# Adopter la posture gagnante du consultant en ESN

• Pour briser la glace, on peut décloisonner 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, a fin 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) :

Nos réactions dépendent de nous, de l’autre, de l’humeur du jour, des évènements passés, de la situation, etc.

<https://www.france.tv/france-2/les-rencontres-du-papotin/>

<https://www.e-marketing.fr/Thematique/academie-1078/fiche-outils-10154/La-communication-non-violente-CnV--325982.htm#>

Julian Treasure : 5 manières de mieux écouter

60% listening

• On ne retient que 25% de ce qu’on écoute

Pattern recognition to distinguish noice from signal

Filters : culture, langage, values, etc.

Sound places us in places and in time

Why we don’t listen : Ways of recording, noisy, isoling means

Getting attention : media screaming

Conscious listening always recreate understanding

1 silence (3min/day)

2 mixer : how many channels of sound can I hear

3 savoring : enjoying mondane sounds

4 listening positions : active/passive, critical/empathetic, reductive/expansive

5 RASA : receive, appreciate, summarize, ask

Listen consciously to live fully