



# Les types de réaction

ICT-214 – Instruire les utilisateurs dans leur comportement avec des moyens informatiques

214\_05\_20\_Th\_Les\_types\_de\_reaction.pptx

---

JBL 01.04.2022 d'après MAG-MD

# Les types de réactions, les personnalités



- Que ce soit au téléphone lorsque vous les assistez, ou lors des interview pour évaluer la qualité d'une formation ou d'un service, il est utile d'identifier à quel type de réaction vous faites face.
- Ce diaporama présente de façon **caricaturale** des comportements très marqués et quelques suggestions pour rendre l'entretien efficace.
- La nature humaine est très complexe: le but est simplement de vous donner quelques pistes pour adapter votre discours...

Vous →



# Les types de réactions, les personnalités

• Vous →



• Eux →

MR. COOL



Madame  
TIMIDE

Roger Hargreaves



Monsieur  
BAVARD

MME JE-SAIS-TOUT



M. PRESSÉ



# Les types de réactions : le bavard ...




- ...ne laisse pas parler les autres.
- Il se place lui-même au centre et donne l'impression de connaître mieux le sujet que quiconque.
- Il dit peu de choses avec beaucoup de paroles.
- *Conseils :*
  - Interrompez-le pendant qu'il reprend son souffle.
  - Une louange placée adéquatement ou une remarque positive peut adoucir la véhémence de votre interruption.
  - Appelez-le clairement par son nom.
  - Revenez avec persévérance au sujet.





# Les types de réactions : le calme

- Il ne parle pour ainsi dire pas,
  - surtout pas quand vous l'attendez selon le déroulement prévu de l'entretien.
- 
- MR. COOL**
- Mr. Cool is a blue, triangular character with a smiling face, wearing a blue top hat and having a single leg visible. He is standing with his arms slightly out.
- Il s'exprime surtout avec des phrases courtes, interrompues de longues silences.
- *Conseil :*
    - Vous pouvez faire parler de telles personnes avec des questions ouvertes.



# Les types de réactions : Je-sais-tout ...

- ... connaît déjà tout mieux que son interlocuteur.
- Ses convictions sont en béton.
- Il résiste à tout autre argument.
- Il est immunisé contre tout raisonnement logique,
- même devant l'évidence d'une argumentation irréfutable, il aura sûrement le dernier mot.
- *Conseil :*
  - Des compliments renforçant son besoin « d'être quelqu'un » vous aident à avancer.



# Les types de réactions : le timide ...



- ... demande assistance seulement en cas d'urgence et s'excuse du dérangement.
- Sa voix est souvent retenue, monotone, faible.
- Il n'autorise pas sa colère à se décharger, elle s'accumule et reste silencieuse.
- Il ne marque pas d'opposition visible cela ne veut pas dire qu'il est d'accord ; supporte beaucoup mais peut exploser d'une manière inattendue.
- *Conseil :*
  - Les timides ont souvent fait l'expérience de ne pas être estimé.
  - Donnez-leur le sentiment que vous vous réjouissiez de leur appel ou de ce contact.



# Les types de réactions : le méfiant...



- ... a fait des expériences négatives,
- Il pense qu'on cherche à le tromper.
- Il est plutôt calme et attend que l'autre fasse une faute.
- *Conseils :*
  - On peut établir avec les méfiants une relation de confiance uniquement à la condition que l'on fasse preuve, lors de chaque entretien, d'une attitude honnête et sérieuse.
  - Ce genre de personne ne se départis de sa méfiance qu'après plusieurs contacts.





# Les types de réactions : le surchargé ...



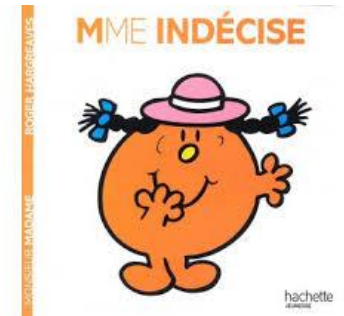
- ... vit dans un stress permanent.
- Il n'a jamais le temps.
- Il vient le premier, part le dernier et le rappelle.
- Il se plaint souvent de sa surcharge de travail.
- Agité, il parle souvent très vite, de manière pas toujours cohérente.
- Il n'est souvent pas enclin à écouter de longues explications.
- *Conseils :*
  - Limitez-vous à l'essentiel.
  - Soyez concis sans vous laisser stresser.
  - Louez ses compétences professionnelles.



