

Formation développeur.euses WEB

CEPRA

Atelier de communication en entreprise



www.nanouhub.com



Jessica Dessy

➤ Psychologue, coach & formatrice

- ✓ Accompagnement individuel et ou collectif
- ✓ Lorsque des humains travaillent ensemble
- ✓ (ré)orientation professionnelle
- ✓ Prévention du burn-out et promotion du bien-être au travail
- ✓ Organisation, Motivation, Leadership, ...
- ✓ La qualité et la performance à long terme se construisent sur le PLAISIR



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

Nanou Hubeau



➤ Lifecoach & formatrice

- ✓ Maître Praticienne en PNL
- ✓ Coaching individuel ou en groupe
- ✓ Hypnothérapeute
- ✓ Management - Stress - Couple
- ✓ Formatrice en softskill
- ✓ Confiance en soi



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

Cadre de travail

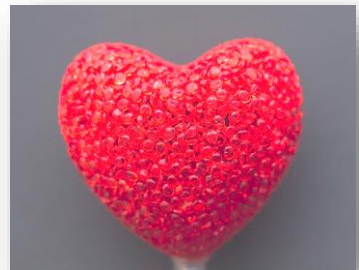
- ✓ Respect: du timing, de la parole des autres, du matériel, du local, ...
- ✓ Confidentialité
- ✓ Participation active
- ✓



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

Atelier de communication en entreprise

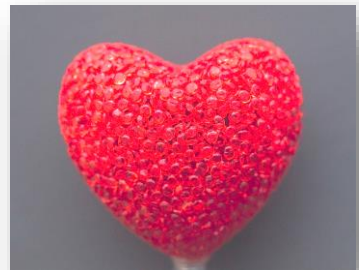
- ✓ Cadre & présentations
- ✓ Pourquoi parler de la communication?
- ✓ Comment définir la communication?
- ✓ Où se passe la communication?
- ✓ Qu'est-ce qui se passe dans la communication?
- ✓ Quels sont les outils d'une communication efficace en entreprise?
- ✓ Communication & vie privée
- ✓ Conflits en communication
- ✓ Outils de communication assertive



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

POURQUOI PARLER DE LA COMMUNICATION?

→ Quels sont les métiers de la communication?



POURQUOI PARLER DE LA COMMUNICATION?

Les compétences clés du 21^{ème} siècle

https://www.youtube.com/watch?v=qUFny_YhKoQ&t=83s



Les compétences du 21^e siècle

Comment faire la différence ? Créativité,
Communication, Esprit Critique, Coopération

Collection : Hors collection, Dunod

Parution : octobre 2018

Jérémie Lamri, Michel Barabel, Olivier Meier

Existe au format livre et ebook

Quelles sont les compétences permettant à un individu de préserver son employabilité ? Les compétences assurant la réussite professionnelle au 21^e siècle ne sont plus les mêmes qu'autrefois. Alors que les professionnels du 20^e...



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

POURQUOI PARLER DE LA COMMUNICATION?

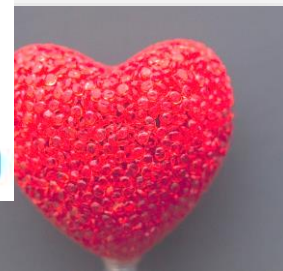


RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA

<https://www.cademploi.fr/editorial/conseils/conseils-candidature/entretien-embauche/detail/article/soft-skills-quelles-sont-elles-que-les-entreprises-s-arrachent.html>



www.nanouhub.com

POURQUOI PARLER DE LA COMMUNICATION?

- ✓ Quelles sont vos « softskills »?
- ✓ Quelles sont les softskills que vous estimez importantes dans le métier de développer web?



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

COMMENT DEFINIR LA COMMUNICATION?



? DÉFINITIONS

Action, fait de communiquer, de transmettre quelque chose : *Communication de la chaleur à un corps.*

Action de communiquer avec quelqu'un, d'être en rapport avec autrui, en général par le langage ; échange verbal entre un locuteur et un interlocuteur dont il sollicite une réponse : *Le langage, le téléphone sont des moyens de communication.*

Action de mettre en relation, en liaison, en contact, des choses : *Établir une communication entre deux conduites.*

Mise en relation et conversation de deux correspondants par téléphone ou par un autre moyen de télécommunication.

Exposé fait à un groupe et en particulier à une société savante, dans un congrès, etc., information, écrite ou orale, donnée à un groupe, un organisme : *Communication à la presse.*

Liaison, jonction, passage entre deux lieux : *Porte de communication entre deux chambres.*

Fait, pour une personnalité, un organisme, une entreprise, de se donner telle ou telle image vis-à-vis du public : *Conseiller en communication. Campagne de communication.*

Médecine

Malformation, le plus souvent congénitale, faisant communiquer deux vaisseaux ou deux cavités cardiaques habituellement séparés. (Les principales malformations de ce type sont les *communications aorto-pulmonaire, interauriculaire, interventriculaire, interauriculo-ventriculaire*. Elles bénéficient généralement de la chirurgie cardiaque.)

Militaire

Ensemble de l'infrastructure routière, fluviale, ferroviaire, portuaire et aérienne, permettant d'assurer les mouvements et les transports des troupes en opération.



