

Généralités, l'écoute active : présentation et techniques	3
Introduction	3
Plan.....	3
La présentation de l'écoute active	4
Définition	4
Fondement.....	4
Application.....	4
de l'écoute active	4
Objectifs	4
de l'écoute active	4
Intérêt	5
Répercussions.....	5
de l'écoute active	5
Les techniques employées.....	6
Avertissement.....	6
Capacité de l'écouter.....	6
Connaissances	6
de l'écouter.....	6
Attitudes de l'écouter.....	6
Généralités, l'écoute active : questions et re-formulation.....	7
Introduction	7
Plan.....	7
Les différents types de questions	8
Caractéristiques	8
7 principaux types	8
La question fermée.....	9
Qu'est-ce que la question fermée ?	9
Avantages et inconvénients.....	9
La question ouverte	10
Qu'est-ce que la question ouverte ?	10
Avantages et inconvénients.....	10
La question alternative	11
Qu'est-ce que la question alternative ?	11
Avantages et inconvénients.....	11
La question sondage.....	12
Qu'est-ce que la question sondage ?	12
Avantages et inconvénients.....	12
La question miroir	13
Qu'est-ce que la question miroir ?	13
Avantages et inconvénients.....	13
La question relais	14
Qu'est-ce que la question relais	14
Avantages et inconvénients.....	14
La question suggestive	15
Qu'est-ce que la question suggestive	15
Avantages et inconvénients.....	15
La re-formulation	16
Caractéristiques	16
Définition	16
Types de re-formulation	16

Re-formulation de confortation.....	16
Re-formulation	17
résumée.....	17
Re-formulation de synthèse.....	17
Précautions	17
Généralités, le message en communication.....	18
Introduction	18
Plan.....	18
Qu'est-ce qu'un message en communication ?.....	19
Définition	19
Objectifs	19
Différents types de message.....	19
Attitude de l'émetteur	19
Différents états du récepteur	19
Moyen.....	19
Le message constatation.....	20
Définition	20
Objectifs	20
Utilisation.....	20
Le message Affirmation	21
Définition	21
Objectif.....	21
Utilisation.....	21
Le message « je »	22
Définition	22
Objectif.....	22
Utilisation.....	22
Le message « tu »	23
Définition	23
Objectif.....	23
Utilisation.....	23
Le message confrontation.....	24
Définition	24
Objectifs	24
Utilisation.....	24
Généralités, comment lever une objection en communication ?.....	25
Introduction	25
Plan.....	25
Le processus pour lever une objection	26
Définition	26
Processus	26

Généralités, l'écoute active : présentation et techniques

Introduction Ce module a pour objectif d'expliquer en quoi consiste l'écoute active, quelles en sont les applications et les techniques utilisées.

Plan Nous aborderons les points suivants :

- La présentation de l'écoute active
- Les techniques employées
-

La présentation de l'écoute active

Définition L'écoute active est une manière de communiquer, de s'attacher à la découverte de l'interlocuteur.

Fondement L'écoute active développe la découverte de l'interlocuteur à travers les cinq sens : le VAKOG, c'est-à-dire :

- la **V**ue
 - l'**A**udition
 - la **K**inesthésie
 - l'**O**lfaction
 - le **G**oût
-

Application de l'écoute active L'écoute active est une attitude positive qui se doit d'être développée lors de toutes les situations de communication interpersonnelle.

Remarque :

Cette attitude permet en général de maîtriser l'entretien que l'on peut avoir lors des situations d'échanges.

Exemple :

L'écoute active est une attitude à développer particulièrement lors d'un entretien d'embauche, ou lors d'une négociation.

Objectifs de l'écoute active L'écoute active a pour objectifs :

- d'obtenir de l'information
 - de connaître les points clefs de la personnalité de l'interlocuteur
 - de maîtriser et conduire l'entretien
-

Ce sujet continue page suivante

La présentation de l'écoute active, Suite

Intérêt

L'intérêt de l'écoute active est de comprendre l'autre.

