



COMMUNIQUER

Communiquer c'est échanger des informations entre deux personnes.

Il y a donc un **émetteur** et un **récepteur**.



Pour aller de l'émetteur au récepteur nous utilisons des outils (la parole, le regard, les gestes, ...). Ces outils, nous les avons découverts grâce :

- à l'éducation que nous avons reçue,
- aux formations que nous avons suivies (scolaires ou professionnelles),
- à l'expérience que nous avons acquise,
- aux habitudes que nous avons prises, parfois de mauvaises habitudes,
- aux accidents de la vie professionnelle ou privée auxquels nous avons dû faire face,
- etc. ...

Ce constat nous amène à nous poser deux questions :

Sommes-nous sûrs de bien CONNAITRE tous les outils ?

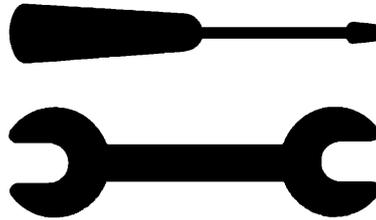
Savons-nous UTILISER ces outils ?



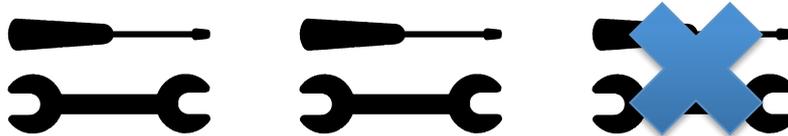


CONNAÎTRE les OUTILS

Nous possédons **tous** les **mêmes** outils.



Notre différence réside dans le fait de les utiliser ou pas, en conscience ou pas :



1

2

3

1 : je connais les outils et je les utilise consciemment

= je suis efficace

2 : je les connais mais je les utilise inconsciemment

= je suis peu efficace (aléatoire)

3 : je ne les connais pas donc je ne les utilise pas

= je ne suis pas efficace

Quels sont ces outils ?





CONNAÎTRE les OUTILS

Éléments NON VERBAUX	
Tenue vestimentaire	Mettre dans son casier de vestiaire : <ul style="list-style-type: none">➤ Un uniforme complet de rechange➤ Avoir des chaussures propres (tube de cirage)
Tenue corporelle	Mettre dans son casier de vestiaire : <ul style="list-style-type: none">➤ Une trousse de toilette (dentifrice, brosse à dent, brosse à cheveux, gel)➤ Un déodorant et un maquillage DISCRET
Attitudes / Gestes	Mobiliser son corps : <ul style="list-style-type: none">➤ Se poser dans le sol (les pieds alignés aux épaules, se tenir droit)➤ Tenir ses gestes (contracter ses muscles, être lent)➤ S'accrocher (à son matériel, les mains dans le dos ...)
Regard	Regarder les clients dans les yeux
Sourire	Sourire en permanence (ne pas laisser paraître ce que vous pensez)
Mental	Entrer dans le "rôle" du serveur : pour le client <ul style="list-style-type: none">➤ Ecouter➤ Accepter➤ Donner Entrer dans le "rôle" du serveur : pour soi <ul style="list-style-type: none">➤ Gérer ses émotions :<ul style="list-style-type: none">- Avoir confiance en soi, oser,- Être sincère, prendre du plaisir,- Dépersonnaliser, prendre du recul,- Laisser ses problèmes à l'office.
Éléments VERBAUX	
Le débit	<ul style="list-style-type: none">➤ Lent➤ articulé➤ ponctué de silences
Le ton	<ul style="list-style-type: none">➤ vivant, varié : vous "racontez une histoire" au client vous ne récitez pas une leçon apprise par cœur
Le vocabulaire	<ul style="list-style-type: none">➤ choisi :<ul style="list-style-type: none">- utiliser un vocabulaire soigné, élégant- éviter les mots interdits : problème, erreur, souci, impossible, non- éviter les réponses toutes faites





UTILISER les OUTILS

- écouter -

Ecouter c'est d'abord se taire.