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

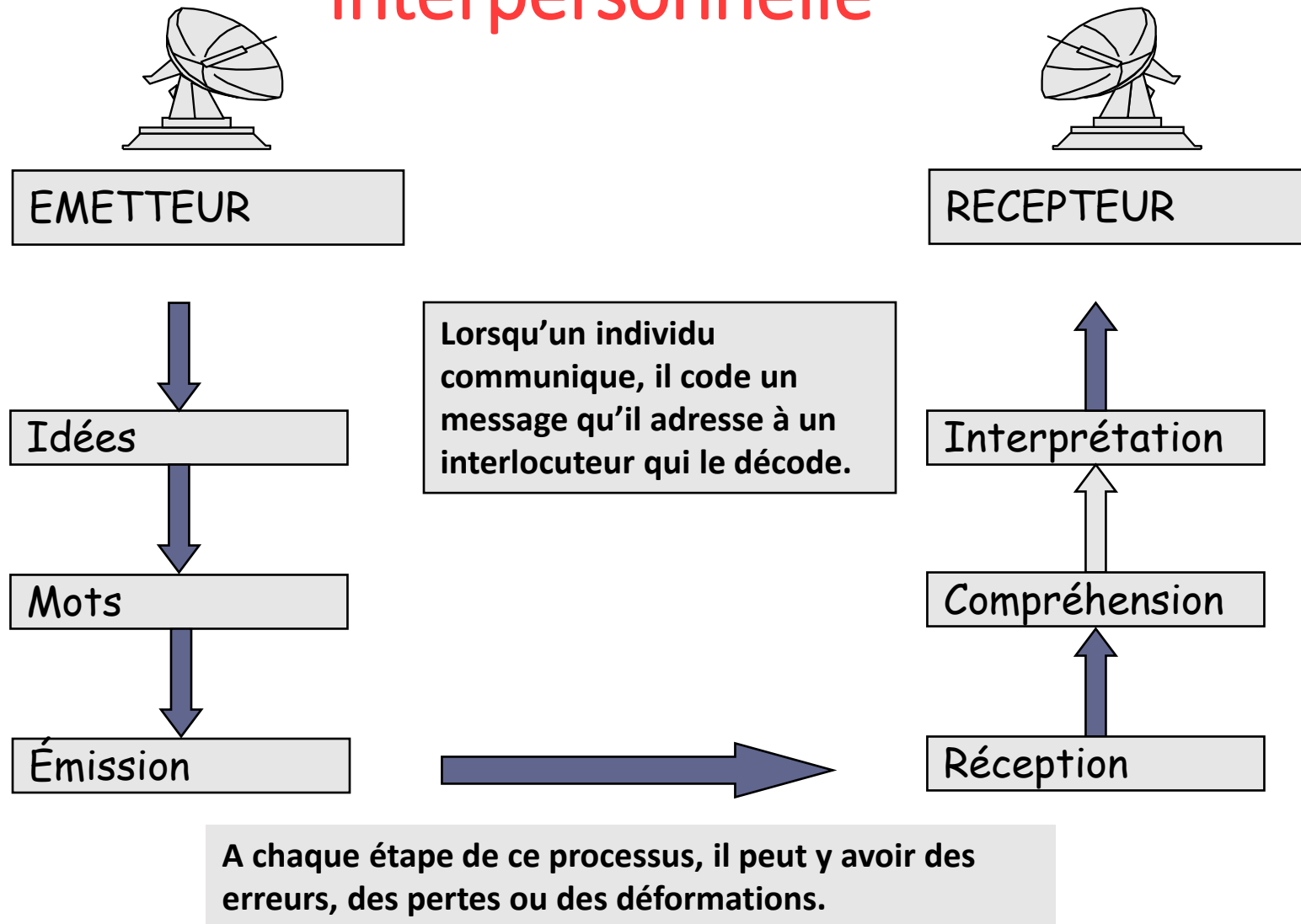
NELSON MANDELA



b.com



Mécanisme de la communication interpersonnelle



RECREATION

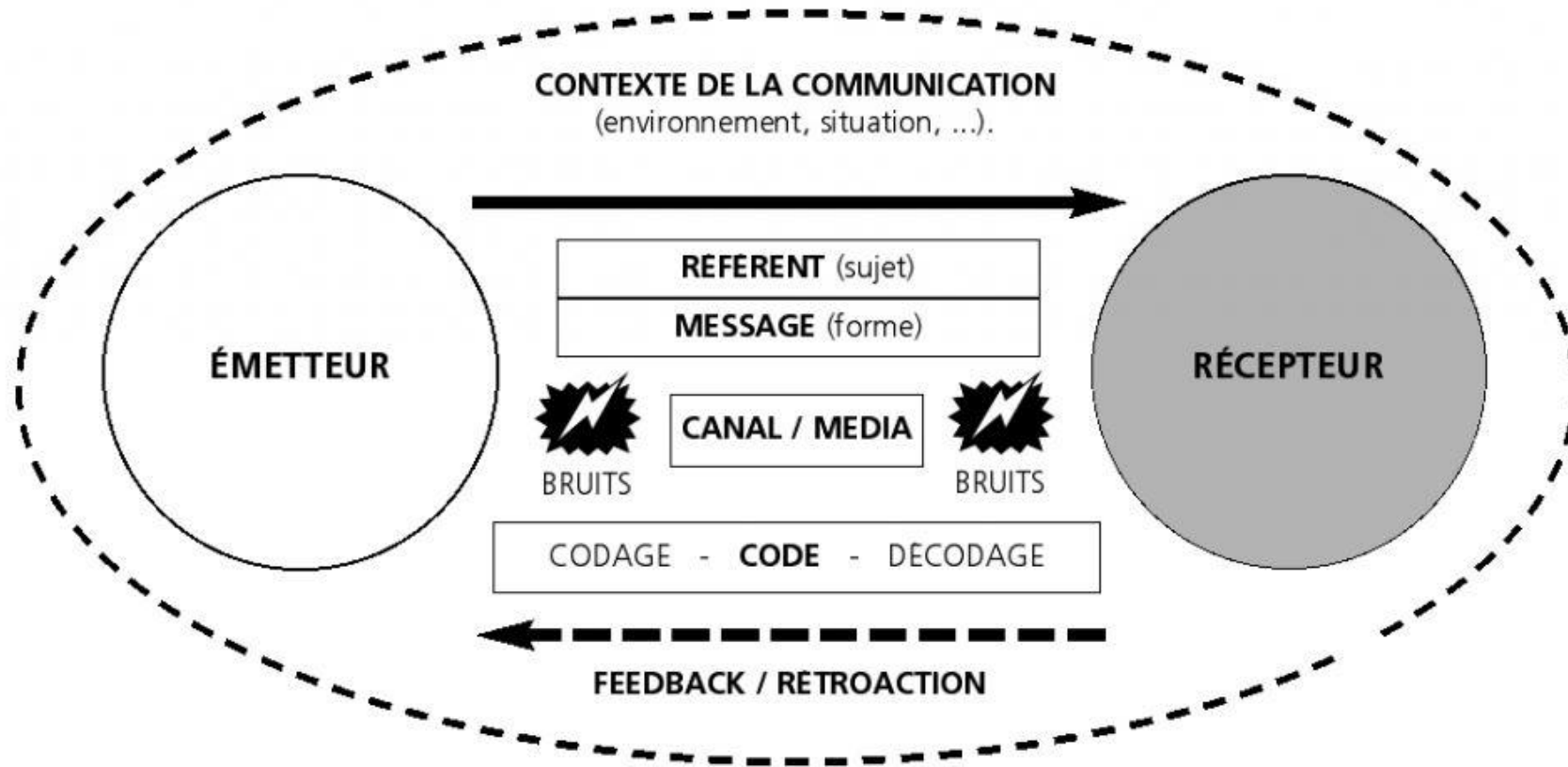
"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

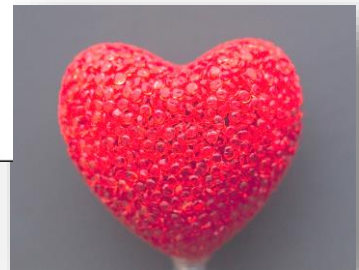
Schéma de la communication



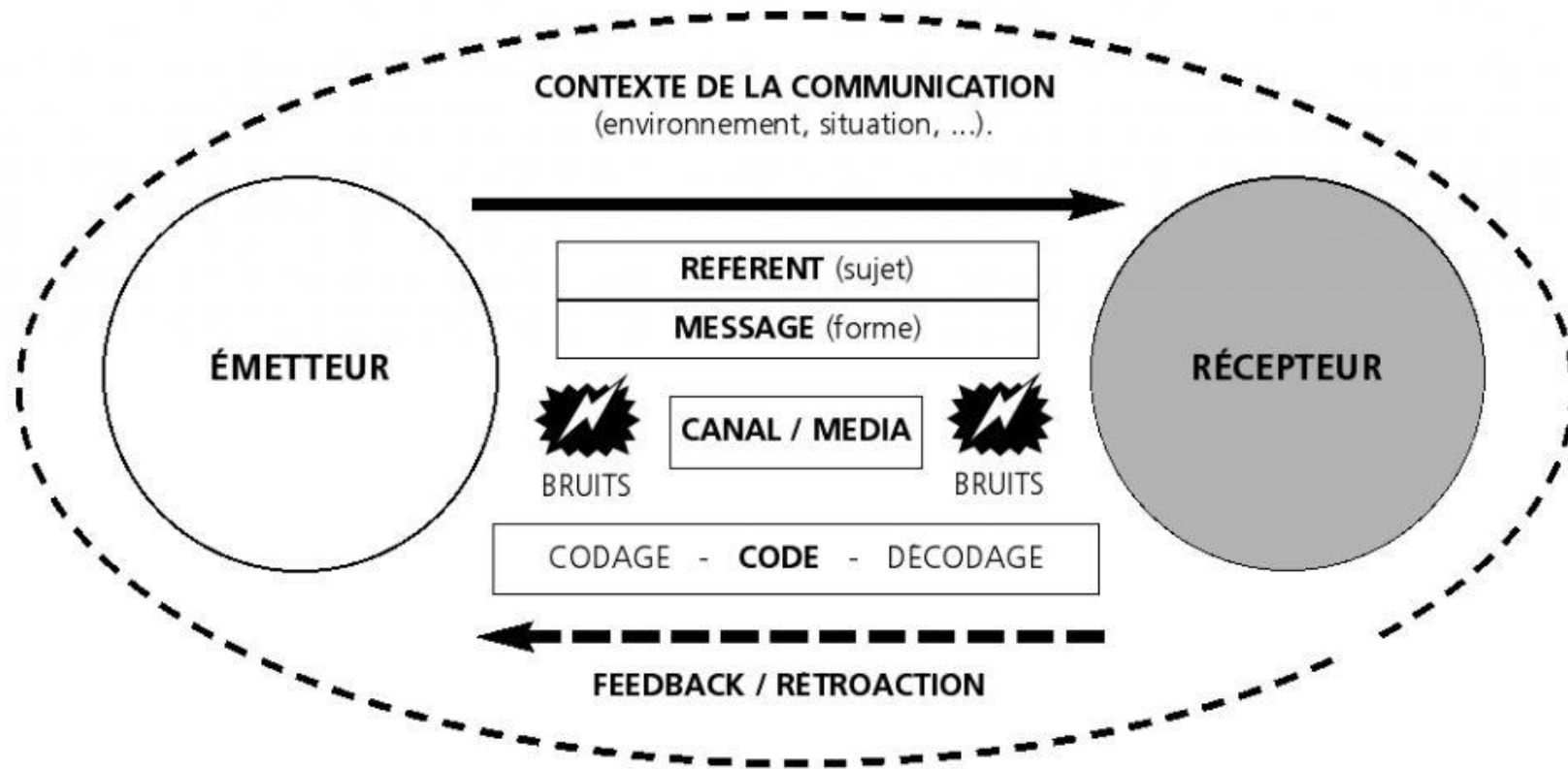
RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com



Et dans votre futur professionnel: quels sont les codes, les bruits, les éléments de contexte?



