

I - COMMUNIQUER



DEROULE PEDAGOGIQUE



Formation
Théorique

½ Journée

Formation
Pratique

½ Journée

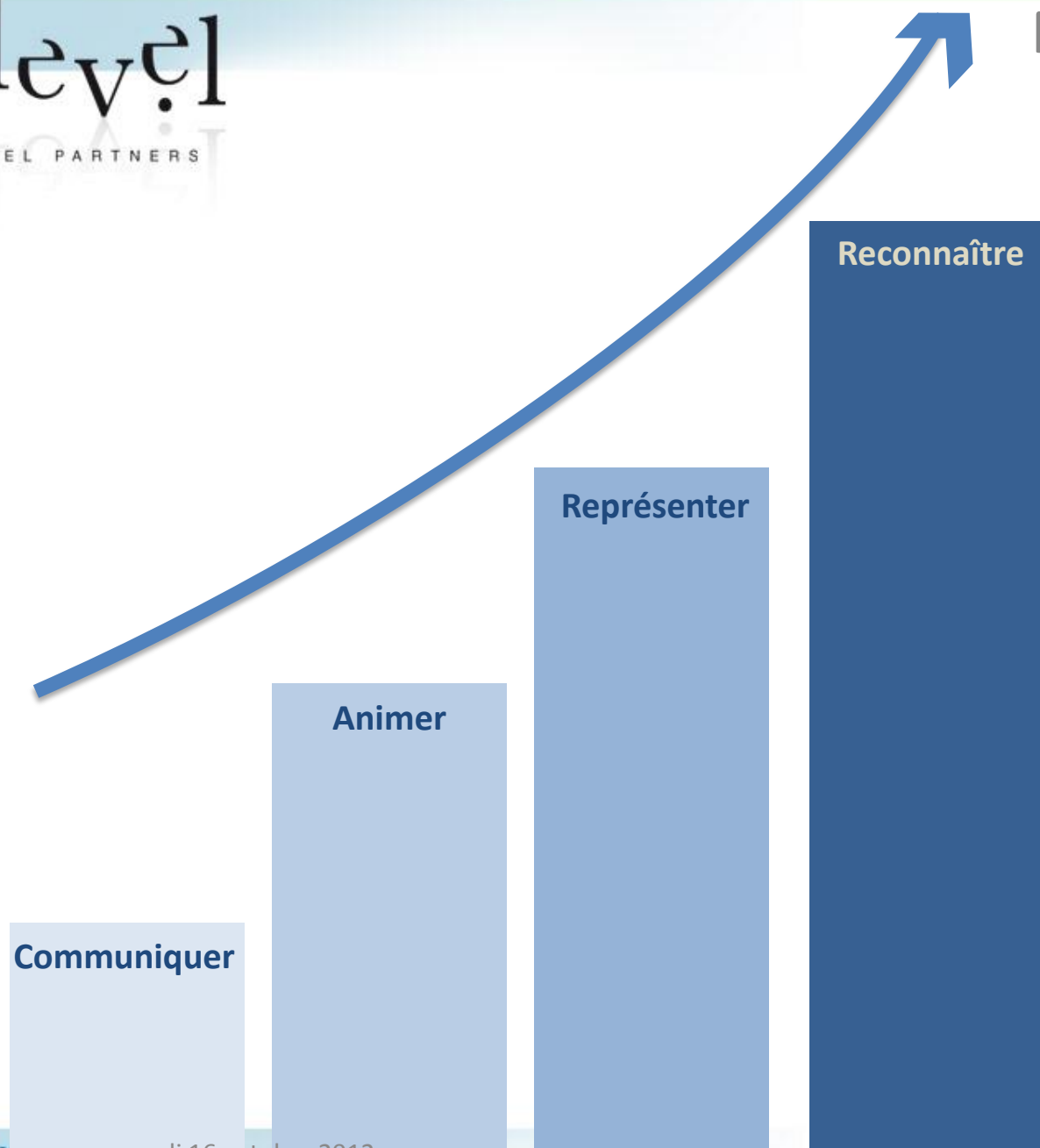
Application
En
Entreprise

15 Jours

Retour
d'expérience

15 Jours

R
E
P
O
R
T
I
N
G



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 .

