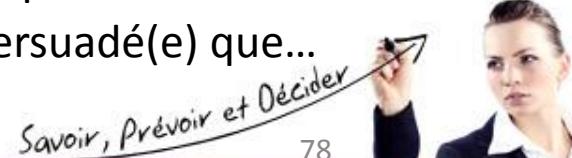
- Aucun DANGER
- N'ayez CRAINTE
- Avez-vous un PROBLEME ?

Les expressions de simili-confiance :

- Faites-moi confiance
- Honnêtement
- Franchement

Le “Je” et le “Nous”

- Je pense que vous voudriez
- Je suis persuadé(e) que...



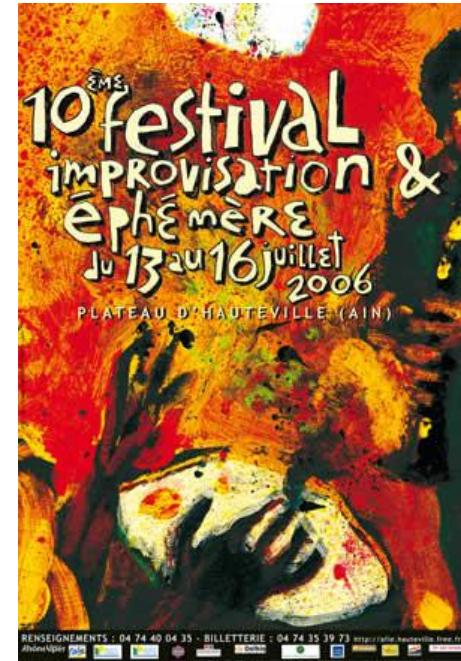
COMMUNIQUER POUR CONVAINCRE

Objectifs:

- Discours d'improvisation : VRP
- Discours d'effet : FOSIR

IMPROVISER

- **Peu de préparation**
- **Le mode VRP :**
Vision, Réalité, Promesse
- **Exercices : 2 x 3 minutes**
- **Partage**



Etude de cas VRP

Filmé



Commenté

Exercice :

Chaque participant présente son VRP

Présentation filmée 3 minutes

Synthèse 10 minutes



La réalisation : FOSIR



Faits

Opinions (moi)

Sentiments (lui)

Intention d'action

Résonnance

Etude de cas FOSIR

Filmé



Commenté

Exercice :

Chaque participant présente son FOSIR

Préparation 15minutes Présentation filmée 3 minutes

Synthèse



83

La réalisation : FOSIR



Faits

Opinions (les miennes)

Sentiments (les siens)

Intention d'action

Résonnance

DEMAIN: LEVEL 2 ANIMER

Les références Cilevel

Crédit du Nord



Références Cilevel



Schlumberger

JCDecaux

Borland



ALSTOM

T...Systems.



SOLYMATIC FRANCE



Savoir, Prévoir et Décider

87