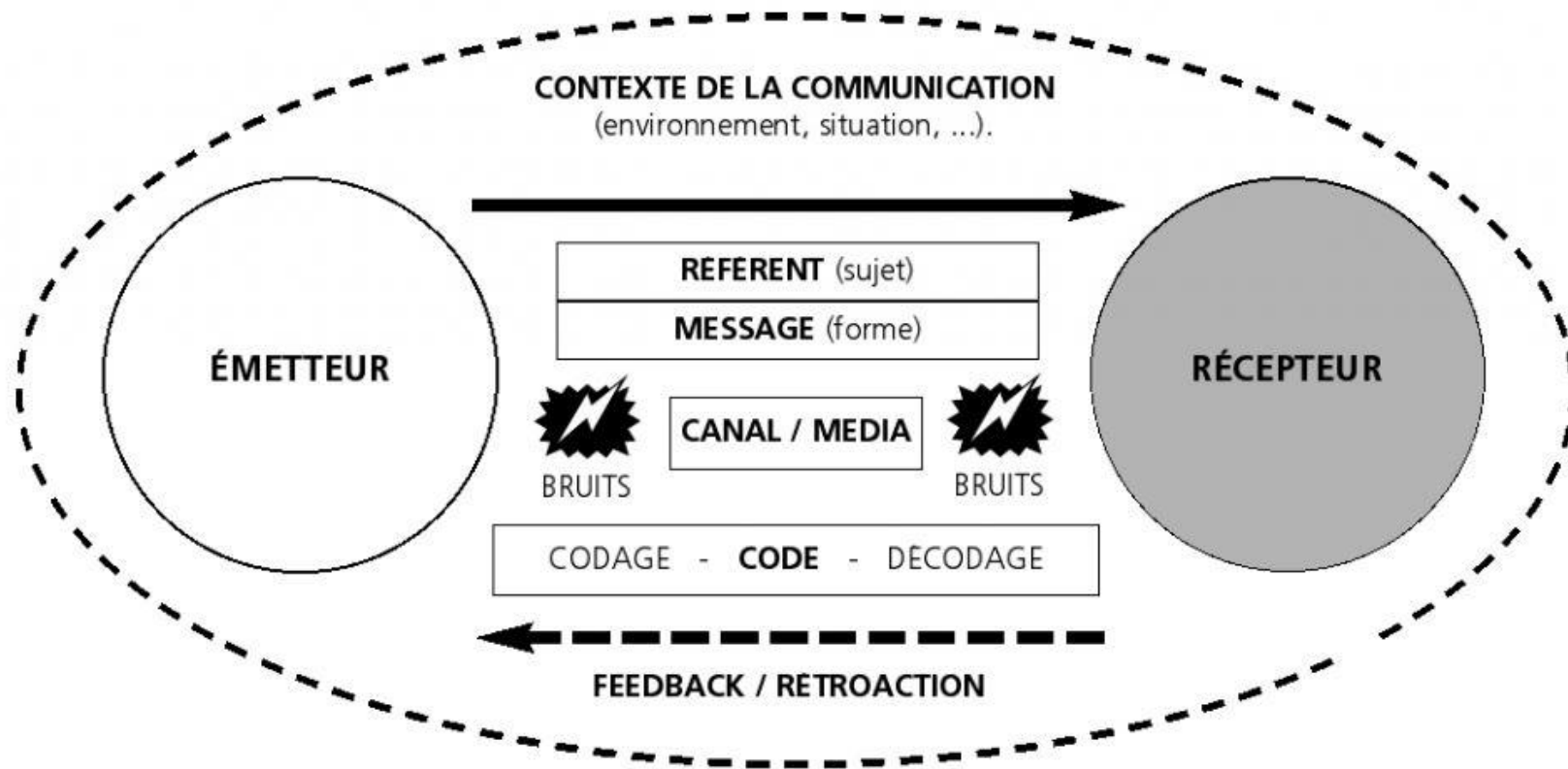
RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com



Une solution: la reformulation !



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

QUELS SONT LES CANAUX DE LA COMMUNICATION ?



A votre avis, qu'est-ce qui a le plus d'impact entre le langage verbal et le langage non-verbal?



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

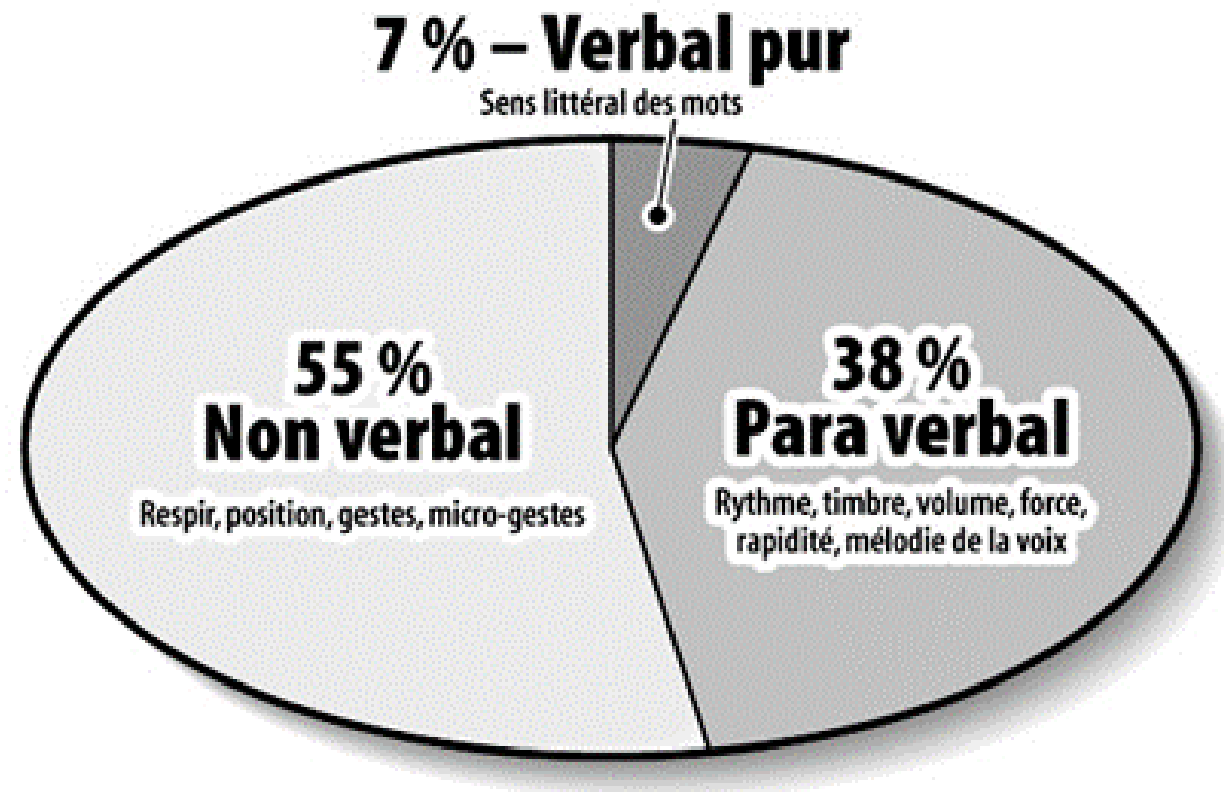
NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

QUELS SONT LES CANAUX DE LA COMMUNICATION ?