Savoir, Prévoir et Décider



LEVEL 1

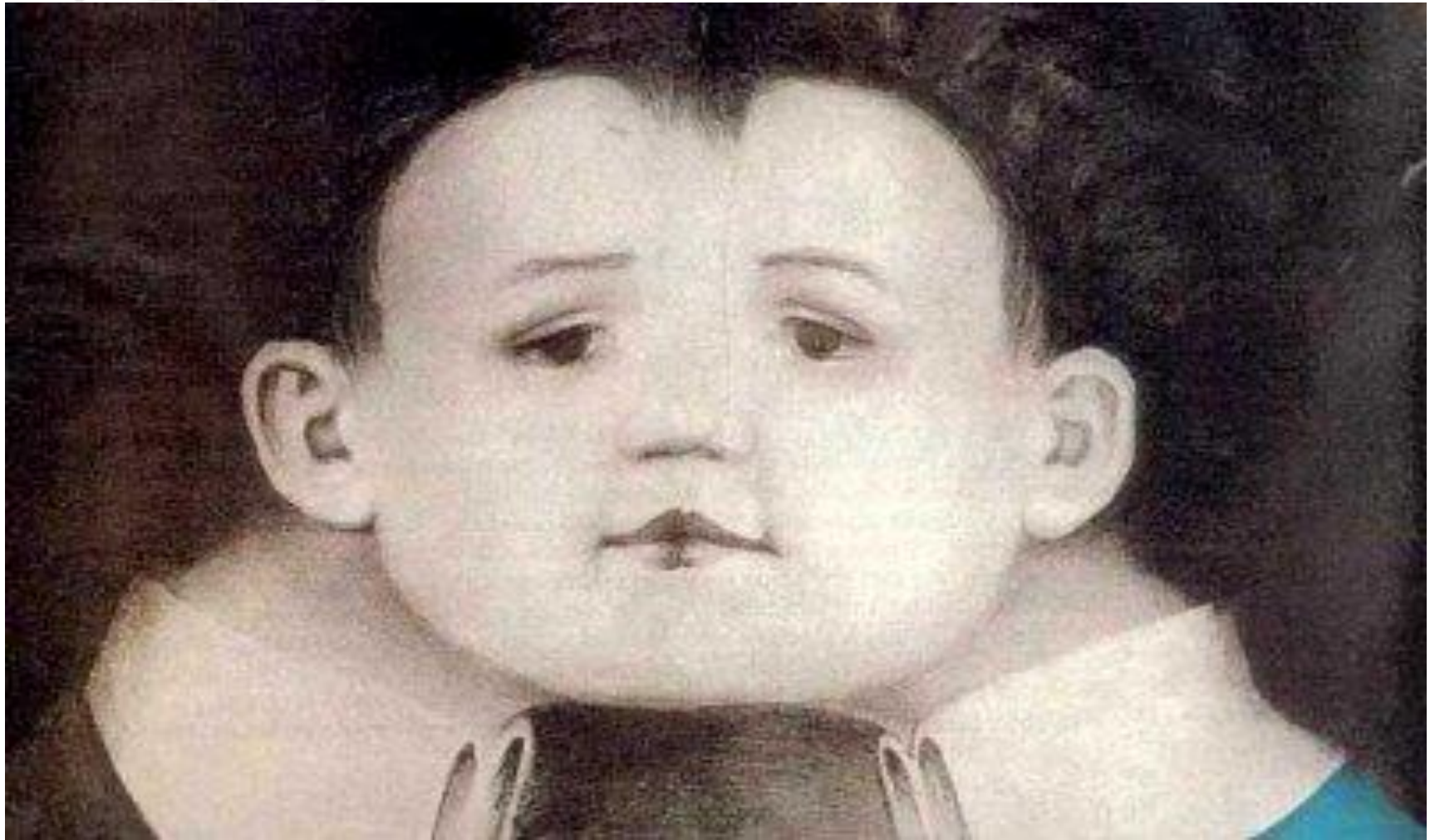
COMMUNIQUER

LES AMBIGUITES DE LA COMPREHENSION

Objectifs:

