



L'actualité du groupe Vipp

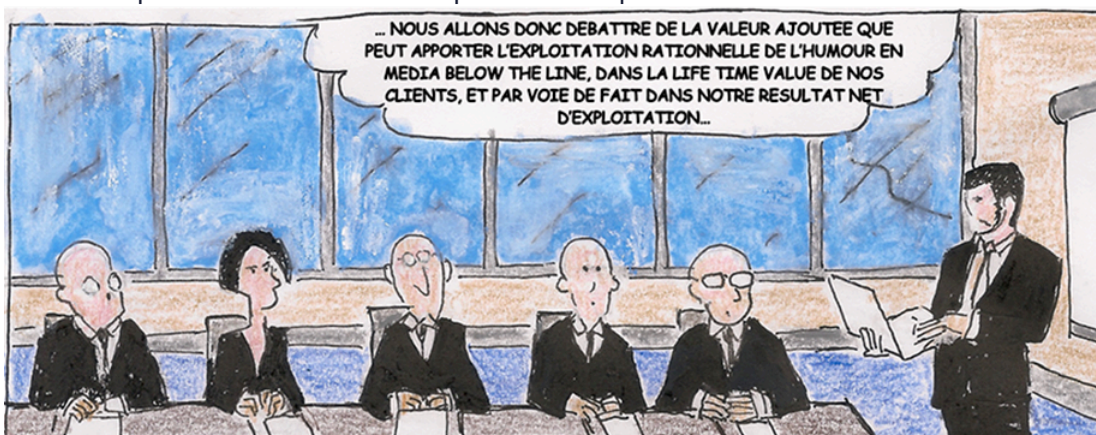
[← Revenir sur la page des articles](#)

L'humour au service de la Connivence Relationnelle©

Et si c'était vraiment un sujet sérieux...

Véritable atout dans sa relation aux autres, vecteur d'attraction puissant par sa capacité à rapprocher les gens, le sens de l'humour facilite les échanges, aide à séduire, et même à sortir de situations délicates. L'humour permet de détendre l'atmosphère d'une conversation, parfois d'entrée de jeu et aussi de soutenir l'attention. C'est un très bon déstressant qui crée les conditions d'une communication détendue.

On sait en plus que le rire a des incidences directes sur la santé mentale et sur la santé physique : rire dégage des endorphines (la fameuse hormone du bonheur), alors... pourquoi s'en priver ? Reste que l'humour n'est puissant qu'à la condition d'être adapté à la situation et à la personne à qui on s'adresse.



Comment développer son sens de l'humour et trouver son propre style...

A-t-on des facilités à être drôle ou peut-on les acquérir ? Et si c'est le cas, comment procéder ?

L'humour est finalement un trait de caractère et il est difficile de devenir réellement drôle si on n'en a pas les prédispositions. Mais la bonne nouvelle, c'est qu'on peut aussi le développer en respectant certaines règles de base. "Avoir de l'humour" (attention, ce n'est pas la même chose que raconter des blagues) est souvent synonyme de la capacité à souligner le caractère ridicule, absurde ou insolite de la réalité, qui se révèle alors drôle. On peut s'y entraîner... et plus on fera rire les autres plus on aura de facilités car la confiance en soi détermine largement son aptitude à être naturel et à faire rire.

Il existe différentes façons de révéler le caractère insolite d'une situation. Et pour trouver celle qui vous correspond, posez-vous cette question ; « A quel type d'humour suis-je sensible ? ». La réponse vous indiquera le registre dans lequel vous serez le plus à l'aise, celui qui correspond à votre sensibilité, et dans lequel vous aurez le plus de chance de succès.

Il vous faut donc identifier le caractère comique qui vous touche : êtes-vous plus sensible à l'humour moqueur, l'autodérision, l'exagération qui conduit à l'absurde, l'humour pince sans rire, un peu noir ? Entraînez-vous et cherchez à développer votre sens de la répartie, avec des amis ou devant votre télévision, comme si vous étiez un interviewer. Inspirez-vous des autres, regardez des one man shows, des comédiens que vous appréciez par exemple afin de vous assurer du type d'humour avec lequel vous êtes à l'aise. Attention, ce n'est pas non plus parce qu'on aime un type d'humour qu'il correspond à notre registre. Et observez les personnes de votre entourage qui ont le sens de l'humour : cela donne envie d'être comme eux car on visualise à quel point il est agréable d'être en leur compagnie.