SAVOIR ECOUTER	
Se taire	
Neutre	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre de côté ses préjugés, ses opinions, n'être ni d'accord ni en désaccord ➤ Etre présent pour apprendre ce que l'orateur va dire, pas le contraire
Concentré	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivre, écouter et tenter de comprendre l'orateur comme si c'était vous ➤ Écouter avec ses oreilles, mais aussi avec ses yeux et ses autres sens
Attentif	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etre aux aguets ➤ Reconnaître les signaux non verbaux
SAVOIR ACTIVER	
signaler votre intérêt et ainsi encourager l'interlocuteur à s'exprimer	
Par un SILENCE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se taire lorsque l'interlocuteur parle ou lorsqu'il cherche la suite de ses idées
Par un GESTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utiliser votre langage corporel (par ex. se pencher en avant, hocher la tête, ...)
Par une QUESTION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ouverte pour que l'interlocuteur puisse s'exprimer plus librement ➤ fermée ou alternative pour rechercher des informations précises ➤ de relance pour faire approfondir ce qui vient d'être dit
SAVOIR REFORMULER	
effet de "rebond", reformuler donne à l'interlocuteur le sentiment d'être compris et l'encourage	
L'écho	<ul style="list-style-type: none"> ➤ s'appuyer sur un mot fort (qui semble avoir une signification importante, à l'instant, pour votre interlocuteur ... et pas pour vous nécessairement) <p><input checked="" type="checkbox"/> aide l'interlocuteur à clarifier son point de vue et à l'approfondir</p>
Le résumé	<ul style="list-style-type: none"> ➤ renvoyer une image synthétique de son discours désordonné parce que spontané. <p><input checked="" type="checkbox"/> aide l'interlocuteur à retrouver la dynamique de sa propre attitude et à l'actualiser.</p>
Le contre-champ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ renvoyer à votre interlocuteur une vue de son problème différente de ce qu'il a dit explicitement mais que vous sentez sous-jacente chez lui. <p><input checked="" type="checkbox"/> aide l'interlocuteur à porter un nouveau regard sur l'objet de son discours et ainsi à aller loin dans sa propre compréhension.</p>





UTILISER les OUTILS

- accepter -

Accepter c'est faire l'effort de dire « oui ».

Pourquoi spontanément je dis « non » ?

1 - Parce que c'est ancré en moi depuis toujours :

Notre histoire, notre éducation, notre culture nous ont appris à identifier la notion du « non » à celle de la sécurité et de la protection : « ne dis pas bonjour aux inconnus ; si tu ne sais pas tu te tais ; ne manges pas ça tu ne sais pas d'où ça vient »

Ces conseils sont souvent utiles et importants mais ils ont un effet secondaire néfaste si dans le cadre de la communication vous ne prenez pas garde à réprimer cet instinct.

Par exemple, il est courant d'observer une personne répondre « non » et faire « oui »

CLIENT : - *puis-je avoir un sandwich saumon et thon ?*

réponse 1 : - *non Monsieur, c'est ou saumon ou thon ! Normalement on ne fait pas de sandwiches à la demande, je vais le faire parce que j'ai le temps mais normalement ce n'est pas possible.*

réponse 2 : - *oui Monsieur, avec plaisir, normalement je n'ai pas le droit de le faire mais là j'ai un peu de temps, alors exceptionnellement je vais vous rendre service.*

>> Dans la mesure où vous répondez favorablement à la demande mettez en valeur votre effort plutôt que votre refus.

2 – Parce que j'écoute mais je n'accepte pas :

CLIENT : - *puis-je fumer une cigarette ?*

réponse 1 : - *non Monsieur, c'est interdit !*

réponse 2 : - *oui Monsieur, à l'extérieur il y a une terrasse fumeur.*

>> Le client ne demande pas de transgresser la loi il veut simplement fumer. Faites l'effort d'accepter plutôt que d'interpréter.



3 – Parce que c'est plus facile :

Dire non évite de donner, c'est à dire de trouver une solution, d'expliquer, de comprendre, de faire des efforts, de partager, etc. ...





UTILISER les OUTILS

- donner -

Donner c'est atteindre son objectif.

Afin de donner efficacement, il convient de répondre en tenant compte de son objectif : accueillir, vendre, faire respecter la règle, résoudre un conflit ou simplement entretenir une conversation.

En fonction de notre personnalité et de la situation, nous nous adapterons à l'objectif visé en ayant constamment à l'esprit comment y parvenir.

SITUATION	OBJECTIF	COMMENT Y PARVENIR
Situation de vente	Découvrir les besoins	situation C
	Conclure la vente	situation A
Situation d'accueil	Prendre en compte	situation C
Situation de conflit	Trouver une solution	situation B
Tendance à être introverti		situation A
Tendance à être extraverti		situation C