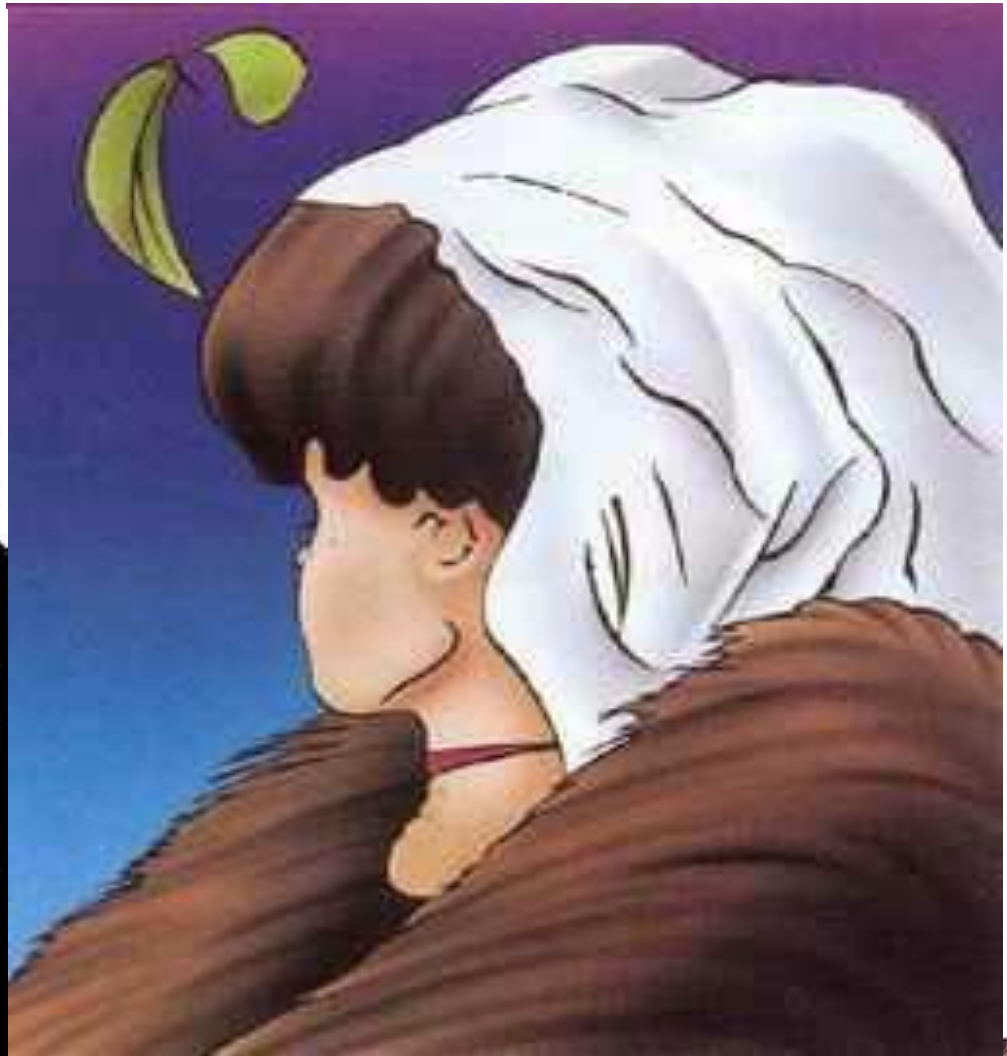
- Que voyez-vous ?
- Les mots qui trompent
- Application à votre contexte professionnel