Répercussions de l'écoute active

L'écoute active entraîne, pour celui qui l'emploie correctement, les répercussions suivantes :

- meilleure compréhension par son interlocuteur
 - meilleur fondement des arguments
 - plus grande cohérence des arguments
 - adéquation plus grande des réponses par rapport aux attentes de l'interlocuteur
 - réalisation de ses propres objectifs
-

Les techniques employées

Avertissement L'écoute active est une attitude de communication qui fait appel à de multiples techniques.
Les questions qui sont employées pour "faire la découverte" de son interlocuteur seront développées dans les pages suivantes.

Capacité de l'écouter Les techniques liées à la capacité de l'écouter sont essentiellement :

- se fixer des objectifs de communication
- gérer des états internes
- faire une synthèse
- poser des questions

percevoir l'état d'acceptation de son interlocuteur

Connaissances de l'écouter L'écouter doit avoir connaissance des mécanismes relatifs :

- au rapport, c'est-à-dire le contact positif entre deux ou plusieurs personnes
- à la calibration, c'est-à-dire le repérage:
 - des indicateurs comportementaux et physiologiques que notre interlocuteur associe à un état interne
 - de la différence qui ne permet pas d'amener l'interlocuteur à notre conclusion
- à la synchronisation ou mimétisme

Attitudes de l'écouter L'écouter doit outre poser des questions, savoir **re-formuler et répéter** les informations de son interlocuteur : c'est la prise en considération de l'autre.

Généralités, l'écoute active : questions et re-formulation

Introduction "Le savant n'est pas l'homme qui fournit les vraies réponses, c'est celui qui pose les vraies questions"

Claude Lévi-Strauss.

Contrairement à ce que l'on peut croire, adapter son style de question à l'échange que l'on souhaite avoir n'est pas aussi simple qu'il n'y paraît. L'important est alors de choisir le mode de questionnement en rapport avec les objectifs finaux que l'on se fixe.

Plan Nous aborderons les points suivants :

- Les différents types de questions
 - La question fermée
 - La question ouverte
 - La question alternative
 - La question sondage
 - La question miroir
 - La question relais
 - La question suggestive
-

Les différents types de questions

Caractéristiques Toutes les questions ne sont pas de même nature et ont une utilisation spécifique ; elles sont adaptées à la tactique d'exploration du vendeur. En fonction de la formulation de la question, le client réagit.

7 principaux types Nous distinguons 7 principaux types de questions :

- la question fermée
- la question ouverte
- la question alternative
- la question sondage
- la question miroir
- la question relais
- la question suggestive



La question fermée

Qu'est-ce que la question fermée ?

La question fermée est précise, et appelle une seule réponse :

- oui
- non
- peut-être
- une quantité, un délai, une date
- une somme, un état, un volume...

Elle permet au client potentiel **de s'exprimer librement**.

Elle doit être assimilée à **un sondage directif**.

Avantages et inconvénients

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des avantages et inconvénients de la question fermée :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• permet de faire "rebondir" le client sur une question.	<ul style="list-style-type: none">• apporte peu de renseignements et doit être complétée par d'autres questions
<ul style="list-style-type: none">• oblige à une réponse précise et ouvre sur un échange.	<ul style="list-style-type: none">• peut être vécue comme brutale ou indiscrete
<ul style="list-style-type: none">• oblige à une réponse précise et engage l'interlocuteur qui ne peut revenir en arrière.	<ul style="list-style-type: none">• présente le risque d'avoir une réponse négative et de se trouver dans une situation de blocage
<ul style="list-style-type: none">• permet de contrôler l'écoute du client tout au long de l'entretien et de faire ressortir des doutes.	
<ul style="list-style-type: none">• permet d'obtenir un accord après un argument ou de conclure un entretien.	

La question ouverte

Qu'est-ce que la question ouverte ?

La question est dite ouverte par :

- son caractère sympathique
- l'ampleur de la réponse qu'elle incite à évoquer

Elle permet au client potentiel de s'exprimer librement.

