



Communication : relation client

Partie III : Techniques pour convaincre

Licence Pro Réseaux et Cybersécurité

https://depinfo.u-cergy.fr/~tliu/lprc_gp_web_com.php

Objectif de communication

- C'est un objectif très élevé
 - Cela requiert un engagement très intense avec une détermination stabilisée
 - Etablir une relation de **confiance**
 - Un dialogue de bonne qualité par une écoute attentive
 - Susciter l'intérêt par un argumentaire précis et fiable
 - Créer l'adhésion par l'étude approfondie des **objections possibles** et de leurs réponses réalistes, évaluées depuis le point de vue de l'objecteur

Objectif de communication

- Pour l'auteur, exigence de la réflexion :
 - Découvrir l'interlocuteur et ses enjeux professionnels
 - Écouter authentiquement ses demandes explicites et **implicites**
 - Etudier avec objectivité les **écarts** entre votre représentation et la sienne
 - Enchaînement logique ou causal, en s'appuyant sur des données **incontestables**
 - *Convaincre par raison ou par émotion ?*

Préparer les objections

- Recenser et anticiper les objections probables : les ressources de résistances
- *Pourquoi les objections ?*
 - Contrairement à l'idée reçue, nous aimons découvrir de nouvelles façons de travailler, un intérêt à la nouvelle donne.
- L'analyse PISE (pouvoir, intérêt, savoir, envie) → lever les réticences : une étude d'impacts techniques
 - *Je peux, j'ai intérêt, je sais, j'ai envie*

Analyse PISE 1/3

- P comme Pouvoir
 - *Les destinataires du message pourront-ils réaliser concrètement ce qui est proposé, sur le plan collectif ou individuel ?*
- Tout changement demande un travail supplémentaire
 - Equipe déjà en sous-effectif ?
 - Nouvelles responsabilités compatibles avec celles actuelles ?
 - Quels moyens proposés pour dépasser ces obstacles ?

Analyse PISE 2/3

- I comme Intérêt
 - *Quel intérêt ? Pouvoir étendu ou perdu ?*
 - *Nouvelles compétences développées ?*
 - *Champ d'expérience élargi ?*
- S comme Savoir
 - *Les destinataires détiennent-ils la connaissance pour réaliser ce qui est proposé ?*
 - *Savoir-faire existant ? Quel défaut ? Formations ?*
 - *Temps nécessaire et tuteurs ?*

Analyse PISE 3/3

- Le plus important : E comme Envie
 - *Avoir envie de contribuer à la proposition ?*
- Analyse des raisons défavorables
 - **Défiance** : n'ayant pas été consultés en amont, ne s'adhérer pas à l'objectif (méthode)
 - **Découragement** : changements trop fréquents
 - **Défaut d'énergie** : ex. à quelques mois de la retraite...
 - **Défaut de sens** : la proposition heurte les valeurs ou une représentation du métier
 - **Opposition** au prescripteur du projet : perçu comme illégitime, impertinent ou autre motif
- **Attention**
 - Ne pas nier les objections fondées → provoquer l'hostilité
 - Certaines réticences se résolvent, d'autres non

Angler pour convaincre

- Angler un propos
 - Choisir l'emplacement du projecteur → de quel **point de vue** éclairer les faits, ne laisser le reste dans l'ombre
- Susciter l'intérêt du lecteur et mobiliser son esprit critique
 - D'où parlez-vous ? Depuis quelle place et dans quel rôle vis-à-vis du lecteur ?
- S'exposer à la critique sur le fond → message lu et entendu, pas un message fumeux
- Angler ne signifie pas provoquer...

Un exemple pour angler 1/2

- Résumé des informations à angler
 - *Le fonctionnement d'Internet, avec les installations, matériels, management, etc., consomme 5-6% de la consommation mondiale d'électricité. Si Internet était un pays, il serait le 3^e plus gros consommateur.*
- **Angle historique**
 - *Du pigeon voyageur à l'accès illimité aux informations, quels rôles ces évolutions ont-elles joués sur les luttes civiles et militaires ?*

Un exemple pour angler 2/2

- **Angle philosophique**

- *Comment la demande croissante d'immédiateté en matière d'images et d'informations s'inscrit-elle dans le réel, et dans un espace-temps limité ?*

- **Angle opérationnel**

- *Comment réguler l'accès dématérialisé à la connaissance et aux échanges dans un contexte de crise environnementale et énergétique ?*

- **Angle sociologique**

- *Comment les réseaux sociaux ont-ils modifié les solidarités ? Exemples comparés d'une ville en Europe et en Asie*

Angler : méthodologie

- Accentuez l'éclairage : mettre en valeur un contenu précis, avec un **ton** et un **style**
- Sans créer de débat : l'angle du scientifique
- Formulez avec soin une question
 - Une question dont la réponse sera **délimitée**
 - Surtout pour les thèmes complexes, quoi **exclure** ?
- Développez la réponse
 - Le propos s'exprime dans un style dynamique.
 - Le lecteur « *oublierait* » la question initiale.
 - La communication est propice à ce jeu de dialogue et apporte une aide au lecteur.