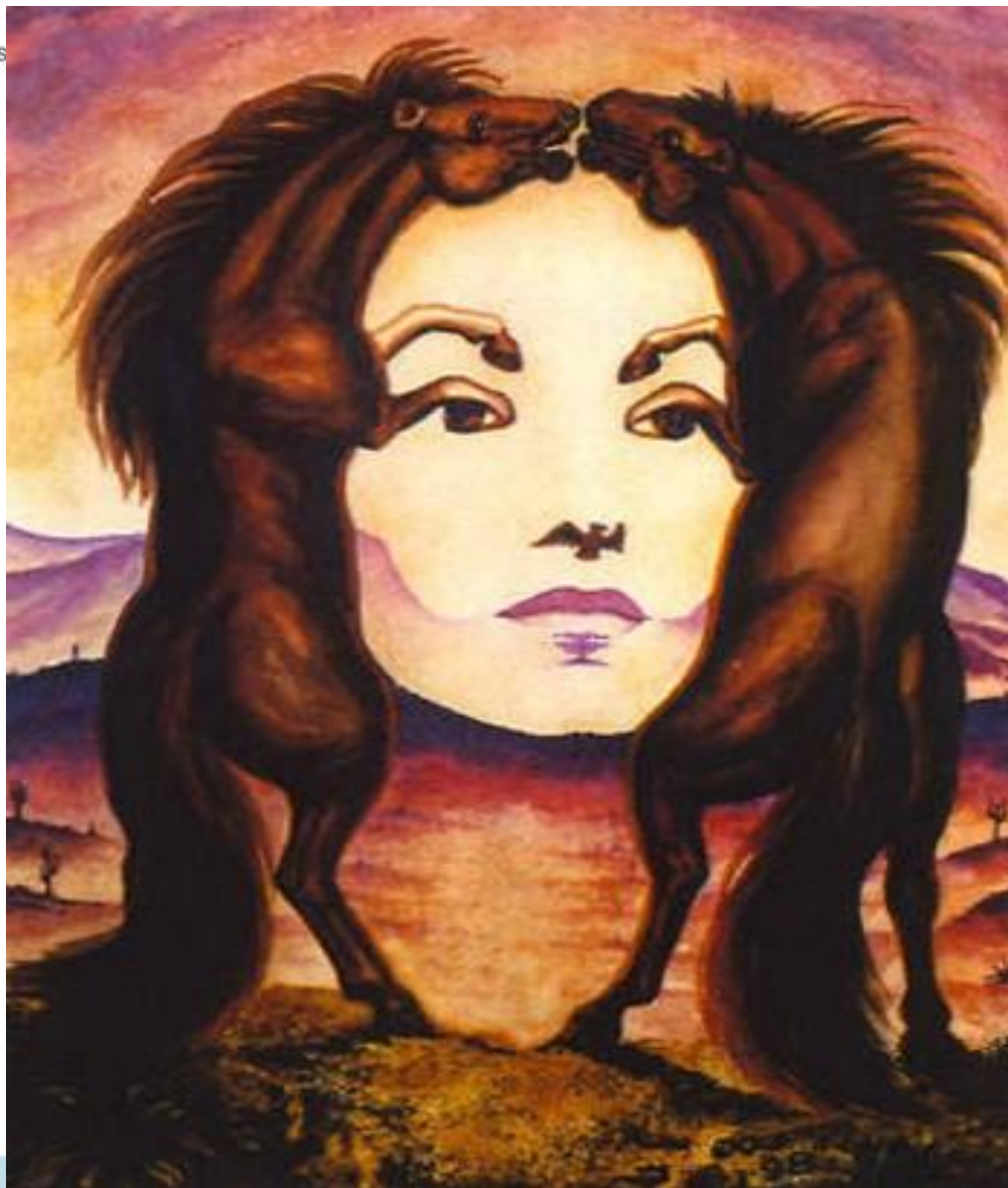






Une vieille
et une jeune









mardi 16 octobre 2012

LES MOTS QUI TROMPENT

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



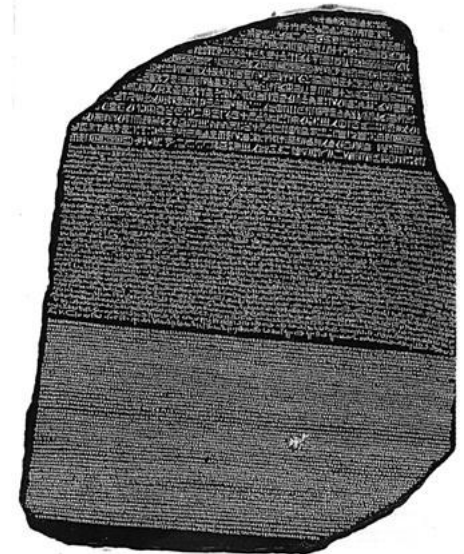
LES MOTS QUI TROMPENT

Rosette



LES MOTS QUI TROMPENT

Rosette



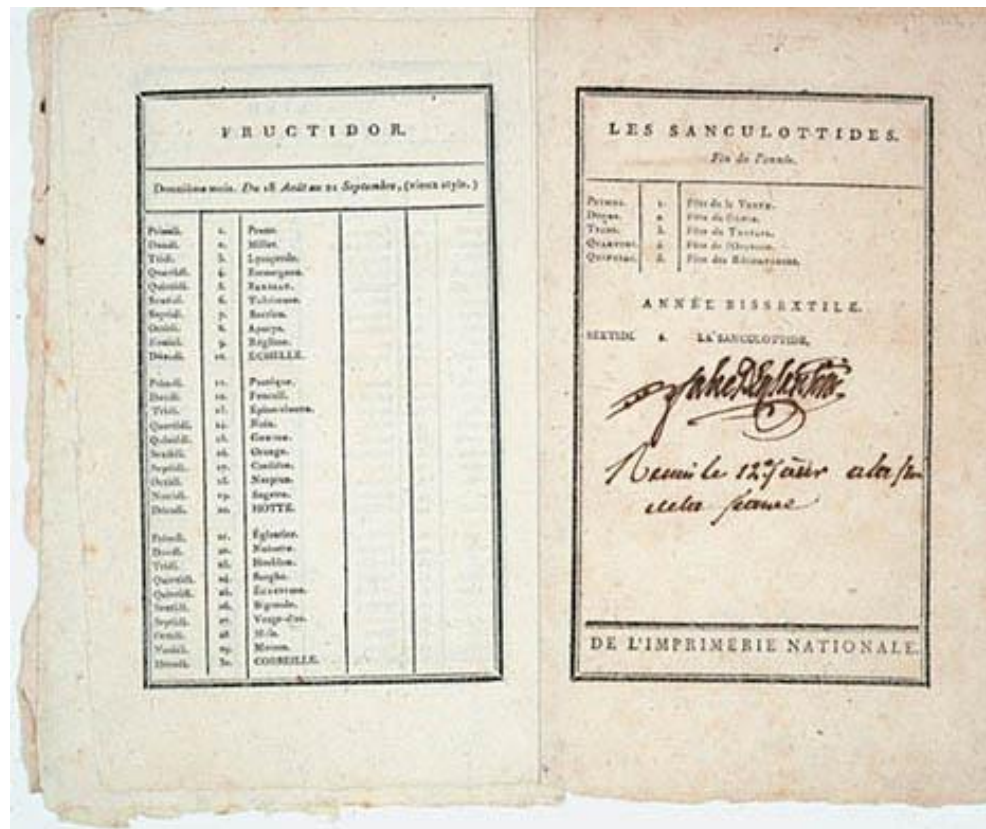
