



FICHE SAVOIR COMMUNICATION/NÉGOCIATION

Communiquer avec le prospect

► La PNL (Programmation NeuroLinguistique)

Le **VAK** : Nous utilisons 3 canaux de perception, le canal **Visuel**, le canal **Auditif** et le canal **Kinesthésique**. Chaque individu va privilégier un canal lors de ses échanges.

Un *prospect* **Visuel** est sensible aux images, à ce qu'il voit. Il veut voir le produit, garder une trace écrite de ce qu'on lui dit. Il utilise un vocabulaire lié à la vue : je vois, c'est clair, c'est flou...

Un *prospect* **Auditif** est sensible aux sons, à ce qu'il entend. Il est attentif, écoute les explications, fait reformuler les questions pour bien comprendre. Il se parle, s'interroge. Il aime débattre, argumenter, consulter son entourage. Il utilise un vocabulaire lié à l'ouïe : j'entends bien, je me dis que...

Un *prospect* **Kinesthésique** est sensible au ressenti, aux sensations. Il se fie à son intuition. Il travaille à l'affectif. Il s'interroge sur le degré de confiance qu'il peut accorder à son interlocuteur. Il a besoin de toucher, utiliser le produit. Son vocabulaire est lié au toucher, au goût et à l'odorat : je sens que, cela me touche, c'est bon pour moi, c'est un problème épineux...

En identifiant le VAK du prospect, le commercial va utiliser le même canal de perception pour être mieux compris.

► L'AT (Analyse Transactionnelle)

Les États du Moi : Notre personnalité peut être divisée en trois composantes distinctes : **Parent**, **Adulte**, **Enfant**. On va se placer dans un de ces État en fonction des circonstances.

L'État **Parent** est un mode autoritaire. Le *prospect* qui se place en État Parent, parle de normes, de règles qu'il veut mettre en place. Il protège, récompense, punit, encourage. Il donne des directives. Il sait ce qu'il veut et ce qu'il ne veut pas.

L'État **Adulte** est un mode rationnel. Le *prospect* qui se place en État Adulte, pose des questions, écoute les réponses en évitant les déductions hâtives. Il est à la recherche d'informations, de données chiffrées. Il est dans l'analyse et la réflexion.

L'État **Enfant** est un mode émotionnel. Le *prospect* qui se place en État Enfant s'exprime de façon spontanée. Il montre facilement ses émotions. Il peut se montrer imaginatif. Il se soumet à l'autorité d'autrui ou au contraire se rebelle de façon impulsive.

Les Positions de Vie : On peut classer les relations interpersonnelles en 4 catégories.

OK+/OK+ : *Je suis OK/l'autre est OK. J'ai autant de valeur que l'autre.* Rapport d'égalité. Le *prospect* se montre coopératif, accueillant, à l'écoute. Il apprécie l'échange et y participe. La relation est constructive.

OK+/OK- : *Je suis OK/l'autre n'est pas OK. J'ai plus de valeur que l'autre.* Rapport de supériorité. Le *prospect* cherche à prendre l'ascendant sur le commercial. Il cherche le rapport de force. Il se montre directif, autoritaire. Il donne son opinion, parle de son expérience, se met en avant.

OK-/OK+ : *Je ne suis pas OK/l'autre est OK. J'ai moins de valeur que l'autre.* Rapport d'infériorité. Le *prospect* va demander l'opinion du commercial, se laisser guider, conseiller. Il manque d'assurance. Il répond aux questions de façon succincte et a besoin de l'aide du commercial pour développer ses réponses.

OK-/OK- : *Je ne suis pas OK/l'autre n'est pas OK. Ni moi ni l'autre n'avons de valeur.* Le *prospect* se montre agressif. Il dénigre le travail des autres mais aussi le sien. Négatif dans sa façon de parler et non productif dans son raisonnement. Il se montre désabusé et ne cherche pas de solution.

Lors de la découverte des besoins, le commercial doit faire en sorte que le prospect utilise son État Adulte et se positionne en OK+/OK+. L'écoute active est un moyen efficace pour y parvenir.