Il faut ensuite pousser les traits d'humour au bout... J'ai coutume de dire que si on a des idées, il faut aller au bout de leur expression « si on a quelque chose à dire, alors il faut y aller vraiment... ou se taire ». C'est d'autant plus vrai pour l'humour... Si on veut faire une plaisanterie il faut l'assumer et aller au bout de la démarche, sinon, il vaut mieux passer son chemin et ne surtout pas s'arrêter à mi-parcours.

Quelques règles à suivre pour optimiser le résultat

Décider de devenir drôle et pratiquer une activité (un sport ou le yoga par exemple) permettent d'être moins stressé.

Côtoyer des personnes drôles et observer ce qui se passe.

Être à l'écoute pour vous assurer que le contexte se prête à telle ou telle réplique.

Prendre du recul pour identifier le côté comique d'une situation et s'en amuser... la clef passe par la dédramatisation On ne peut être drôle qu'en étant relaxé, pleinement dans la situation présente.

Chercher des leviers universels (surtout quand on décide de s'engager dans cette démarche) évite d'être trop sélectif dans son humour et certaines approches font presque toujours rire ou sourire... Autant les identifier pour se rôder.

Si l'occasion se présente, chercher à faire rire dès que possible pour conditionner la suite de votre échange et privilégiez les blagues courtes qui ont plus d'impact.

Chercher dans la mesure du possible à créer de la tension, à prendre le temps d'amener vos plaisanteries, en marquant des temps d'arrêt pour ménager leur impact sur votre interlocuteur. La précipitation est inversement proportionnelle à l'impact qu'on provoque.

Ne pas se forcer... Il y a des jours avec et des jours sans. Ça ne sert à rien de vouloir faire rire à tout prix, ce sera totalement contre-productif. Être drôle nécessite d'être vraiment disponible à l'autre pour s'adapter à son registre et développer différents types d'humour.

Et du côté de sa hiérarchie, il faut s'assurer que vous avez son appui, et que les autres services de l'organisation ne vont pas vous entraver (la critique est aisée...).

Je conseille enfin de s'entraîner de « personne à personne » (ça tombe bien dans le métier de gestion de la relation client) car il est plus facile de faire rire dans une relation à deux plutôt qu'avec un large public. Tout le monde ne rit pas aux mêmes choses et le registre doit alors être beaucoup plus étendu pour que chaque auditeur y trouve son compte, à un moment ou un autre.

Quelques pistes d'humour à explorer...

... pour trouver son style au téléphone ou par Chat, en créant une rupture dans le discours pour surprendre son interlocuteur. Les exemples qui suivent sont tous réels et ont TOUS eu un effet positif et convivial. Ils partent plus ou moins du principe qui consiste à perturber un peu le sens de la normalité.

1° Être contre intuitif / Jouer sur l'effet de surprise

Dire le contraire de ce que l'on souhaite faire entendre, aller à l'encontre de la réponse qui est attendue. L'interlocuteur s'attend à ce qu'on lui réponde une chose précise, vous savez qu'il attend cette réponse mais vous lui envoyez une information contraire ou incompréhensible. Dans la mesure du possible, jouez sur le côté absurde des situations avec une attitude très sérieuse :

Ex 1 : Alors je fais le récapitulatif, cela vous fait un montant de 15 215 yens... Mais non, je plaisante, 122 €... Vous ne trouvez pas que ça passe mieux en euros ?

Ex 2 : Conseiller : Je peux vous poser quelques questions ? Client (voix très sérieuse) Ha.... Mais non, je suis désolé... Je suis marié Conseiller : Haaaaa (dêque) Client : Mais non je déconne

2° Jouer de l'autodérision

En cas de remarque désobligeante, au lieu d'en prendre ombrage, aller dans le sens de son interlocuteur sans se vexer et tourner la situation en dérision. Parler brièvement de soi par exemple ou de son expérience pour indiquer qu'on est le parfait contre-exemple. C'est une stratégie sans risque de blesser l'autre puisque la cible c'est soi-même.

Ex 1 : Il s'agit d'un réfrigérateur américain... Il faut donc deux livreurs car ça fait 92 kilos... Cela étant, si j'avais été disponible, je vous l'aurais monté moi-même au 3ème car c'est dans mes cordes... Le réfrigérateur ne fait jamais que 2 fois mon poids.