LES MOTS QUI TROMPENT

Décade



LES MOTS QUI TROMPENT

Décade



LES MOTS QUI TROMPENT

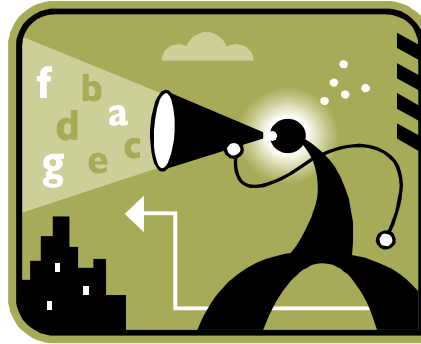
Circuit ouvert/fermé



LES MOTS QUI TROMPENT

J'ai passé une drôle de journée!





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

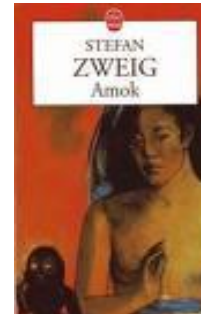
Objectifs:

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



Présentation générale

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



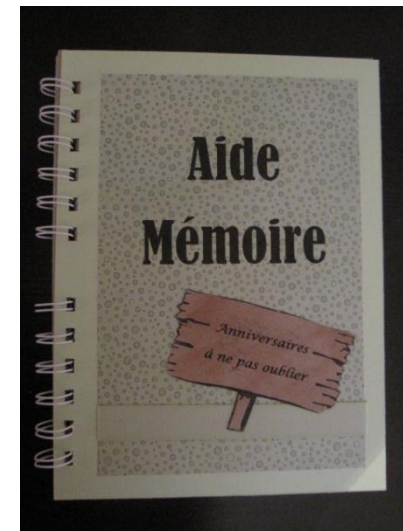
Prise de parole

- 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,

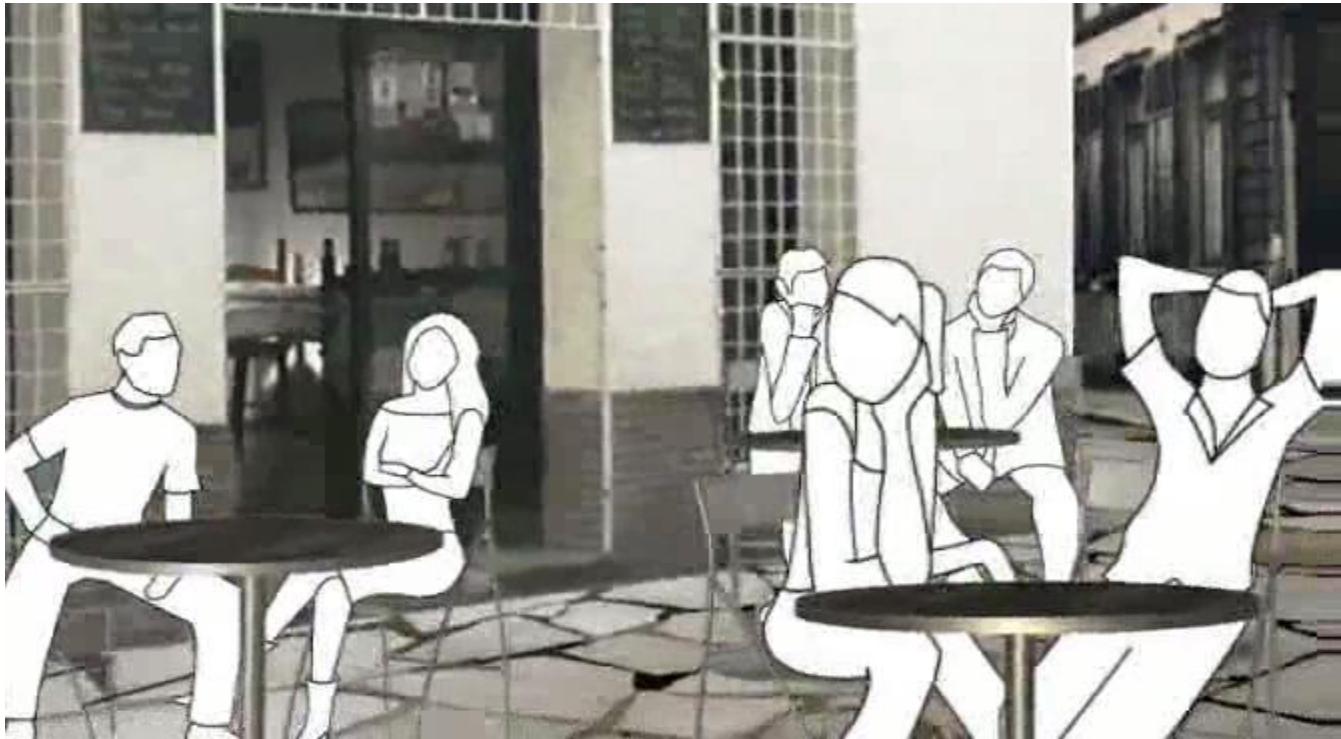
Gestes sur soi : »je m'aime »