Remarque :

Elle doit être assimilée à un sondage non-directif.

Exemple :

Que pensez-vous de la situation générale ?

Avantages et inconvénients

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des avantages et inconvénients de la question ouverte :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• permet une meilleure ouverture de dialogue et peut être posée après une question fermée	<ul style="list-style-type: none">• peut s'orienter vers une direction inattendue ou des "digressions" incontrôlées
<ul style="list-style-type: none">• offre un libre entretien et une orientation à la réponse	<ul style="list-style-type: none">• peut être confuse, peu organisée
<ul style="list-style-type: none">• valorise son interlocuteur	
<ul style="list-style-type: none">• révèle ses motivations	
<ul style="list-style-type: none">• donne une richesse des échanges	

La question alternative

- Qu'est-ce que la question alternative ?** Dans la question alternative, la réponse est contenue sous forme de choix dans la formulation :
- soit de manière explicite
 - soit de manière implicite
-

Avantages et inconvénients Le tableau ci-dessous présente une synthèse des avantages et inconvénients de la question alternative :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• facilite la réponse et oriente le choix de l'interlocuteur	<ul style="list-style-type: none">• elle peut créer le risque de réponse non prévue et embarrassante
<ul style="list-style-type: none">• permet de faire prendre une décision à partir d'un choix défini par le questionneur	<ul style="list-style-type: none">• elle peut entraîner la confusion
<ul style="list-style-type: none">• ne ferme pas le dialogue lors d'un refus des deux termes de l'alternative	

La question sondage

Qu'est-ce que la question sondage ?

La question sondage est une question qui consiste en une demande de renseignements précis.

Exemple :

Quelle heure est-il ?

Avantages et inconvénients

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des avantages et inconvénients de la question sondage :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• elle est précise, sans ambiguïté	<ul style="list-style-type: none">• elle peut être vécue comme brutale ou indiscreète
<ul style="list-style-type: none">• elle ne permet pas de digression dans l'échange	<ul style="list-style-type: none">• elle peut entraîner une non-réponse
<ul style="list-style-type: none">• elle permet une prise d'information efficace	

La question miroir

Qu'est-ce que la question miroir ?

La question miroir est une question qui reprend sous forme interrogative ce qui vient d'être dit par l'interlocuteur.

Exemple :

Vous avez bien compris ce que je viens de dire ?

Avantages et inconvénients

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des avantages et inconvénients de la question miroir :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• elle permet une bonne compréhension des informations échangées	<ul style="list-style-type: none">• elle peut agacer l'interlocuteur qui peut se sentir dévalorisé
<ul style="list-style-type: none">• elle peut permettre de relancer la conversation	<ul style="list-style-type: none">• elle peut être comprise comme une fin de communication

La question relais

Qu'est-ce que la question relais

La question relais est obtenue par un élargissement de la conversation sur un mode interrogatif. C'est l'introduction d'une explication à ce qui vient d'être énoncé.

Exemple :

Quand vous dites que l'entretien d'embauche est un entretien de vente de soi , dans quel sens dois-je comprendre cela ?

Remarque :

La langue française est riche en "mots relais" ; parmi les principaux , nous trouvons :

En quoi ? - C'est-à-dire ? - Par exemple ? - Par rapport à quoi ? - Dans quelle mesure ? - Dans quel cas ? - Et alors ? - Tiens ? -

Avantages et inconvénients

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des avantages et inconvénients de la question relais :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• elle permet une bonne compréhension des informations échangées	<ul style="list-style-type: none">• elle peut agacer l'interlocuteur
<ul style="list-style-type: none">• elle permet surtout d'obtenir des compléments d'information	<ul style="list-style-type: none">• elle peut donner l'impression d'un manque de suivi, de connaissance du sujet abordé
<ul style="list-style-type: none">• elle peut permettre de relancer la conversation	<ul style="list-style-type: none">• elle peut paraître familière

La question suggestive

Qu'est-ce que la question suggestive

La question suggestive est une question destinée à orienter , induire la réponse. Elle peut également préparer une question suivante.