Ex 2 : « Houla... Vous êtes rapide vous ...Je n'ai pas été assez rapide pour noter votre email et votre numéro de téléphone... Je suis encore en train de chercher mon clavier je ne suis pas Speedy Gonzalez, et c'est bien dommage »

Ex 3 : Client : « je suis désolé mais je vais vous demander de répéter car je ne suis pas certain d'avoir bien compris vos explications » Conseiller : (air très sérieux) Je comprends très bien d'ailleurs... car moi-même, je ne suis pas certain d'avoir bien compris ce que j'ai dit... je suis même sûr que non... »

Ex 4 : « j'entends des bruits de casseroles... Rien qu'à écouter ces bruits, ça me donne faim... Vous livrez à domicile ? Ou au moins... vous donnez des cours ? »

3° Exagérer une situation

Prendre un élément de discours de son interlocuteur et le pousser à l'extrême pour en faire une situation improbable et amusante. Cela permet aussi de s'extraire de situations auxquelles on ne veut pas répondre.

Ex 1 : J'entends beaucoup d'enfants pleins de vie autour de vous... Vous êtes dans une crèche ? (Femme à la maison avec ses enfants)

Ex 2 : J'entends que vous êtes au Parc des Princes... Vous voulez bien me donner le score de la mi-temps ? (TV qui marche fort pendant un match)

4° Jouer de l'incompréhension de certains mots ou de situations

C'est un bon moyen de tourner une situation à l'absurde, voire de la dramatiser en prenant une vision d'enfant. Cela consiste à ne pas se prendre au sérieux et ne pas prendre au sérieux le monde qui nous entoure pour stimuler l'imaginaire des gens.

Client : « Je le sais mieux que quiconque » Conseiller : « C'est très drôle ce que vous dites, je ne m'attendais pas à ça... Vous le savez mieux que King Kong... (puis d'une voix très sérieuse). Mais que vient faire King Kong là-dedans ? »

5° Si on plaisante sur son interlocuteur, le faire de façon positive

Il ne faut pas rire aux dépens de son interlocuteur de façon négative mais au contraire le valoriser.

Ex 1 : « Vous semblez très ponctuelle, je vais donc régler ma montre sur la vôtre pour notre rappel téléphonique »

Ex 2 : « Vous êtes vraiment bien organisé... Retrouver aussi vite les coordonnées et le détail de votre dossier client, ce n'est pas donné à tout le monde... En fin d'entretien je vais vous demander vos disponibilités pour donner un cours à toute ma famille... ce ne sera pas de trop ! »

6° Toujours rebondir avec un interlocuteur qui plaisante

Il convient de toujours rebondir sur la plaisanterie d'un prospect ou d'un client. D'une part, cela signifie qu'on apprécie son humour et d'autre part le conseiller fait preuve de syntonie avec lui.

Ex : Conseiller : Je peux vous poser quelques questions ? Client (voix très sérieuse) : Ha.... Mais non, je suis désolé... Je suis marié Conseiller : Je comprends... moi aussi je suis mariée... Je vais vous dire ce qu'on va faire... On ne dira rien à nos conjoints alors...

7° Tourner le monde à l'absurde en le regardant avec des yeux d'enfant

Être un adulte avec une vision d'enfant. Ne pas se prendre au sérieux et ne pas prendre au sérieux le monde qui nous entoure pour stimuler l'imaginaire des gens. On peut s'entraîner à parler d'une chose anodine de façon sérieuse, puis de l'exagérer au point de la faire devenir absurde, mais toujours en parlant de façon sérieuse... La personne interviewée : « J'ai quelques idées sur le sujet... » Vous : « C'est déjà ça, c'est un bon début ! »

8° Dernière astuce pour gagner en confiance

Et pour ceux qui ont du mal à penser qu'il est assez facile de faire rire et que cela a peu d'impact sur une conversation, vous pouvez utiliser ou créer une approche qui provoque presque systématiquement le rire...

Ex 1 : Je vais jouer à « Question pour un Champion ». Tout d'abord je voudrais vérifier votre nom, adresse et numéro de téléphone... Vous pouvez me les donner ? C'est parfait, vous avez gagné cette première manche.

Ex 2 : Prenez de quoi noter svp... C'est bon ? Je vais vous communiquer des chiffres notez-les bien car il s'agit des numéros gagnants du loto de ce soir (puis le conseiller enchaîne en souriant). En fait, il s'agit de votre numéro de dossier.

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](#)