# Les types de réactions : l'hésitant ...



- ... demande plusieurs fois la même chose.
- Il a des difficultés à suivre un événement avec concentration.
- Il est rarement systématique et perd rapidement la vue d'ensemble de son problème.
- *Conseils :*
  - Réceptif aux louanges.
  - Ne lui proposez qu'un choix restreint de solutions.
  - Décidez vous-même, dans son intérêt, chaque fois que cela est possible.
  - Montrez lui des solutions réalisables.



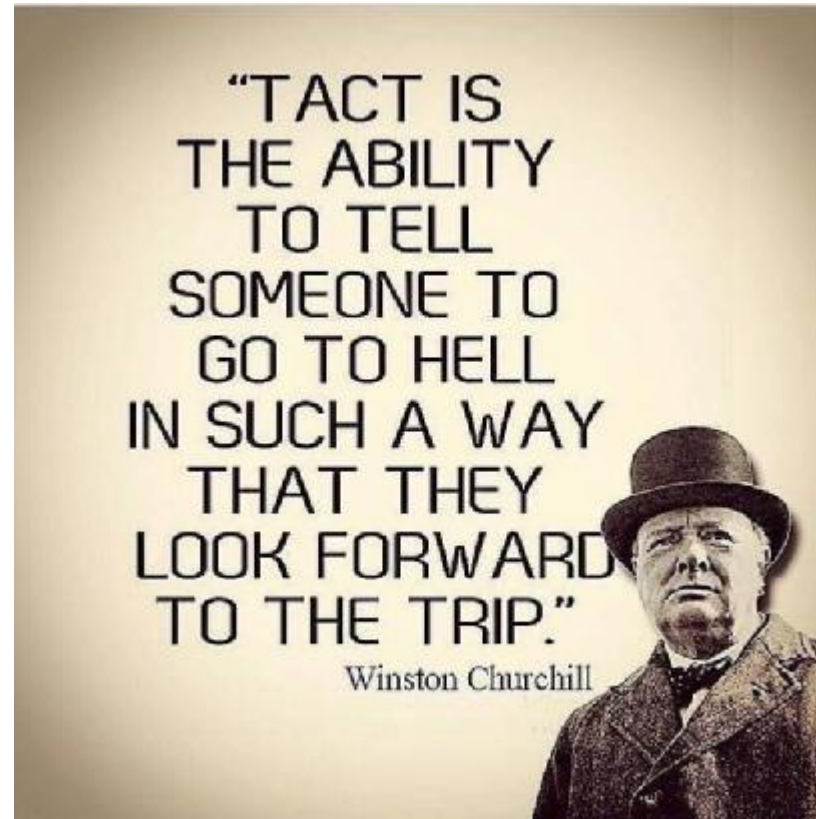
# Dans tous les cas



- Soyez respectueux.
- Faites alliance avec l'utilisateur.
- Illustrez vos propos.
- Faites tester à l'utilisateur.
- Assurez-vous que vous avez répondu à la requête.



# Ayez du tact !



Le tact est la faculté de dire à quelqu'un d'aller en enfer de telle manière qu'il attend avec impatience le voyage.



# Interpréter les résultats d'une enquête

- Il est nécessaire d'interpréter les résultats des enquêtes de satisfaction en se méfiant des distorsions induites par ...
  - ✓ ... la formulation des questions,
  - ✓ l'intérêt des utilisateurs à y répondre avec soin,
  - ✓ l'impact d'une récente expérience (bonne ou mauvaise, positive ou négative),
  - ✓ les amitiés ou inimitiés,
  - ✓ un facteur important : le retour est-il anonyme ?
  - ✓ Le public ciblé (Est-ce que des utilisateurs sont exclus ?)  
*Exemple : enquête à la clôture d'incident exclura les utilisateurs qui se sont dépannés seuls ou sans ticket..*
  - ✓ La fréquence et la longueur des enquêtes.