Informations sur la communication



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

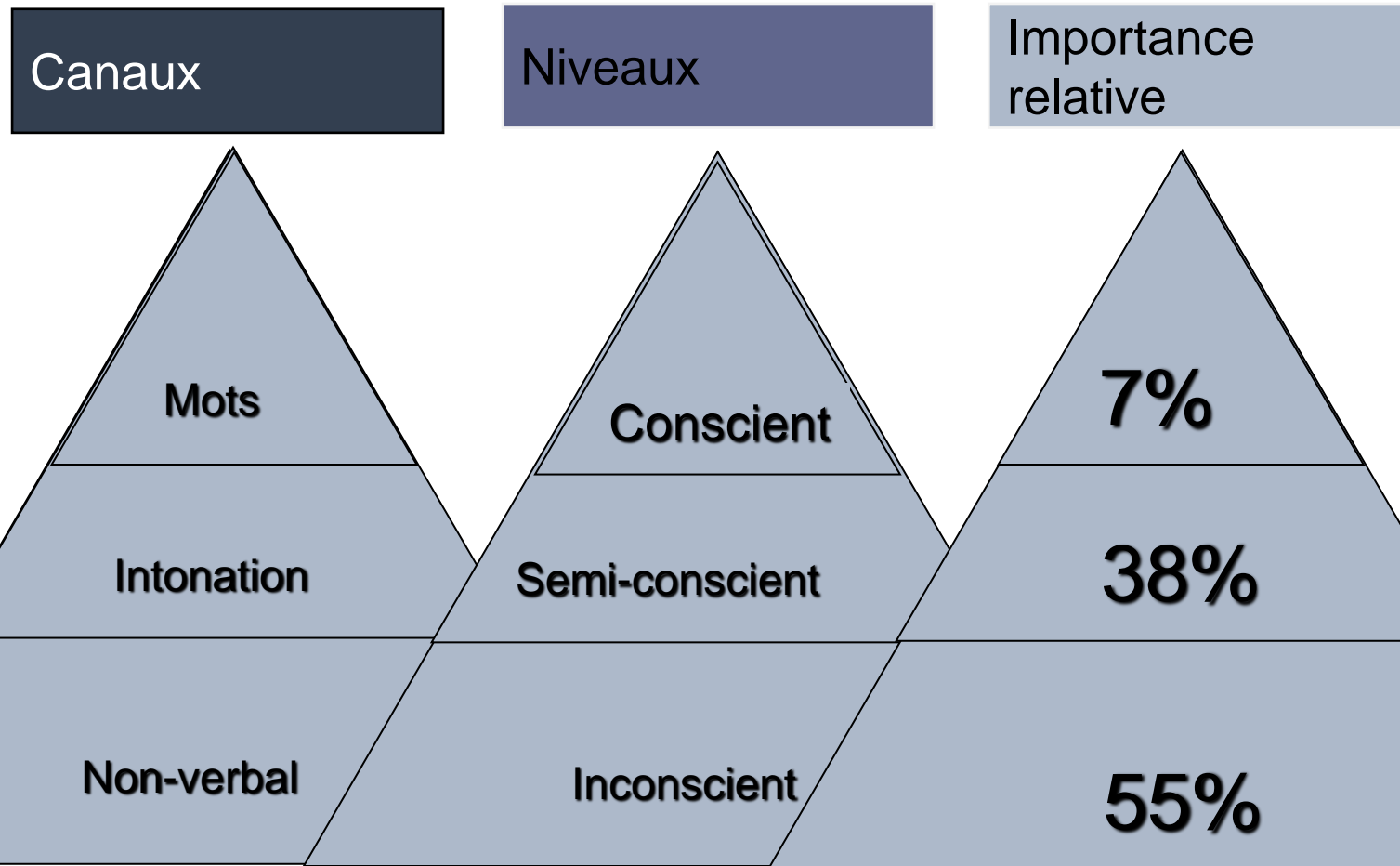
NELSON MANDELA

Conception & mise en page de ©Martens Richard — 1^{er} septembre 1997, 22 & 23 février 1999, 26 juin 2000
D'après une étude américaine citée dans les formations de Programmation Neuro-Linguistique (PNL)



www.nanouhub.com

Les canaux de communication

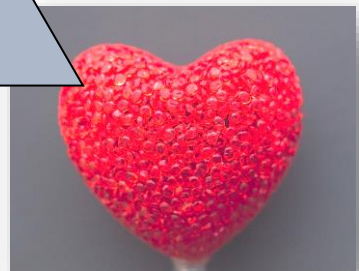


RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA

Le meilleur fond s'écroule si la forme n'y est pas !



QUELS SONT LES CANAUX DE LA COMMUNICATION ?



RECREATION

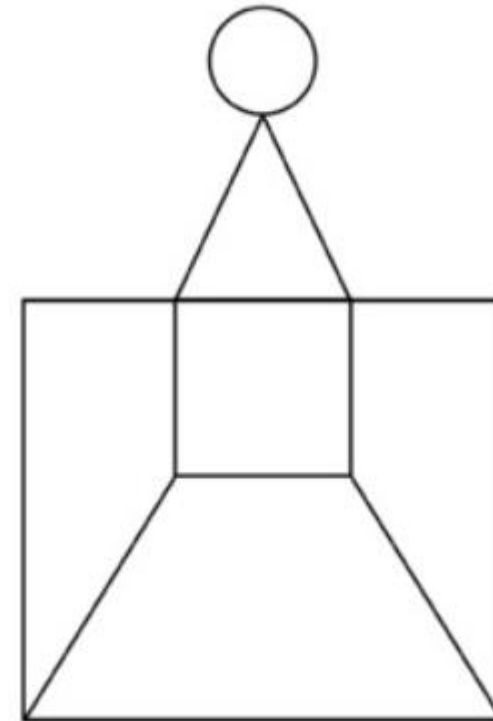
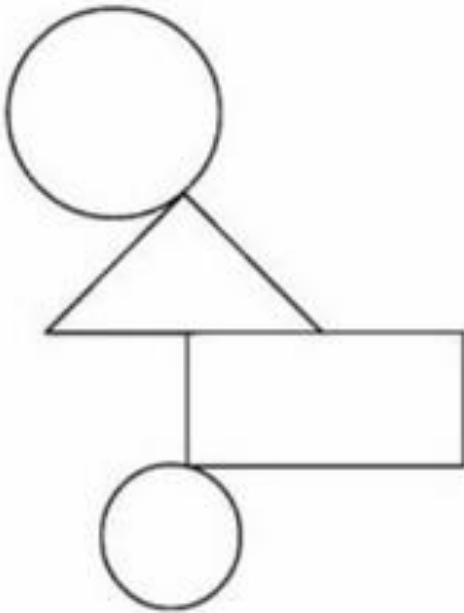
"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

QUELS SONT LES CANAUX DE LA COMMUNICATION ?



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

QUELS SONT LES CANAUX DE LA COMMUNICATION ?



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

QUELS SONT LES CANAUX DE LA COMMUNICATION ?