Gestes parasites:

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



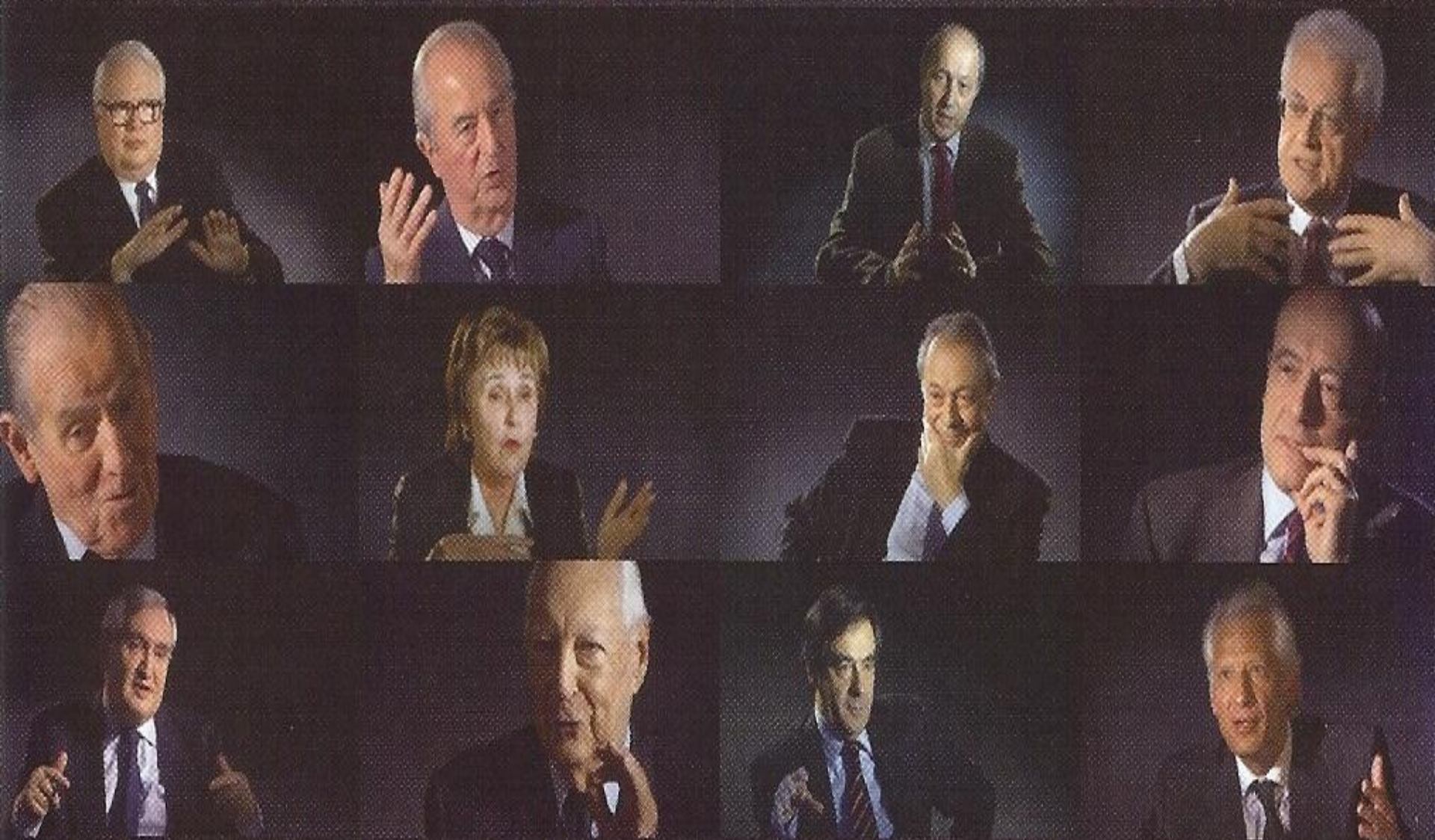
La communication non-verbale



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

Louis Jovet

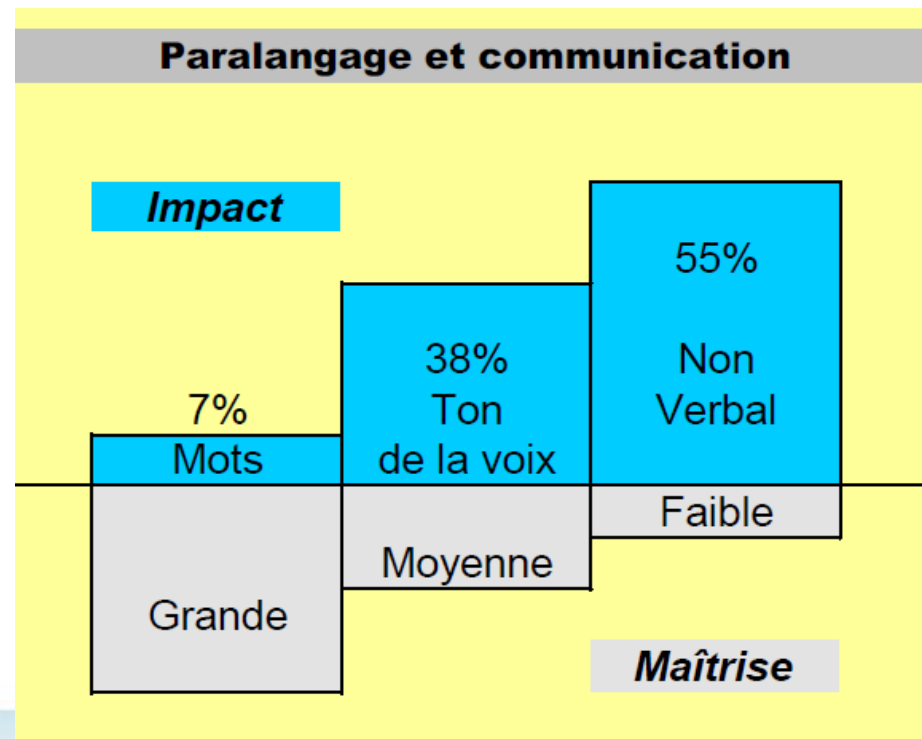




mardi 16 octobre 2012

• 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 Juvet

La prise de parole : Exemples



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

Louis Jovet

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...).

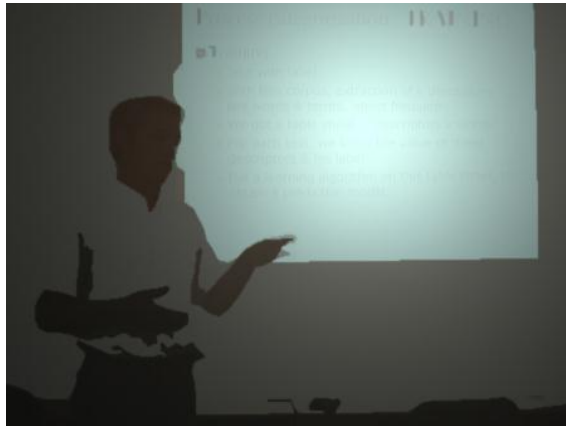


- Ce qui donne son sens à la communication, c'est la **réponse** que l'on obtient.
- Si vous n'obtenez pas la réponse voulue, **communiquez différemment.**

Un support naturel de réflexion
et de présentation:

Votre Métier

Etude de cas



Filmé



Commenté

Exercice :

Chaque participant présente son métier

Préparation 15 minutes Présentation filmée 5 minutes

Synthèse et partage



LA COMMUNICATION VUE PAR SOI/ LES AUTRES

Objectifs:

- Détecter 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-Idee

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

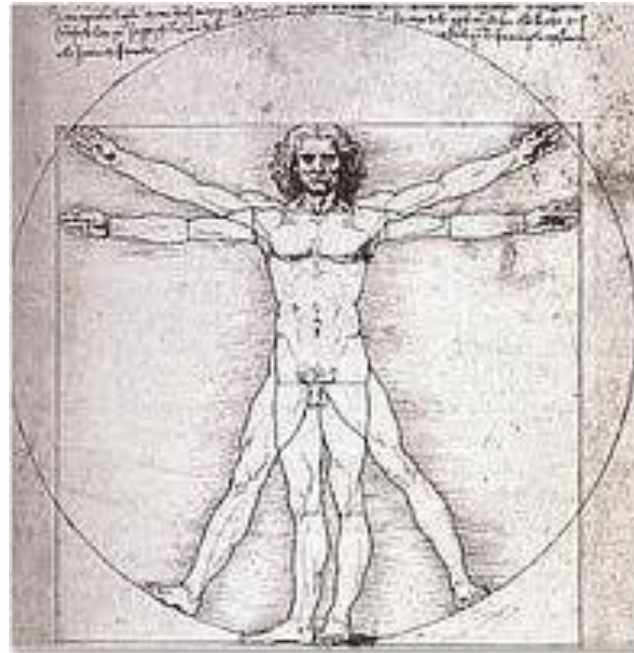
- Etre précis
→ exposer les faits
- Organiser son exposé de façon logique :
 - Cadre général
 - Situation actuelle
 - Résultat prévu
- Présenter ses recommandations par groupes
- Prévoir des options (envisager d'autres solutions) et en indiquer les avantages et les inconvénients
- Ne pas bousculer une 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
- Nouveautés dans leur domaine d'activité
- Nouveaux moyens
- Nouvelles méthodes
- Problèmes
- Perspectives
- Solutions de rechange

Comportements ils / elles SONT :

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...

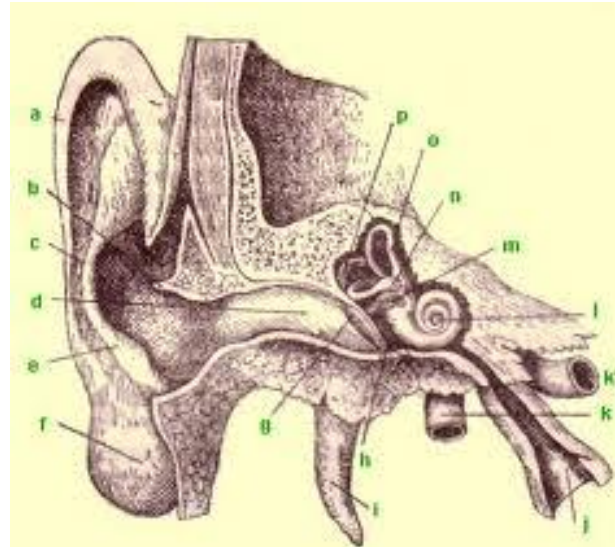
- C'est tout vu
- Rire jaune
- Je vois bien ce que vous voulez dire
- C'est clair
- Cela reste obscur pour moi
- À première vue
- Votre démonstration n'est pas assez imagée
- Observons les faits
- Votre exposé est lumineux
- Point de vue
- Un tour d'horizon des besoins
- En voir de toutes les couleurs



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

Des expressions...



LE CANAL KINESTHÉSIQUE

Des verbes...

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

Des expressions...

- Je ne saisis 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
- Humer
- 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...

Savoir, Prévoir et Décider



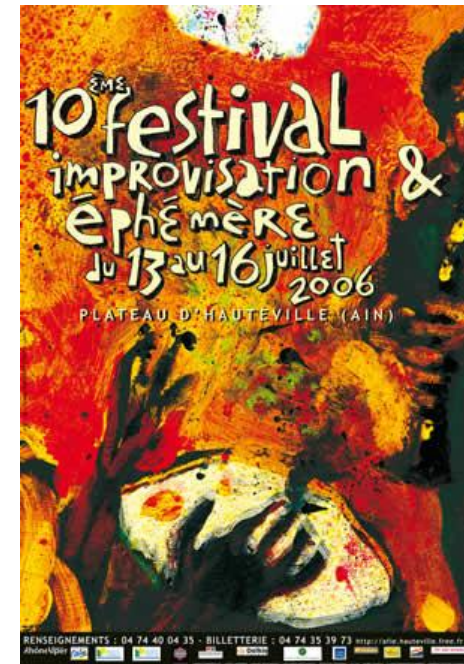
COMMUNIQUER POUR CONVAINCRE

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

La réalisation : FOSIR



Faits

Opinions (les miennes)

Sentiments (les siens)

Intention d'action

Résonnance

DEMAIN: LEVEL 2 ANIMER

Les références Cilevel



Références Cilevel

Crédit du Nord

Unédic

BULL

BNP PARIBAS

HR Access

Borland

BANQUE
POPULAIRE
BRED

MUTUALITE
FONCTION
PUBLIQUE

ALSTOM

Schlumberger

JCDcaux



LA POSTE

MANUTAN

T-Systems

RHODIA

SOCIETE
GENERALE

ibp

waycom

CAISSE D'EPARGNE

CA

AGF

Atos
Origin

SOFINCO

sofrecom

SOLYMATIc FRANCE

NATIXIS