Je suis centré sur **moi**

Je suis centré sur **nous**



=

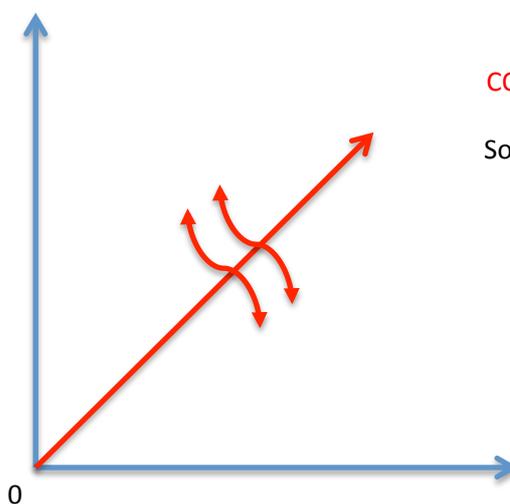
COMPETITION

Solution imposée

=

COLLABORATION

Solution inventée



Je ne m'implique plus

Je suis centré sur **l'autre**

=

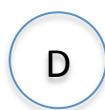
EVITEMENT

Pas de solution

=

ACCOMODEMENT

Solution concédée





UTILISER les OUTILS

- gérer ses émotions -

Gérer ses émotions c'est apprendre à les utiliser.

Ne pas avoir confiance en soi ne veut rien dire. Personne n'est timide de naissance. On le devient par choix, souvent malgré soi et inconsciemment bien sur. L'objectif est donc maintenant de choisir **son** chemin, en conscience, pour se donner les moyens de changer.

Une personne introvertie devra apprendre à choisir un autre chemin :

- laisser aller ses émotions pour mieux les diriger, lâcher prise et favoriser la prise de décision.

De la même façon une personne extravertie devra apprendre à choisir son chemin :

- contenir ses émotions, les contrôler et favoriser l'écoute.



Comment apprendre à gérer ses émotions ?

L'expression théâtrale est une bonne solution mais d'autres activités artistiques ou sportives peuvent y contribuer. En effet, le théâtre permet :

- de jouer à être quelqu'un d'autre >> entrer dans un rôle
- de fabriquer des émotions, de les pousser >> utiliser les émotions

Si je suis capable de pousser une émotion artificiellement, je suis capable de la contenir et de varier son intensité selon un choix calculé et non spontané.

ATTENTION, savoir communiquer c'est ne pas confondre :

- > Spontanéité et personnalité,
- > Manipulation et efficacité, clarté du message.





ACCUEILLIR

PRENDRE en COMPTE	
Regarder	Il faut absolument : <ul style="list-style-type: none"> ➤ regarder son interlocuteur (signe de reconnaissance), ➤ lui sourire, ➤ le prendre en compte, même si vous êtes débordé, il sera alors plus enclin à attendre qu'il soit pris en charge.
PERSONNALISER	
Accueillir	Pour chaque convive : <ul style="list-style-type: none"> ➤ « bonjour Madame, bonjour Monsieur » Dès que possible utiliser le nom de famille (grâce à la réservation).
CREER un LIEN	
Accompagner	A ce moment là, le silence est notre ennemi, il est pesant et rend la situation inconfortable : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Donner le sentiment que c'est le client qui décide (donner le choix dès que possible) : <ul style="list-style-type: none"> - « Madame, je vais vous conduire à votre table » - « je vous propose ces deux tables, avez-vous une préférence ? » ➤ tirer les chaises : inviter la dame à prendre place ou se reculer pour voir où elle se place
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ponctuer chaque étape de formules de politesse : <ul style="list-style-type: none"> - « merci, s'il vous plait, pardon, Madame, Monsieur, etc. ... » ➤ Informer votre interlocuteur, expliquer : <ul style="list-style-type: none"> - « voici les menus » ou « voici notre brochure » ... ➤ Remercier et saluer en partant : <ul style="list-style-type: none"> - « Merci Madame, merci Monsieur »

Pendant la phase d'accueil, vous ne devez pas quitter le client tant que la séquence n'est pas complète (théorie de la balle suspendue) : accueil au desk / contrôle de la réservation / vestiaire / accompagnement à table / distribution des cartes / **vente de l'apéritif = fin de la séquence**



Etre avec le client = tenir le fil
>> Vous tenez les balles, c'est vous qui dirigez.

Quitter le client = lâcher le fil.
>> Les balles tombent, elles font ce qu'elles veulent.

En cas d'imprévu : *“tourner la page avant d'en ouvrir une autre”*

- S'EXCUSER – « je vous prie de m'excuser Madame ... »
- INFORMER – « ... puis-je vous faire patienter un instant, je dois ... »
- **attendre la réponse**
- REMERCIER – « merci Madame »

Pour reprendre contact : *“rouvrir la page”*

- REMERCIER – « merci d'avoir patienter Madame »





