

## L'actualité du groupe Vipp

 Revenir sur la page des articles

### Softs skills et Connivence Relationnelle ©

**Les soft skills complètent les compétences purement techniques qui sont nécessaires à la réalisation des missions des collaborateurs.**



« Un test de connaissance ou une épreuve pratique suffisent généralement à obtenir un résultat satisfaisant pour mesurer les compétences techniques. On sait ce qu'on mesure, les critères de réussites sont clairs et on est capable de définir le degré d'expertise attendu sur tel ou tel sujet. Lorsqu'un collaborateur a acquis une certaine compétence technique, son niveau ne devrait pas fluctuer avec le contexte. »

Les soft skills (compétences comportementales) est sans doute la meilleure traduction sont plus difficiles à appréhender. Elles comportent des variations entre collaborateurs avec des formes d'expression différentes. Elles sont d'ailleurs difficilement quantifiables parce qu'elles ont la particularité de devoir s'adapter aux situations (contexte, missions à accomplir, interactions humaines, niveau de stress...). De ce fait, l'aisance relationnelle, la confiance en soi, l'aptitude à être chaleureux avec son interlocuteur, peuvent varier considérablement d'un contexte et d'une personne à l'autre.

Il faut tout d'abord bien comprendre qu'il ne s'agit pas de traits de caractère mais bien de compétences qui peuvent se travailler et se développer... Les identifier par rapport à une mission définie (comme la gestion de la relation client) permet de recruter des collaborateurs qui ont déjà ces compétences et qui vont pouvoir les développer davantage : « Plus on part de haut et plus on va loin ». Et il est facile d'imaginer le potentiel de différenciation que deux acteurs sur un même marché peuvent avoir, en ayant développé, ou pas, les « softs skills » les plus attendues dans une même mission à conduire : grâce aux soft skills, on obtient +10% en taux de transformation ou en taux de satisfaction dans le marché de la relation client, sans compter les retours positifs en termes d'image pour la marque.

Il existe des listes de plusieurs dizaines de « soft skills ». Il n'est évidemment pas question de toutes les développer mais de s'intéresser aux plus importantes dans nos métiers de gestion de la relation client, que ce soit en vente ou en service client.

## Les softs skills indispensables pour bien exercer son potentiel de Connivence Relationnelle ©

Une douzaine de softs skills clefs (des **prérequis indispensables**) sont à cultiver pour favoriser une bonne connivence avec un interlocuteur. Elles sont recherchées chez tout candidat à une mission de conseiller, et à développer chez tout conseiller déjà en poste :

**Intelligence relationnelle** : Développer le sens du contact avec les autres, être capable de communiquer facilement et naturellement, avec aisance pour inspirer confiance et savoir rapidement rentrer dans la sphère intime de l'autre, tout en ayant conscience des limites à ne pas dépasser.

**Intelligence émotionnelle** : Être capable de reconnaître, accueillir, écouter et décoder les émotions, les siennes et celles des autres, et s'en servir pour ajuster son comportement. Laisser s'exprimer ses propres émotions pour toucher l'autre, ne pas être une machine.

**Travailler sa singularité** : Capacité à sortir des sentiers battus et expérimenter de nouvelles façons de faire, formuler des idées innovantes, oser s'affirmer en étant au plus près de soi-même (nécessite une souplesse et une tolérance de l'encadrement qui doit favoriser de nouvelles approches). Attention cependant... Sortir des sentiers battus ne veut pas dire parcourir l'univers.

**Être naturel et posé** : Savoir écouter et transmettre une information ou faire passer un message de façon claire et percutante, adaptée à son interlocuteur, en adoptant

une communication verbale adaptée et souvent calquée sur celle de son interlocuteur.

**Avoir une forte conscience de soi** : Prendre du recul sur soi-même, connaître son mode de fonctionnement, identifier ses forces et ses limites, admettre ses erreurs, savoir où l'on excelle, être à l'écoute de ses propres émotions, les décrypter et les gérer.