RECREATION

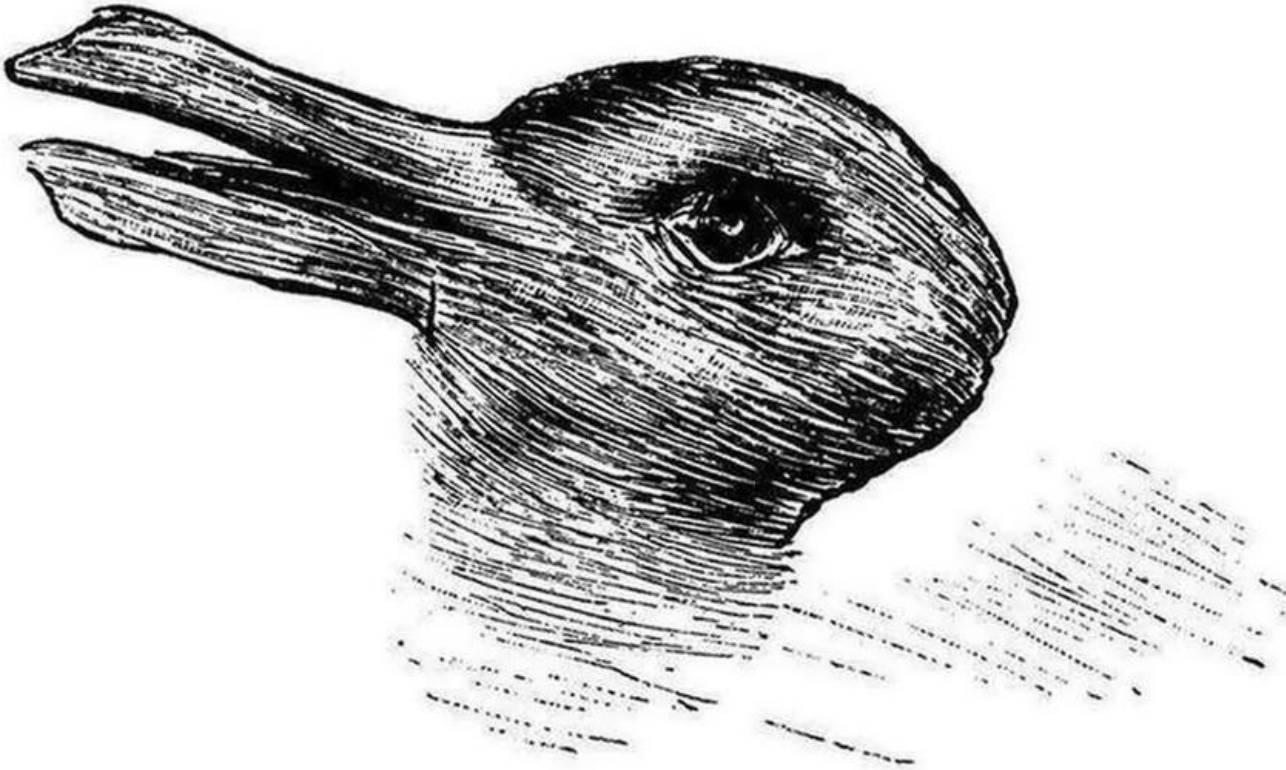
"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

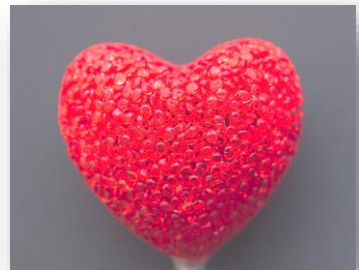
QUELS SONT LES CANAUX DE LA COMMUNICATION ?



RECREATION

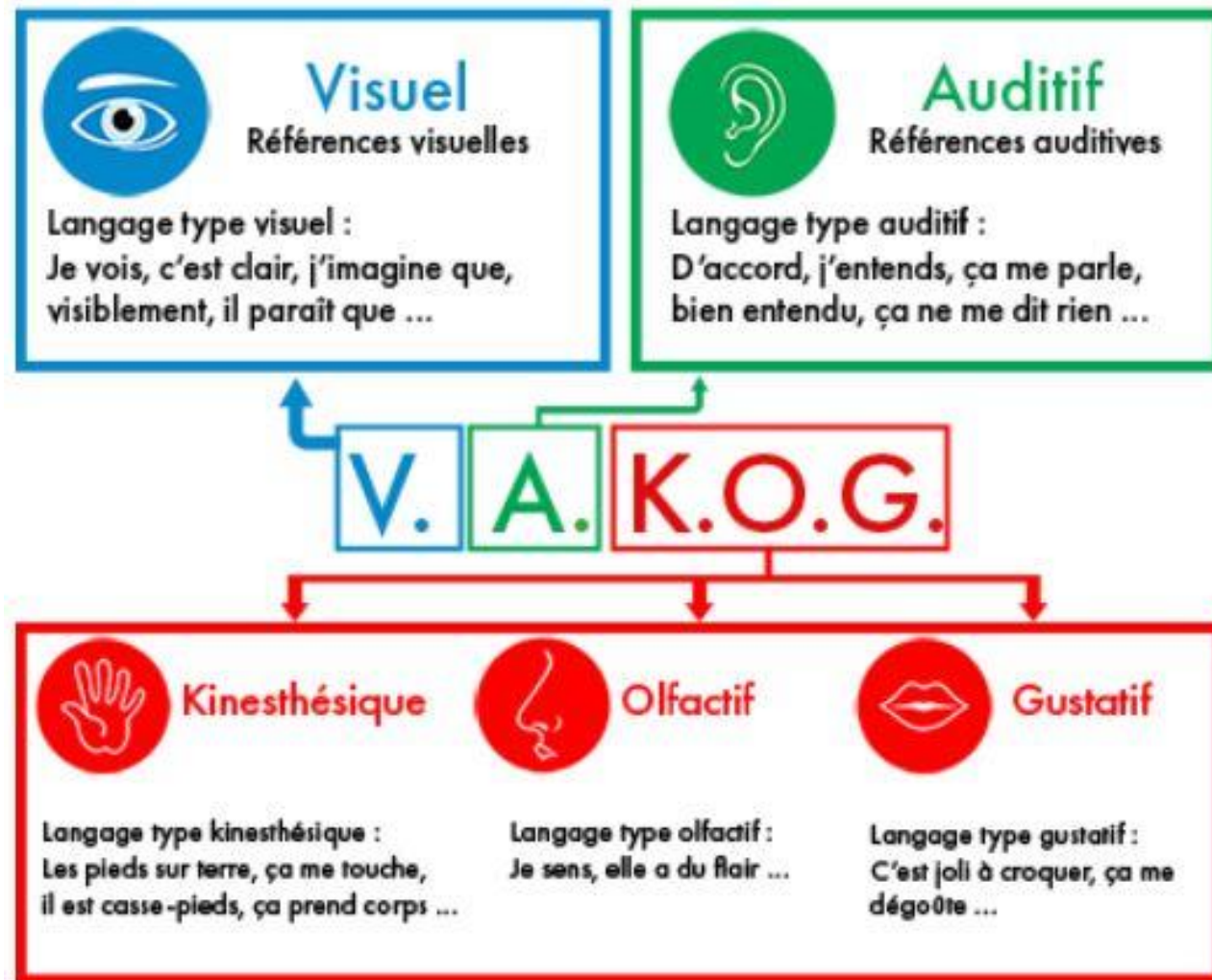
"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

QUELS SONT LES CANAUX DE LA COMMUNICATION ?



Et vous, quel canal préférez vous?

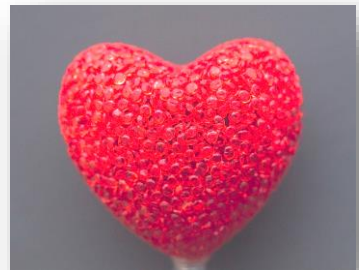
Quel canal fuyiez vous?!!



RECREATI

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

Canaux de communication

Comment reconnaît-on une personne "visuelle" ?

- ✓ Elle regarde souvent en l'air
- ✓ Elle parle vite
- ✓ Elle a une voix placée haut
- ✓ Elle respire du haut
- ✓ Elle se tient relativement droite



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

Canaux de communication

Comment reconnaît-on une personne "auditive" ?

- ✓ Elle s'écoute parler donc elle a une voix mélodieuse
- ✓ Elle parle plus lentement
- ✓ Elle respire de la poitrine
- ✓ Elle a une posture téléphone
- ✓ Elle semble plus calme



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



Ecoutez-vous bien?

