|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réflexion 3 – Pratiquer l’écoute active | | |
| Durée : 15’ | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source |

**Travail à faire**

Après avoir lu le document, répondez aux questions suivantes :

1. Pourquoi est-il important de toujours maintenir le contact visuel avec son interlocuteur ?
2. Quelle est l'utilité de reformuler et d'interagir avec son interlocuteur ?
3. Que signifie prendre son temps dans sa relation avec son interlocuteur ?
4. Pourquoi faut-il réagir de façon appropriée ?

**Doc. 5 étapes de l’écoute active pour mieux vendre, parrainer, recruter**

*Source : https://objectifvdi.com/*

Nous sommes sans cesse amenés à **écouter**, que ce soit pour obtenir des informations, apprendre, répondre aux questions ou comprendre un besoin. En devenant un meilleur auditeur, il est possible d’améliorer sa productivité, ainsi que sa capacité à influencer, convaincre et négocier, tout en évitant les conflits et les malentendus. […]

L’**écoute active**consiste à se concentrer volontairement sur la personne que l’on écoute, que ce soit dans un groupe ou en tête à tête, afin de comprendre ce que l’interlocuteur veut exprimer. […]

## Etape 1 : maintenez le contact visuel

Vous savez à quel point il est désagréable de parler à quelqu’un qui vous tourne le dos, consulte son téléphone, tourne la tête au moindre bruit… Donc, ne vous laissez pas distraire par l’environnement, et ne laissez pas vagabonder vos pensées. Inutile de fixer votre interlocuteur en permanence mais ne lui donnez pas l’impression « d’être ailleurs » …

Si vous êtes entouré d’autres personnes, ne les laisser pas vous distraire et n’entamer pas une autre conversation tant que votre interlocuteur n’a pas fini de vous parler.

## Etape 2 : montrez votre attention

Veillez à ce que votre **attitude corporelle** soit détendue et rassurante, sans être désinvolte. Hochements de tête, sourires, commentaires sont autant de signes d’encouragement pour votre interlocuteur, adoptez une posture et un langage gestuel bienveillant et ouvert.

En revanche, **ne vous déconcentrez pas** en préparant mentalement vos arguments et vos réfutations.

## Étape 3 : interprétez ce que vous écoutez

Nos expériences personnelles, les hypothèses que nous construisons mentalement, les jugements et les croyances peuvent déformer ce que nous entendons. En tant qu’auditeur, votre rôle est de **comprendre** ce qui est dit.

* **Reformuler** ce qui a été dit en le paraphrasant est un excellent moyen de s’assurer que l’on a bien interprété les paroles d’un interlocuteur.
* **Poser des questions** permet de clarifier et de préciser certains points, et d’en apprendre davantage. « Que voulez-vous dire quand vous dites… » « Est-ce que vous voulez dire ? » Les informations que vous collecter vous permettront par la suite d’effectuer un **suivi** client/prospect efficace et de qualité.
* **Résumez** ce que vous avez entendu avant de prendre la parole à votre tour.

## Étape 4 : prenez votre temps

Écoutez les paroles et enregistrez les phrases et les mots « clés ». **N’interrompez pas votre interlocuteur** pour apporter votre propre réponse ou pour finir ses phrases.

Couper la parole véhicule des messages « négatifs » du type : *« Je suis plus important que vous. » ; « Ce que j’ai à dire est plus intéressant, exact ou pertinent. » ; « Je ne me soucie pas vraiment de ce que vous pensez. » ; « Je n’ai pas le temps d’écouter votre opinion. » ; « Ce n’est pas une conversation, c’est un concours que je veux gagner. »*.

Plutôt que de gagner du temps, vous frustrez votre interlocuteur en l’interrompant et vous augmentez ses craintes et ses doutes.

## Étape 5 : réagissez de manière appropriée

L’**écoute active** est un modèle de **respect**, de compréhension et d**’empathie**.

* Soyez franc, ouvert et honnête dans vos réponses.
* Affirmez vos opinions respectueusement.
* Soyez attentif au langage corporel de votre interlocuteur.
* N’entrez pas dans la contradiction systématique.
* Ne prenez pas les doutes, les critiques ou les objections comme des « attaques » personnelles.
* Ne cherchez pas à imposer votre opinion mais apportez des **solutions**.