Exemple :

Avez-vous songé à faire des économies sur le coût de vos fabrication ?

Avantages et inconvénients

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des avantages et inconvénients de la question suggestive :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• elle induit la réponse	<ul style="list-style-type: none">• elle peut effrayer l'interlocuteur
<ul style="list-style-type: none">• elle prépare un nouveau terrain de communication	<ul style="list-style-type: none">• elle peut entraîner la conversation vers des "oubliettes"
<ul style="list-style-type: none">• elle annonce une stratégie	<ul style="list-style-type: none">• elle peut fermer la discussion

La re-formulation

Caractéristiques La qualité de la re-formulation dépend de la qualité d'écoute.
Votre interlocuteur a besoin de se sentir bien compris.

Définition La re-formulation consiste à répéter :

- des idées
- des mots
- des phrases de votre interlocuteur

Ainsi, vous l'invitez à poursuivre son exposé.

Types de re-formulation Il existe plusieurs types de re-formulation, avec des effets différents :

- la re-formulation de confortation
- la re-formulation résumé
- la re-formulation synthèse

Re-formulation de confortation La re-formulation de confortation, est la reprise des derniers mots ou expressions de votre interlocuteur pour l'amener à :

- compléter
- préciser
- vérifier ce qui vient d'être énoncé

Exemple :

- "Vous avez bien dit, lors de notre précédent entretien, que, pour vous,..."

Remarque :

La spontanéité de cette intervention, ne coupe pas la conversation, elle stimule la pensée de l'interlocuteur.

Ce sujet continue page suivante

La re-formulation, Suite

Re-formulation résumée

La re-formulation résumée est nécessaire lorsqu'une conversation s'étend. Elle permet de ponctuer le débat et de faire le point.

Exemple :

- "Donc, si j'ai bien compris, vous m'avez présenté vos principales raisons."

Remarque :

Ce recentrage provoque un nouveau départ à l'entretien, il a pour mérite de vérifier votre compréhension et que rien n'a été omis. Parfois, il remet l'entretien sur la bonne voie.

Re-formulation de synthèse

La re-formulation de synthèse est le recueil d'approbations de votre interlocuteur, ce qui permet de ponctuer ses propos. Vous avez terminé votre exploration :

- vous pouvez annoncer clairement votre proposition
- vous êtes prêt à soutenir une solide argumentation

Remarques :

La re-formulation de synthèse est une transition du comportement du vendeur.

Jusqu'à là, il avait une disponibilité pour écouter ; maintenant son esprit d'initiative va influencer son interlocuteur.

Précautions

La re-formulation montre l'attitude d'écoute et d'attention du vendeur.

Exemple :

- "Si, j'ai bien compris, vous souhaitez connaître le prix de ce produit, n'est-ce pas ?"
- "C'est la 3^e fois que je vous le demande !"

Attention !

La re-formulation est à utiliser à bon escient, sinon elle peut provoquer l'effet inverse à celui souhaité.

Généralités, le message en communication

Introduction En communication, le **message** est important et il varie beaucoup en fonction de l'état du récepteur.

Plan Nous aborderons les points suivants :

- Qu'est-ce qu'un message en communication ?
 - Le message constatation
 - Le message affirmation
 - Le message « je »
 - Le message « tu »
 - Le message confrontation
-

Qu'est-ce qu'un message en communication ?

Définition Un **message** consiste à faire passer une information entre un émetteur et un récepteur, c'est à dire entre une personne qui souhaite expliquer quelque chose à une autre personne ou convaincre.

Objectifs Les objectifs du message sont :

- d'expliquer
- de convaincre
- de recadrer

Différents types de message Les différents types de message sont :

- le message constatation
- le message affirmation
- Le message « tu »
- Le message « je »
- le message confrontation

Attitude de l'émetteur Le récepteur n'est pas forcément en état d'accepter, de comprendre ce que l'on souhaite lui transmettre.
On va donc organiser la formalisation du message en fonction de l'état d'acceptation de celui qui doit le recevoir.