**Travailler son ouverture d'esprit** : Être à la fois curieux et créatif pour générer des idées nouvelles. Faire preuve d'audace en étant à l'écoute de son intuition. Avoir l'esprit ouvert, avide d'apprentissage et de découvertes, chercher à connaître les autres, comprendre ce qui les motive et rester optimiste en toutes circonstances.

**Échapper aux certitudes** : Être capable de se remettre en question en ayant envie de progresser, accepter qu'il y ait différentes façons de faire, transformer chaque expérience en opportunité d'apprendre.

**Être disponible** : Travailler son écoute et son empathie afin de porter un intérêt sincère à l'autre, être attentif, tolérant, bienveillant et poser les bonnes questions, en étant curieux de ce qui intéresse les autres.

**Travailler sa stabilité émotionnelle** : Être d'humeur égale, capable de garder son flegme en toutes circonstances et ne pas se laisser envahir par la tension des autres. Faire face à la pression de manière saine, réguler et canaliser son stress et adopter la bonne attitude pour retrouver son calme et ses moyens.

**Partager** : Repérer les personnes clés avec qui échanger pour progresser, avoir le contact facile pour les aborder et bâtir des relations constructives, se montrer serviable, utile dans un esprit d'enthousiasme en se concentrant sur ce qu'il y a de meilleur chez les autres.

**Gérer les équilibres** : Que ce soit en situation de vente ou de litige, se poser en médiateur pour faciliter le dialogue, permettre un échange constructif entre les parties dans lequel chacun fait valoir son point de vue et savoir déboucher sur un compromis, une solution satisfaisante... bref faire preuve d'assertivité.

**Développer son sens de l'humour** : Voilà bien un point que l'on pense, à tort, avoir ou ne pas avoir. Il existe pourtant des méthodes pour développer son sens de l'humour et c'est une des clefs pour gagner en aisance relationnelle et détendre l'atmosphère.

## Le rôle du Management dans le développement des softs skills de ses collaborateurs

Les managers doivent eux-mêmes maîtriser les soft skills nécessaires à leur poste (créativité, bienveillance, gestion du personnel, empathie, flexibilité cognitive...) et reconnaître pour eux-mêmes leurs manques... Être un exemple pour les collaborateurs et faire preuve d'humilité... Ils doivent s'interroger au préalable sur leurs propres compétences comportementales pour arriver à cerner celles des autres et veiller à leur bien-être.

A l'embauche ou lors d'un changement de poste, il faut vérifier que chaque candidature est en phase avec les soft skills identifiées pour la réussite dans les

postes à pourvoir, et en ligne avec les valeurs de l'entreprise. Pour des collaborateurs déjà en place, il convient d'identifier les soft skills maîtrisées et celles à renforcer... E discuter individuellement permet de faire prendre conscience du chemin qui reste à parcourir.

Encourager les collaborateurs à expérimenter de nouvelles approches relationnelles les aider à trouver le registre dans lequel le conseiller sera le plus à l'aise et donc le plus performant.

Former avec des approches qui s'inscrivent dans la durée et qui s'apparentent davantage à du coaching, en privilégiant des actions et des expérimentations. Il faut essayer de nouvelles approches et on se rend compte bien souvent que les limites sont bien plus loin que ce que l'on supposait au départ.

Favoriser les jeux de rôles et l'expression théâtrale pour faire sortir les collaborateurs de leurs zones de confort.

Faire preuve de perspicacité et s'inscrire dans la durée pour assurer un suivi car les soft skills se développent particulièrement avec l'expérience et la répétition.

---

## Article(s) de même catégorie(s)

### 10 erreurs à commettre pour saborder votre Service Client !

Le bon sens ne semble être pas la qualité la mieux partagée dans la gestion des Relations Client et singulièrement au sein même des Services Client (SC).

[Lire plus](#)

### Connivence Relationnelle© : ce qui ne se mesure pas n'évolue pas...

Pourquoi est-ce si important ?

[Lire plus](#)

## La connivence Relationnelle© de Vipp en action...

La Connivence Relationnelle© consiste à renouer avec de vraies relations humaines

[Lire plus](#)

[Plan](#)

[Politique de confidentialité et données personnelles](#)

[Mention Légales](#)

[Actualités](#)

