

## 2 ADOPTER LA POSTURE GAGNANTE DU CONSULTANT EN ESN

---

- Pour briser la glace, on peut décroiser un peu vie professionnelle et vie personnelle en parlant d'une de nos spécificités.
- **Loi de Mehrabian** : 3 poids différents dans la communication :
  - Non-verbal (gestuelle) : 55%
  - Verbal (voix) : 38%
  - Mots (choix et structuration) : 7%
- **Opinions / sentiments / faits** :
  - **Opinions** : ce que je pense, selon mon cadre de référence (à éviter ou à faire clarifier)
  - **Sentiments** : ce que je ressens (à respecter, à accepter et à gérer)
  - **Faits** : ce que je constate (indiscutables, à privilégier)
- Nommer l'émotion de l'autre lui permet de s'ouvrir.
- **Communication non violente** : dire son ressenti plutôt que de tenir l'autre comme responsable : « tu » vs « je pense que tu, j'ai l'impression que tu »
- **Dissociation** : faire la différence entre ce que je suis et ce que je représente
- **Savoir argumenter (CPA)** :
  - Caractéristique : vous êtes 15 dans ce cursus
  - Phrase pont : ce qui vous permet
  - Avantage : d'échanger et d'étoffer votre réseau
- **SONCAS** : 6 leviers permettant de comprendre le besoin d'un prospect ou d'un client, afin de déclencher un achat, en tenant compte de ses spécificités comportementales :
  - Sécurité
  - Orgueil
  - Nouveauté
  - Confort
  - Argent
  - Sympathie

- **État d'esprit de l'écoute active :**

- Vouloir s'intéresser vraiment à l'autre
- Accepter de prendre son temps (si je n'ai pas le temps, je le dis)
- Partir sans a priori et ne pas vouloir comprendre trop vite

- **Techniques de l'écoute active :**

- Être concentré et le montrer : se mettre en position d'écoute
  - Poser des questions ouvertes et variées
  - Écouter jusqu'au bout (laisser une goutte de silence)
  - Ne pas chercher à comprendre trop vite et creuser
  - Reformuler régulièrement (reformulation de consolidation et reformulation finale ou synthèse)
  - Pratiquer la synchronisation (adapter son vocabulaire, synchronisation gestuelle)
- Faire preuve d'**assertivité** (analyse transactionnelle) : l'assertivité est la capacité à s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux d'autrui