	Presque jamais	Rarement	Parfois	Habituel- lement	Presque toujours
Ecoutez-vous volontiers ce que disent les autres ?	1	2	3	4	5
Encouragez-vous les autres à prendre la parole ?	1	2	3	4	5
Ecoutez-vous aussi bien lorsque vous n'aimez pas la personne qui parle ?	1	2	3	4	5
Ecoutez-vous aussi bien un homme qu'une femme, un jeune qu'une personne âgée ?	1	2	3	4	5
Ecoutez-vous un étranger aussi bien qu'une personne que vous connaissez ?	1	2	3	4	5
Mettez-vous de côté ce que vous avez devant vous lorsque vous devez écouter ?	1	2	3	4	5
Regardez-vous celui qui parle ?	1	2	3	4	5
Etes-vous insensible aux perturbations autour de vous ?	1	2	3	4	5
Encouragez-vous votre interlocuteur à parler au moyen de sourires, de hochements de tête, etc ?	1	2	3	4	5
Etes-vous sûr(e) de réfléchir à ce qu'il dit ?	1	2	3	4	5



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

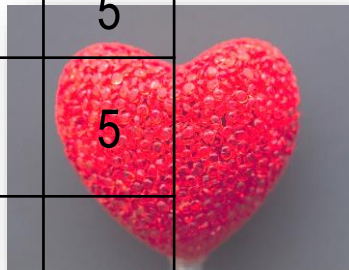
	Presque jamais	Rarement	Parfois	Habituel- lement	Presque toujours
Essayez-vous toujours de découvrir ce qu'il pense ?	1	2	3	4	5
Essayez-vous de rechercher le pourquoi de ce qui est dit ?	1	2	3	4	5
Lui permettez-vous de s'exprimer ?	1	2	3	4	5
Lorsqu'il hésite, l'encouragez-vous ?	1	2	3	4	5
Restez-vous continuellement concentré(e) sur votre interlocuteur ?	1	2	3	4	5
Répétez-vous ce qu'il a dit et lui demandez-vous si vous avez bien compris ? (Reformulation)	1	2	3	4	5
Vous abstenez-vous de l'interrompre ?	1	2	3	4	5
Ecoutez-vous bien indépendamment de sa façon de parler et de son choix de mots ?	1	2	3	4	5
Ecoutez-vous, même lorsque vous anticipez ce qui va être dit ?	1	2	3	4	5
Posez-vous des questions pour obtenir une explication à propos des idées émises ?	1	2	3	4	5
TOTAL					
TOTAL GLOBAL					



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



Ecoutez-vous bien? Résultats

Plus de 90 points	Ou vous avez été indulgent pour vous-même, ou vous êtes un véritable génie de l'écoute.
De 76 à 90 points	Vous êtes déjà très loin dans l'écoute, vous pouvez encore vous améliorer.
De 66 à 75 points	Vous vous êtes certainement jugé objectivement. Vous faites partie des meilleurs.
De 55 à 65 points	Il y a encore beaucoup à améliorer, trop de préoccupations vous empêchent vraisemblablement d'écouter réellement.
De 46 à 55 points	Vous n'êtes pas très conscient de l'importance de l'avis des autres, ou vous y accordez trop peu d'attention.
De 26 à 45 points	Ou vous êtes pessimiste, ou vous vous jugez trop sévèrement, ou vous n'avez que très peu d'aptitudes à l'écoute.
Moins de 26 points	Votre cas est désespéré. Un bel avenir d'ermite vous attend...



RECREATIC

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com



NELSON MANDELA

[illegible]

Conditions d'une écoute de qualité

- ✓ Détachez-vous de vos propres problèmes.
- ✓ Posez des questions.
- ✓ Faites de l'empathie.
- ✓ Concentrez-vous.
- ✓ Prenez des notes.
- ✓ Encouragez.
- ✓ N'interrompez jamais.
- ✓ Ne concluez pas trop vite.



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



- ✓ Une vieille paysanne, la veuve Margot, qui habitait une petite maison sur la route déserte de Roumont avait conduit son troupeau aux champs pour lui donner de l'herbe fraîche.
- ✓ Une vipère, cachée derrière des fagots, s'élança sur elle et la mordit à plusieurs reprises au poignet.
- ✓ Cette pauvre femme est morte le soir même dans d'atroces souffrances.

Participants	Détails ajoutés	Détails supprimés	Modifications introduites
1			
2			
3			
4			
5			
6			



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



La force du silence

Quand Chamberlain a compris qu'il n'était pas le Premier ministre capable d'être le chef de l'Angleterre en guerre, il a choisi lui-même son successeur, comme c'était alors la tradition au sein du parti conservateur anglais. Et il a désigné Lord Halifax.

Pour donner le maximum d'atouts au gouvernement, il a souhaité que Churchill fasse partie du cabinet. Il l'a convoqué et lui a dit : « Halifax est le meilleur, mais nous avons besoin de vous. Acceptez-vous d'être le numéro deux ? »

Churchill, par patriotisme, par devoir, par cette authentique grandeur qu'est l'abnégation devant l'intérêt supérieur a dit oui. Quelques heures après, un homme qui avait un peu de génie, Lord Beaverbrook, le tycoon de la presse anglaise, demande à Churchill de le recevoir d'urgence et lui dit : « Il paraît que vous avez accepté qu'Halifax soit Premier ministre ? Ce n'est pas possible. » Churchill répond qu'il s'agit là d'une affaire d'Etat et qu'il n'en discutera pas avec lui. Beaverbrook insiste. Churchill remarque qu'il ne pouvait pas faire autrement.

Beaverbrook dit : « C'est un crime contre la Nation. Il n'y a que vous qui puissiez mobiliser la Grande-Bretagne », il insiste, il discute ; Churchill est au fond convaincu de ce que dit Beaverbrook, mais objecte : « J'ai donné ma parole, je ne la reprendrai pas. »

Alors Beaverbrook dit : « Je vous demande une seule chose. Quand vous serez convoqué par Chamberlain avec Halifax et qu'il vous demandera de confirmer votre acceptation, restez silencieux trois minutes. Trois vraies minutes. Cent quatre-vingt secondes. Avant de dire oui. Au nom de l'Angleterre, je vous le demande. »

Churchill trouve cela saugrenu et ne voit pas comment ça pourrait changer la situation, mais il a de l'amitié et de l'estime pour Beaverbrook. Il promet.

Le lendemain, Churchill et Halifax sont dans le bureau de Chamberlain, à Downing Street. Et Chamberlain dit : « Voulez-vous, je vous prie, confirmer à Lord Halifax que vous acceptez d'entrer dans son cabinet ? ... » Et Churchill se tait. Une minute. Il se tait. Une minute et demie, il se tait. Avant que les trois minutes se soient écoulées, Lord Halifax disait : « Je crois que c'est Winston Churchill qui doit être le Premier ministre ».

Le moins que l'on puisse dire, c'est que ces trois minutes ont joué un rôle majeur dans l'histoire de la deuxième guerre mondiale.

Extrait du livre « *Si je mens* »
de Madame Françoise Giroud



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



Canaux de communication

Comment reconnaît-on une personne "kinesthésique" ?

- ✓ Elle se sent parler et a donc une voix grave
- ✓ Elle parle vraiment lentement
- ✓ Elle respire du ventre
- ✓ Elle a une posture à l'aise
- ✓ Elle paraît très calme.



