

Mario Jean  
Coach



Communiquer en  
Négociation

## Les silences



# Pourquoi?

## Objectif

Utiliser les silences comme un réflexe et ne pas être mal à l'aise.

## Pour beaucoup de situations!

Désamorcer :

lorsque votre interlocuteur vous fait « une attaque », critique négativement ou autres choses qui vous atteignent, rester silencieux en le fixant vous permettra la plupart du temps d'obtenir immédiatement un recul et même des excuses.



L'humain est comme ça, observez-vous pendant ou après une rencontre. À chaque argument et explication de votre interlocuteur, vous pensez à ce que vous allez répliquer, et souvent vous répliquez lorsqu'il vient à peine de terminer son dernier mot.

Si vous pratiquez le silence, votre esprit restera attentif à ce qui est dit. Vous analyserez beaucoup plus rapidement et plus justement la situation!

# Des informations

Très souvent, pendant ces petits silences, votre interlocuteur en rajoutera et ce sont justement ces derniers mots qui vous donneront la meilleure information.

Si vous avez l'occasion d'assister à une audience, ou encore dans les films, regardez bien les avocats manier les silences avec habileté.

Il parle lentement, font des pauses et après une réponse du témoin il y a presque toujours un silence.. Et c'est souvent là que le témoin en rajoute et se « pend ».



En vente :

- Votre client vous précisera les vraies objections
- Vous aurez les informations pour savoir comment conclure
- Votre client se sentira important
- Votre écoute aura l'air plus sincère

Juste des points positifs!

## Lors de vos échanges...

Êtes-vous du genre à poser une question et y répondre?

Du style :

- Ça doit être dur à chauffer, ça vous prendrait une thermopompe.

Habituez-vous à dire un seul élément à la fois, un seul argument.

# Analysez

Laissez le temps à votre interlocuteur de réfléchir et de répondre.

### À ne pas faire (sauf lors de la conclusion de la vente) :

- Avec ce système vous aurez une chaleur confortable, vos coûts seront moindres, n'importe qui peut l'utiliser facilement et c'est sans entretien.

### Vous devriez :

- Est-ce difficile à chauffer?

(Attendre réponse)

- Votre chaleur est-elle la même partout?

(Attendre réponse)

- À combien s'élève votre facture de chauffage environ?

(Attendre réponse)

Votre client n'aura l'impression que ce que vous lui apportez comme bienfaits est adaptés pour lui et non pas une « cassette » que vous jouez à chaque fois.

Analysez vos échanges et améliorez-les!

# Un élément à la fois

## Conserver en quelques-uns

Si vous déballez tous vos arguments en même temps et que votre client hésite encore, il ne vous restera qu'à répéter encore...

Donc un seul argument à la fois fait l'affaire.

Vous n'aimeriez pas mieux une thermopompe pour améliorer votre chauffage?

*Je ne suis pas certain si ça vaut le coût...*

L'efficacité minimum est du 1 pour 1 quand il faut moins 25 et ça va jusqu'à du 4 pour 1 comparé à une plinthe électrique qui ne dépasse jamais 1 pour 1.

*Ouais c'est long à amortir...*

En plus votre confort est 10 fois meilleur, la chaleur est bien répartie dans toutes les pièces.

*Ouais, ça c'est plus dur à évaluer, mais intéressant.*

L'économie de chauffage vient payer le coût de la climatisation l'été.

*Ok, pas mal ça.*

**ARGUMENT**

**Vous comprenez le principe ?**

# La différence entre vous et les autres...



## **Vous avez appris à communiquer**

Vous avez donc appris à utiliser les silences.

Grâce à ces silences, vous allez obtenir énormément d'informations importantes.

Ces informations n'auraient pas été obtenus sans ces silences. En plus votre interlocuteur vous les as données de bon cœur. Elles vous aideront à apporter de meilleurs arguments pour compléter votre vente.

Les autres, qui parlent beaucoup, qui écoutent peu et qui tentent de vendre leur solution unique, non adaptés au client, resteront sur place. Il n'amélioreront jamais la performance de leur entreprise.

Et ces silences, feront en sorte que vous ne manquiez jamais d'arguments, car vous les utiliserez avec parcimonie.

# 2 Pour finir!

## Le silence fonctionne 95% du temps

Entre 10 et 15 secondes devraient suffire pour que votre interlocuteur comble le vide avec les informations

qu'il vous fallait.

Mais si rien ne se passe, poursuivez avec un argument supplémentaire. Ou encore un « qu'en pensez-vous? » fera l'affaire.

Ce, ou ces, silences feront en sorte que vous ne manquerez plus jamais d'arguments, ni d'informations pertinentes.

Et si on vous sert « des silences »?

Vous n'avez qu'à ne pas les combler. Vous verrez c'est difficile au début, mais un peu de pratique retournera rapidement cette technique et vous positionnera en bonne position face à votre interlocuteur.

Allez, c'est le temps de mettre tout ça en application!