ACCUEILLIR au TELEPHONE

DISPONIBLE	
ETRE PRÊT	<p>Il faut absolument se comporter comme si votre interlocuteur était en face de vous :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ sourire,➤ ne pas faire plusieurs choses à la fois.
ACCUEILLANT	
ETRE POLI	<ul style="list-style-type: none">➤ se présenter lentement sans réciter avec sourire et sincérité (phrase type),➤ dire « bonjour Madame, bonjour Monsieur »,➤ respecter les phases accueil (prendre en compte, personnaliser, créer un lien). <p>Prendre en compte est incontournable pour les appels que vous mettez en attente.</p>
PROFESSIONNEL	
ETRE PRO	<p>Formules de politesse :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ terminer toutes les questions par s’il vous plait,➤ utiliser Madame, Monsieur ou le nom de famille le plus possible. <p>Confirmer les informations :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ tout reformuler (je répète en prenant note du message),➤ tout noter (document type),➤ épeler les noms de famille. <p>Prendre congé :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ dire « au revoir Madame, au revoir Monsieur »,➤ personnaliser l’appel (souhaiter une bonne journée, soirée, semaine le lundi ou week-end le vendredi ...)

METTRE en ATTENTE : si vous n’êtes pas disponible à 100% ou si vous êtes dérangé.

Pour mettre en attente : “*tourner la page avant d’en ouvrir une autre*”

- S’EXCUSER – « je vous prie de m’excuser Madame ... »
- INFORMER – « ... puis-je vous faire patienter un instant, je recherche votre information ? »
- **attendre la réponse**
- REMERCIER – « merci Madame »

Pour reprendre l’appel : “*rouvrir la page*”

- REMERCIER – « merci d’avoir patienter Madame »





VENDRE

ECOUTER	
Ecouter = Découvrir les besoins	<ol style="list-style-type: none"> ❶ Laisser parler : SILENCE ❷ Observer : <ul style="list-style-type: none"> - L'individu (age, situation sociale, expression ...) - Le caractère (nerveux, familier, timide, fier ...) - Le contexte (déjeuner d'affaires, dîner d'agrément ...)
PROPOSER	
Proposer = S'adapter au client	<ol style="list-style-type: none"> ❶ Donner envie : valoriser un produit pour le faire correspondre aux désirs du client ❷ Etre crédible : connaître le produit que l'on doit vendre : préparer l'argumentation pour SEDUIRE : <ul style="list-style-type: none"> ➤ se limiter à 2 offres (éviter de noyer le client) ou à un argumentaire simple ➤ ne pas vendre un prix (ce n'est pas un argument de vente) ➤ utiliser le mode interrogatif <ul style="list-style-type: none"> - « que pensez-vous du Château ... pour accompagner votre ... » ➤ Ne jamais poser de question ouverte <ul style="list-style-type: none"> - « voulez-vous un apéritif ? » - « non ! » ➤ Il n'y a pas de petit client : le petit client de ce soir est le grand client de demain
CONCLURE	
Conclure = Vendre	<ol style="list-style-type: none"> ❶ Dès que le client émet un signal : <ul style="list-style-type: none"> - Un changement d'attitude : il se détend dans sa chaise - Une question : « oui ...mais ce ne sera pas trop long ? » - Une réflexion : « ça paraît agréable » pour CONVAINCRE : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Utiliser les idées de ses clients plutôt que les siennes ➤ Rechercher le bon interlocuteur ➤ Etre bref <ol style="list-style-type: none"> ❷ Reformuler la commande ❸ Remercier et saluer le client en quittant la table <ul style="list-style-type: none"> - « Merci Madame, merci Monsieur »





QUI SONT NOS CLIENTS

Le client qui sait tout	
ECOUTER + APPROUVER	<ul style="list-style-type: none"> ➤ le laisser faire sa démonstration ➤ acquiescer poliment ➤ poser des questions
Le client qui a réussi	
ECOUTER + FLATTER	<ul style="list-style-type: none"> ➤ avoir l'air impressionné par le personnage et sa réussite ➤ lui montrer votre admiration
Le client affolé	
ECOUTER + RASSURER	<ul style="list-style-type: none"> ➤ à prendre avec des gants, ne pas le brusquer ➤ trouver un point positif pour le complimenter ➤ le détendre en parlant de lui et non de vous
Le client indifférent	
ECOUTER + CONCLURE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ inutile d'argumenter ➤ trouver une proposition qui pique sa curiosité ou ➤ faire simple, concret, et entrer dans son jeu
Le client résolu	
ECOUTER + CONFIRMER	<ul style="list-style-type: none"> ➤ inutile d'argumenter ➤ trouver une proposition qui aille dans sons sens
Le client qui discute	
ECOUTER + ANIMER	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ralentir le rythme de l'argumentaire ➤ s'intéresser à lui ➤ être patient

LES POINTS CLES :

Pour entrer en contact avec un client

- utiliser les sujets de prédilection : les origines, la famille, les enfants, les loisirs, et le travail.

Pour provoquer une vente

- la vente additionnelle
- les sans alcool
- la petite quantité
- l'eau minérale
- la dégustation

