



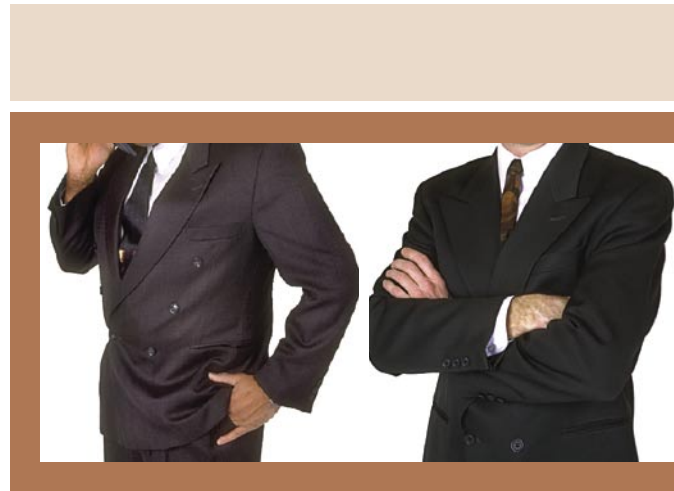
Savoir bien «CALIBRER» pour vendre à un étranger

Dans le premier numéro, nous avons exploré la technique de la synchronisation pour établir un bon rapport vendeur-client. Pour vendre à un étranger, l'entreprise est un peu plus complexe. Les références culturelles sont moins claires. Le besoin de développer l'observation et la capacité de calibrer est essentiel à la synchronisation qui permet d'accéder au monde du client afin qu'il se sente à l'aise avec le vendeur.

Plusieurs personnes peuvent en quelque sorte lire la pensée des autres. Elles sont sensibles, charismatiques même. Comme on dit, elles flattent « dans le sens du poil. » Tout le monde s'entend bien avec elles. Ces personnes synchronisent facilement la posture, les gestes, la voix, le vocabulaire et même la respiration des autres. Elles se sont entraînées consciemment ou inconsciemment à la calibration¹, c'est-à-dire à cette capacité de reconnaître l'état interne d'une personne et d'accéder à son monde en lisant correctement certains signaux non verbaux.

La magie de la diseuse de bonne aventure et de sa boule de cristal consiste à poser des questions et à « voir » les réponses à ses prédictions en calibrant les signaux que lui fournissent ses sujets. « *Je vois une personne dans votre vie... Une femme... Non. Un enfant plutôt... Aux cheveux foncés... Blonds... Attendez.... Des cheveux bruns... C'est un de vos proches... Je vois. C'est votre enfant...* »

Cette sensibilité est d'autant plus importante à développer si la vente se fait à l'étranger, à un étranger. C'est le prélude à une communication efficace. Les différences culturelles et linguistiques, les divers codes d'étiquette, les habitudes et rituels différents et, en plus, la proximité font que le vendeur puisse rapidement charmer ou repousser son client. Il n'est pas rare que des ventes échouent à cause de bévues accidentelles ou d'une certaine insouciance à bien réagir à l'attitude non verbale du client.



Pour atteindre une capacité accrue de calibration de l'état interne d'une autre personne, le vendeur développera son sens de l'observation, sa facilité à repérer un ensemble de mini-comportements en observant le langage du corps. Quand l'état interne change, la respiration change. Elle se situe dans la partie haute ou basse du thorax. Elle s'accélère ou ralentit. Lorsqu'elle change, le vendeur sait que c'est la pensée, d'abord, qui a changé.

L'observation de la couleur de la peau, des moindres mouvements musculaires et des pupilles des yeux permettent de préciser la calibration. Puisque ces réactions sont spontanées et souvent inconscientes chez le sujet observé, l'information transmise est pure et directe. C'est en faisant réagir le client à différentes choses que le vendeur explore les réactions de son client pour l'amener à se sentir en confiance et à acheter.

Le vendeur pourra observer d'autres changements physiologiques tels que les mouvements du corps et des épaules, le transfert de poids, le cou qui s'allonge ou rétrécit, les plis qui se forment autour et entre les yeux et autour de la bouche. Ce sont là de bons indicateurs du degré de tension ou de relaxation du sujet. Le plaisir et la colère colorent facilement les joues d'une personne kinesthésique (plus tactile) et font pâlir celles d'une personne visuelle.

Pour atteindre une capacité accrue de calibration de l'état interne d'une autre personne, le vendeur développera son sens de l'observation, sa facilité à repérer un ensemble de mini-comportements en observant le langage du corps.

Utilisées conjointement avec la synchronisation, l'observation et la calibration deviennent une façon efficace de démontrer concrètement et clairement qu'on comprend bien le client. Il est même préférable de le lui dire. C'est une façon magique de faire sentir, même à un étranger, qu'il y a un bon rapport dans la relation vendeur-acheteur parce que « ça clique », tout simplement. ■



¹ Bien que l'emploi de ce terme soit déconseillé par l'Office de la langue française, il fait partie du vocabulaire commun des intervenants en programmation neuro-linguistique.

Louis Tanguay est maître-praticien certifié en programmation neuro-linguistique. Il a fondé le Centre de PNL de Sudbury. Il a publié la vidéo *Entrez dans la zone* en collaboration avec le Centre FORA de Sudbury. (www.louistanguay.com)

Emond Harnden

Avocats et notaires

Jennifer Birrell	David Law
André Champagne	Carole Piette
Sharmila Clark	Lynne Poirier
Colleen Dunlop	George Rontiris
Jacques A. Emond	J.D. Sharp
Sylvie Guilbert	Andrew Tremayne
Lynn H. Harnden	Steven Williams

Perspective patronale en droit de l'emploi et relations de travail

707, rue Bank
Ottawa (Ontario) K1S 3V1

(613) 563-7660
Télec. : (613) 563-8001
www.emond-harnden.com