



[Entretien] "Pour être efficace dans une conversation téléphonique, il faut savoir écouter", explique Claude Burette



- Twitter
- Facebook
- LinkedIn
- Flipboard
- Email

L'Usine Nouvelle. - Pourquoi tant de personnes ne sont pas à l'aise pour négocier un point important par téléphone ?

Claude Burette : Pour une même conversation, on passera en moyenne beaucoup moins de temps au téléphone que dans un échange dans la vraie vie, qu'il s'agisse d'une conversation à deux, ou d'une réunion avec plusieurs personnes. Il y a bien sûr des variations en fonction des personnalités, des cultures. Par exemple, les anglo-saxons ont moins de réticence par rapport à un appel téléphonique.

Etant coach, je croise beaucoup de personnes qui viennent me voir à ce sujet et qui me disent "je ne suis pas à l'aise au téléphone". Du coup, ils veulent aller vite lors de leurs appels.. La raison de cet état est qu'au téléphone, il manque le canal visuel grâce auquel on peut s'ajuster et adapter son discours. Si on voit son interlocuteur tiquer, s'il montre des signes d'impatience, il est possible de réagir.

Les personnes mal à l'aise n'ont pas ces informations et vont avoir tendance à se mettre la pression. Ils parlent mais ne savent si ça a pris ou pas chez leur interlocuteur. Pourtant, ces signaux faibles qu'ils captent habituellement avec les yeux sont tout à fait perceptibles par la voix, les intonations, le rythme, les silences. De l'entraînement suffit !

Les gens pensent manquer de persuasion, alors qu'ils n'écoutent pas assez ?

Oui. Il faut apprendre à écouter. Ce qui se passe dans une conversation téléphonique est assez simple à comprendre. Si votre interlocuteur dit quelque chose avec lequel vous n'êtes pas d'accord, vous allez vous mettre à réfléchir à ce que vous pourriez lui répondre, et trouver un autre argument et un autre... alors que vous auriez tout intérêt à vous concentrer pour l'écouter.

Peut-on apprendre à mieux écouter, voire à écouter tout simplement ?

Au téléphone ou pas, l'écoute est le sujet central de la communication humaine. Il faut apprendre à écouter le silence, se taire, s'imposer le silence. Cela se travaille, ce n'est pas si simple que ça. Commencer par 10 à 15 secondes de silence est un début d'apprentissage.

Par rapport à cela, les solutions de vision conférence vous semblent préférables ?

Elles règlent seulement une partie du problème. Très souvent on a une image fixe, on voit le visage, alors que le langage des mains est très important. Reste que pouvoir lire les réactions sur un visage est un plus par rapport à une conversation au téléphone. L'appel en visio peut être un bon moyen pour apprendre à négocier ou manager à distance. On commence avec cette image dégradée et puis, peu à peu, on réalise qu'on n'a plus besoin de l'image et on repasse au téléphone. Il vaut mieux un appel avec uniquement la voix qu'une conversation en visio avec une mauvaise image, des interruptions... Or, la qualité des réseaux est telle qu'il n'est pas toujours simple d'avoir une image de qualité dans les deux sens. Le téléphone simple possède un incontestable atout.

Comment préparer un appel important ? Faut-il le préparer ?

Comme tout entretien important, cela ne s'improvise pas. Mais attention à ne pas se perdre dans les détails. Il faut avoir en tête les messages que l'on veut faire passer. Trois ou quatre messages, pas davantage. Il faut préparer le fond, la forme se fera pendant l'appel. Il ne faut donc pas trop préparer. Le risque qu'on prend alors c'est de vouloir dire trop de choses, de "se mettre la rate au court-bouillon" parce qu'on a raté un point et du coup écouter moins bien, ce qui est, comme je vous le disais précédemment, tout aussi important. Quelques messages essentiels bien argumentés, c'est très bien.

Les personnes qui se sentent mal à l'aise au téléphone ne le sont-elles pas parce que, se mettant la pression, elles oublient ce qu'on appelle le small talk ? C'est-à-dire toutes ces informations qu'on échange avant d'entrer dans le vif du sujet – le temps qu'il fait, la santé du conjoint... Ils sont tellement stressés qu'ils oublient de parler d'autre chose et vont directement dans la négociation ?

Un échange téléphonique est une conversation comme les autres. Il n'y a que le média qui change. Quand on n'est pas à l'aise, on ne prend pas le temps de discuter comme on le ferait dans une conversation en face à face. On croit gagner du temps mais on perd les cinq minutes où on parle de tout et de rien et où on crée un climat de relation de confiance. Le risque c'est qu'on n'a pas créé non plus la relation avec la personne. Le small-talk est un moyen de se réaligner avec son interlocuteur avant de parler de choses importantes.



Y'a-t-il une position idéale ? Personnellement je préfère être debout qu'assis au téléphone..

La créativité est stimulée quand on est debout et qu'on marche un peu. Donc si ça vous aide, vous avez raison de le faire. Ce qui est important c'est d'être à l'aise. Si vous êtes mieux assis, restez assis.

Je conseille d'éviter de réaliser un appel important en pyjama, parce qu'on risque de se sentir moins bien, d'être moins dans l'ambiance professionnelle. Mais si la personne le vit très bien, qu'elle le fasse. Il n'existe pas de solutions absolues valables pour tout le monde. Il faut bien se connaître, accepter ce que l'on est et alors on sera à l'aise.