|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission 3 - Argumenter en face à face | |  | |
| Durée : 45’ | Groupe d’hommes avec un remplissage uni | | Source |

**Travail à faire**

Formez des groupes de 3 personnes puis réalisez les jeux de rôles suivants :

1. Chaque personne doit jouer les 3 scénarios en tant qu’attaché de gestion puis en tant que tiers extérieur à l’entreprise (**document 1**).
2. À la fin de chaque rôle, faites une analyse réflexive, devant vos camarades, de la situation vécue, de vos actions et de vos réactions en utilisant la grille d’analyse (**document 2**).

**Doc. 1  Scénarios**

|  |  |
| --- | --- |
| **Scénario 1** | |
| **Cadre général** | Un client se présente à l’accueil pour une réclamation concernant un cadre détérioré à la livraison. Or, il n’a pas exprimé de réserves sur le bon de réception et il l’a signé. |
| **Acteurs** | * Vous * Le client |
| **Enjeux** | Satisfaction du client |
| **Stratégie** | **Conciliation** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Scénario 2** | |
| **Cadre général** | Vous réceptionnez l’appel téléphonique d’un distributeur qui ouvre un magasin dans lequel seront commercialisés nos produits. Le magasin, qui doit ouvrir à la fin de la semaine, n’a pas reçu les produits commandés et notre commercial lui a annoncé une livraison des produits avec une semaine de retard |
| **Acteurs** | * Vous * Le revendeur mécontent |
| **Enjeux** | Calmer le client |
| **Stratégie** | **Conciliation** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Scénario 3** | |
| **Cadre général** | Un client vous appelle car en déballant ses cadres, il s’est aperçu que leur couleur n’était pas celle qu’il croyait. Il vous demande de reprendre les cadres. |
| **Acteurs** | * Vous * Le client |
| **Enjeux** | Satisfaire le client |
| **Stratégie** | **Conciliation** |

### Doc. 2  Analyse réflexive d’une communication orale (Rappel et synthèse)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Éléments d’observation** | | |
|  | **Composantes de la communication** | **Explications** |
| **Contextes**  **et acteurs** | **Acteurs** | Supérieur, subordonné, collègue, client. |
| **Culturel** | L’histoire, la culture, les valeurs de l’entreprise. |
| **Lieu** | Le lieu peut influer sur la communication (bureau, salle de pause…). |
| **Temps** | Le moment peut opportun bien ou mal choisi. |
| **Social** | Quels sont les statuts des personnes en présence ? |
| **Types de**  **Communication** | **Interpersonnelle** | Entre deux personnes (entretien...). |
| **De groupe** | Entre plusieurs personnes (réunion…). |
| **De masse** | Conférence, documentaire, publicité. |
| **Types de relation** | **Commerciale** | Volonté de conclure une affaire. |
| **Asymétrique de pouvoir** | Communication entre personnes de pouvoirs différents. |
| **Asymétrique d’informations** | Les personnes n’ont pas les mêmes informations. |
| **Hiérarchique distanciée** | Volonté de prendre de la distance. |
| **Comportements** | **Positionnement AT** | Positionnement adulte, parent, enfant. |
| **Solution recherchée** | Gagnant/gagnant, gagnant/perdant ; perdant/perdant |
| **Position de vie** | Positionnement personnel (Je+Tu+ ; Je+Tu- ; Je-Tu+ ; Je-Tu-). |
| **Enjeux** | **Relationnel** | L’acteur cherche à établir une relation. |
| **Informationnel** | L’acteur cherche à transmettre une information. |
| **Identitaire** | L’acteur cherche à affirmer son identité. |
| **Opérationnel** | L’acteur cherche à obtenir un résultat. |
| **D’influence** | L’acteur cherche à influencer ou à convaincre l’interlocuteur. |
| **Territoriaux** | La personne cherche à préserver son espace personnel. |
| **Stratégies** | **De coopération** | Recherche d’un consensus avec l’autre. |
| **D’opposition** | Chacun est réfractaire au dialogue et reste sur ses positions. |
| **D’alignement** | Volonté d’unifier les points de vue. |
| **D’influence** | Volonté d’influencer de faire changer d’opinion. |
| **D’évitement** | Fuir le dialogue, éviter le conflit : la communication est rompue. |
| **Argumentations** | **D’analogie** | Consiste à comparer ou à opposer des arguments. |
| **De cadrage** | Volonté de mettre en avant un aspect de l’argumentation. |
| **De communauté** | Se référer à des arguments admis par tous (communauté). |
| **D’autorité** | Se référer à une personne ou une instance supérieure et reconnue. |
| **Langages utilisés** | **Registre du langage** | Attention apportée au contrôle du vocabulaire et au style. |
| **Élocution** | Rythme de la voix, ton, débit, silence. |
| **Gestuelle et para langage** | Sourire, nervosité, regard, gestes, habillement, fébrilité. |
| **Techniques de communication** | **Ecoute active** | Volonté de comprendre ce que l’autre dit. |
| **Reformulation** | Reformuler ce qui est dit pour validation. |
| **Empathie** | Volonté de ressentir ce que l’autre ressent. |
| **Questionnement** | Volonté de vérifier et contrôler ce qui est dit. |