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



Le rapport :

Pour calibrer un comportement, nous allons observer :

la posture du corps :

- maintien de la tête, du dos
- répartition du poids

les gestes :

- rythme et direction

la distance par rapport à l'interlocuteur :

- la bulle
- la tonalité de la voix



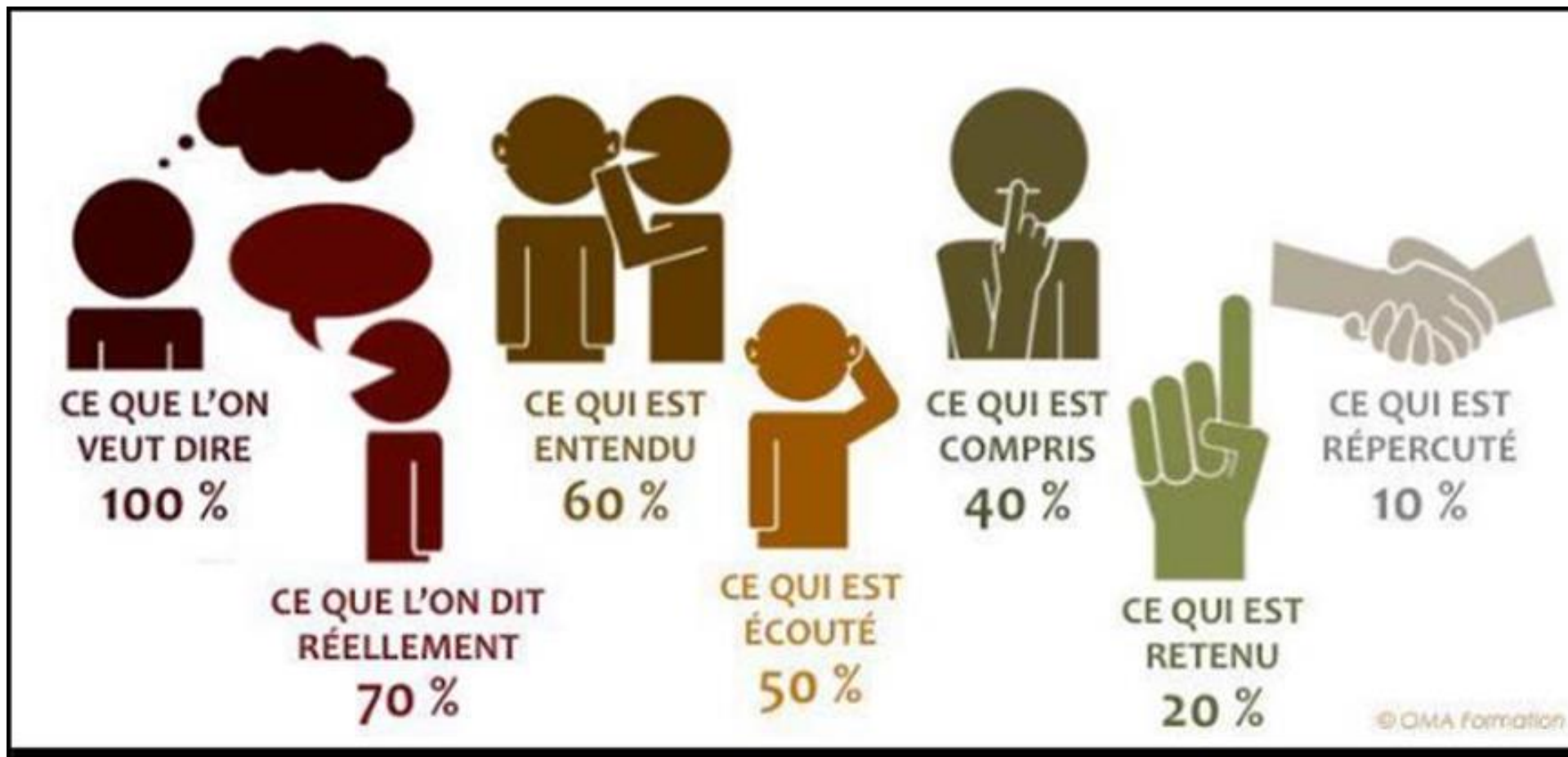
RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



QUAND LE CANAL EST BOUCHE !



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

QUAND LE CANAL EST BOUCHE !

La carte n'est pas le territoire!

Son temps de trajet quotidien est excessif.

.....

Ce colis est trop lourd à transporter.

.....

Je vais souvent au cinéma.

.....

Je suis arrivée légèrement en retard au bureau ce matin.

.....

Il se lève tôt le matin.

.....

Quel temps perdu dans les embouteillages le matin.

.....

La température de la salle est satisfaisante.

.....

C'est un couche-tard.

.....



RECREATION

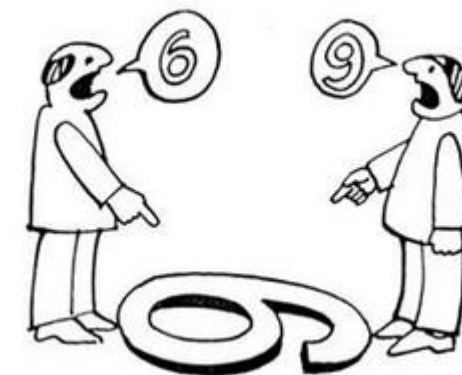
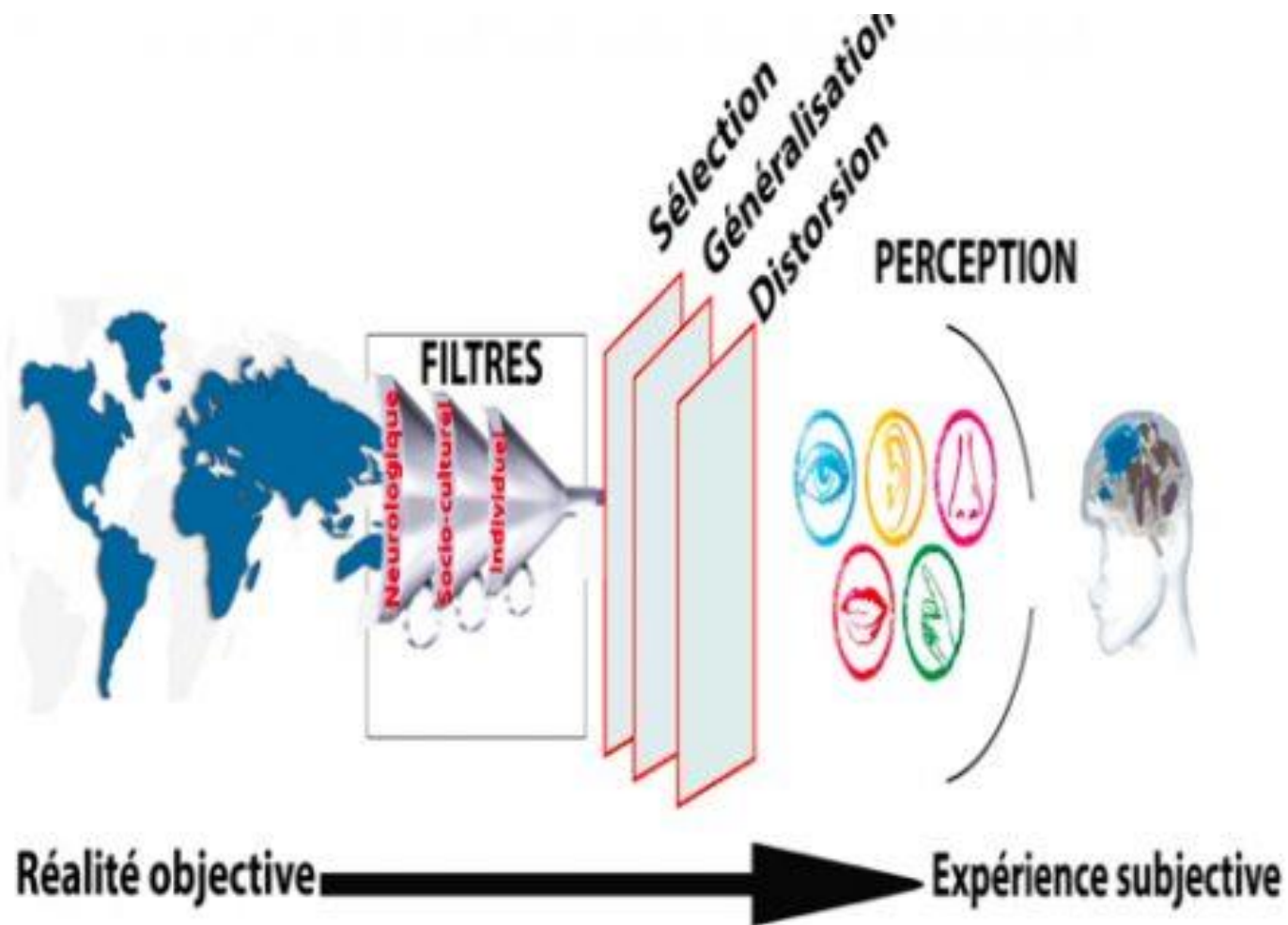
"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

QUAND LE CANAL EST BOUCHE !