Différents états du récepteur Les différents états du récepteur sont présentés dans le tableau qui suit :

Etat	La personne ...
Acceptation	est en état positif ou neutre elle peut pratiquement tout entendre, elle est à l'écoute de l'autre.
Inacceptation	ne peut rien entendre le fait même de lui en voyer du positif l'agace ou ne l'intéresse pas.
Neutre	accepte ce qui lui est dit, sans plus, elle est ouverte.

Moyen Pour passer de l'inacceptation à l'acceptation le moyen le plus efficace est l'écoute active.

Le message constatation

Définition Le **message constatation** est un message qui ne contient pas de croyances. La personne qui l'émet observe, décrit ce qu'elle constate. Le contenu du message ne la concerne pas directement dans la formulation de la phrase.

Objectifs Les objectifs sont :

- d'observer des faits
- de faire observer ces faits à une ou des tiers personnes

Utilisation Le message de constatation s'utilise quand une personne, récepteur, est dans un état d'inacceptation à la communication.

Exemple :

Il fait beau aujourd'hui, la voiture qui passe roule vite.

Le message Affirmation

Définition Un **message affirmation** est un message qui est issu de croyances fortes de la part de l'émetteur.

On peut le nommer aussi argument.

Objectif L'objectif du message affirmation est de convaincre un récepteur :

- soit recadrer ses croyances
 - soit amener celui ci à d'autres croyances.
-

Utilisation Le message affirmation s'utilise après une phase d'écoute lorsque le récepteur est dans un état d'acceptation. On peut ainsi expliquer, argumenter.

Exemple :

Cette voiture peut freiner sur 10 m à 90 Km/h.

Le message « je »

Définition Un **message « je »** est un message qui ne tient compte pas des croyances du récepteur ni de celles de l'émetteur.
C'est une affirmation. La phrase est constituée par le sujet « je ».

Objectif Les objectifs sont :

- de reformuler
- de recadrer

Utilisation Le message « je » s'utilise quand une personne, récepteur, est dans un état d'acceptation et que l'on souhaite lui transmettre nos croyances, nos souhaits nos volontés.

Exemple :

Je suis ici depuis 10 minutes.

Le message « tu »

Définition Un **message « tu »** est un message qui tient compte des croyances du récepteur mais ne prend pas en compte celles de l'émetteur.

Objectif Les objectifs sont de :

- reformuler
- recadrer
- faire se convaincre la personne (récepteur) elle-même

Utilisation Le message « tu » s'utilise quand une personne, récepteur, est dans un état d'acceptation ou d'inacceptation et que l'on souhaite lui faire prendre conscience de certaines réalités.
On peut également l'amener à se convaincre lui-même dans le cadre de formulations interprétatives.

Exemple :

Tu penses que rouler à 190 n'est jamais dangereux.

Le message confrontation

Définition Le **message confrontation** est un message qui est fait de **je** et de **tu**, il tient compte des croyances du récepteur et de l'émetteur.

Objectifs Les objectifs sont de :

- confronter les points de vue
- recadrer
- convaincre

Utilisation Le message confrontation s'utilise quand une personne, récepteur, est dans un état uniquement d'acceptation
On souhaite confronter des points de vue pour arriver à une entente.

Exemple :

Quand tu dis que cela est possible je pense que nous pouvons accepter la commande.

Généralités, comment lever une objection en communication ?

Introduction On lève une objection afin de résoudre un problème de communication quand une personne émet une objection ou n'est pas d'accord.

Plan Nous aborderons le point suivant :

- Le processus pour lever une objection

Le processus pour lever une objection

Définition Lever une objection c'est ne pas répondre directement à une objection afin :

- d'éviter un conflit
- de trouver un terrain d'entente
- de comprendre la problématique

Processus Pour lever une objection, le processus est le suivant :