"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"
NELSON MANDELA

La carte n'est pas le territoire!

Les styles sociaux - le test

Dans la vie courante, et particulièrement au travail, il est important de connaître son style, ses besoins et ceux des autres. Pour collaborer ensemble, il est indispensable d'identifier ce dont l'autre a besoin.



www.nanouhub.com

Les styles sociaux - l'analyse



	Le PROMOTEUR Démonstratif et proactif Se vend lui-même	EL SYMPATHICO Démonstratif et réactif Aime les contacts sociaux et les relations humaines	Le DIRECTIF, CHEF d'ORCHESTRE Peu démonstratif et proactif Donne des directives et les accepte	L'ANALYSTE Peu démonstratif et réactif Analyse
Les caractéristiques positives Les ressources	<ul style="list-style-type: none"> 💡 enthousiaste, jovial, 💡 plein d'entrain et d'idées, créatif, 💡 communicatif, 💡 prend l'initiative, 💡 dynamique, 💡 capable de motiver les autres, 💡 travaille bien en équipe, 💡 voit les besoins des autres, 💡 a beaucoup de contacts sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> 💡 montre ses émotions, 💡 préfère travailler en équipe 💡 suit bien les règles 💡 est flexible 💡 tient ses promesses 💡 prend ses décisions en consultant les autres 💡 tient compte des sentiments des autres 💡 a une bonne écoute, montre une empathie sincère 💡 est engagé socialement 💡 est un collaborateur loyal 💡 recherche l'harmonie 	<ul style="list-style-type: none"> 💡 direct, préfère la communication directe et claire 💡 définit des objectifs clairs 💡 bien organisé, aime planifier 💡 persuasif, sûr de lui 💡 réaliste 💡 est axé sur les résultats 	<ul style="list-style-type: none"> 💡 raisonné, exact, précis 💡 organisé 💡 analyse 💡 peut être théorique 💡 préfère la communication écrite 💡 orienté vers les tâches 💡 prudent, prend des décisions raisonnées 💡 préfère travailler seul 💡 recherche la qualité 💡 aime les chiffres

	Le PROMOTEUR Démonstratif et proactif Se vend lui-même	EL SYMPATHICO Démonstratif et réactif Aime les contacts sociaux et les relations humaines	Le DIRECTIF, CHEF d'ORCHESTRE Peu démonstratif et proactif Donne des directives et les accepte	L'ANALYSTE Peu démonstratif et réactif Analyse
Les freins	<ul style="list-style-type: none"> 💡 parfois trop égocentrique, 💡 attribue beaucoup d'importance à l'aspect extérieur, 💡 a des difficultés à tenir ses nombreuses promesses, 💡 écoute peu, 💡 n'est pas ou peu organisé, 💡 arrive rarement à temps, 💡 planifie mal ou peu, 💡 n'aime pas la routine, 💡 Impatient 	<ul style="list-style-type: none"> 💡 ne prend pas l'initiative 💡 hésite parfois 💡 n'aime pas beaucoup les responsabilités 💡 évite les conflits, est toujours d'accord pour ne pas brusquer les gens 💡 est plus tourné vers les personnes que vers les tâches 💡 trouve que les besoins des autres sont parfois plus importants que ses propres besoins 	<ul style="list-style-type: none"> 💡 peu ou pas flexible, entêté 💡 parfois dominant et contrôlant 💡 Écoute peu 💡 parfois trop exigeant 💡 la fin justifie les moyens 💡 a des difficultés à accepter le manque de clarté 	<ul style="list-style-type: none"> 💡 peut se perdre dans les détails 💡 a des difficultés à tenir les échéances 💡 peu expressif, semble distant, est plutôt renfermé 💡 ne prend pas l'initiative dans les contacts sociaux 💡 est méfiant ou a une attitude méfiante

	Le PROMOTEUR	EL SYMPATHICO	Le DIRECTIF, CHEF d'ORCHESTRE	L'ANALYSTE
Le Non-Verbal	<ul style="list-style-type: none"> fait beaucoup de gestes, bouge beaucoup acquiesce regarde dans les yeux de l'autre finit les phrases de l'autre, interrompt souvent soigne son apparence 	<ul style="list-style-type: none"> montre des signes d'écoute, fait « oui » de la tête peut donner une impression d'incertitude a l'air calme a l'œil éveillé donne une impression souriante a une attitude ouverte 	<ul style="list-style-type: none"> utilise les doigts pour renforcer son opinion (tape des doigts, montre du doigt,...) a des gestes assez carrés a un regard pénétrant et direct se tient droit, a une attitude qui respire la confiance en lui a des gestes vigoureux 	<ul style="list-style-type: none"> a un comportement assez calme avec peu de gestes ne recherche pas le contact des yeux a une voix peu forte protège son espace individuel donne l'impression d'être distant
Les besoins	<ul style="list-style-type: none"> exclusivité, attention, se sentir unique nouveauté luxe, prestige contacts sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> solidarité facilité amitié, sympathie harmonie sécurité (support des autres) 	<ul style="list-style-type: none"> avantages progrès, rendement gain de temps, gain d'argent efficacité clarté 	<ul style="list-style-type: none"> sécurité, protection avantage calculé Qualité Ordre Environnement paisible, calme

Le PROMOTEUR

EL SYMPATHICO

Le DIRECTIF, CHEF d'ORCHESTRE

L'ANALYSTE

Attitude à adopter face à ce style social

- 💡 partager ses idées créatives
- 💡 lui rendre le prestige, le meilleur
- 💡 le mettre sur un piédestal
- 💡 montrer notre gratitude
- 💡 offrir un service personnalisé
- 💡 se montrer enthousiaste

- 💡 montrer gentil, sympathique
- 💡 se soucier de son bien-être, de sa famille, des personnes qui accompagnent
- 💡 l'aider à prendre une décision

- 💡 passer directement à l'action sans perdre de temps
- 💡 parler et agir efficacement
- 💡 donner des faits, des chiffres
- 💡 utiliser un langage « business »
- 💡 être sûr de soi
- 💡 lui donner la possibilité de faire quelque chose, de s'impliquer

- 💡 avoir de la patience
- 💡 lui fournir tous les détails
- 💡 répondre minutieusement à toutes les questions
- 💡 prouver par écrit si possible
- 💡 calculer, comparer, démontrer, illustrer, documenter
- 💡 « intellectualiser » l'approche



RECREATION

"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA



www.nanouhub.com

Clôture de la journée

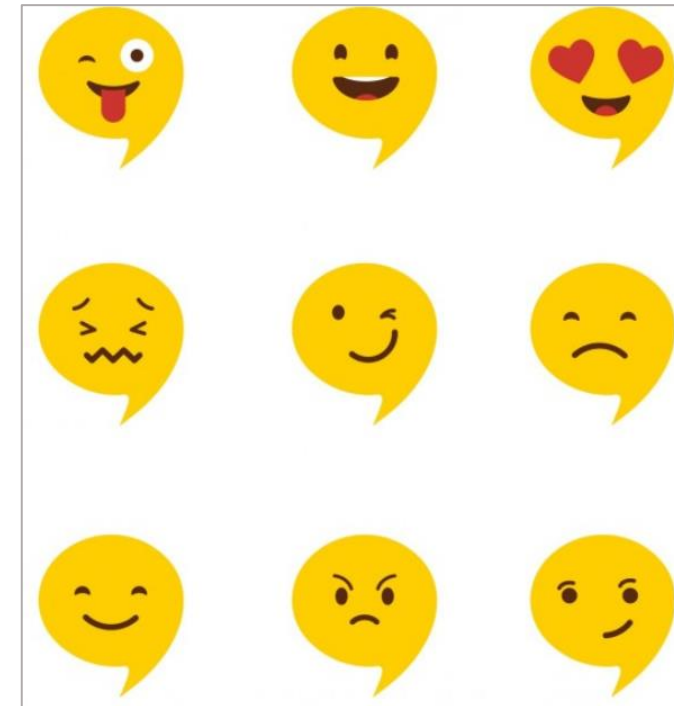
→ Questions?



→ Commentaires?



→ Ressenti?



"IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE"

NELSON MANDELA