

Techniques de communication client et fournisseur

Guide complet des méthodes de communication professionnelle



Techniques fondamentales de communication



Écoute active

- Être pleinement attentif
- Comprendre la demande
- Créer un climat de confiance
- Ne pas interrompre ni juger



Reformulation

- Redire avec ses propres mots
- Éviter les malentendus
- Vérifier la compréhension
- Clarifier les attentes



Questionnement

- Questions ouvertes
- Questions fermées
- Questions de précision
- Recueillir des informations

Techniques relationnelles avancées



Communication assertive

- Exprimer son point de vue sans agressivité
- Se faire respecter
- Maintenir une relation professionnelle saine
- Poser un cadre clair

Message en “je”

- Je ressens / je constate...
- Quand...
- Parce que...
- Éviter d'accuser l'autre



Empathie professionnelle

- Reconnaître les émotions
- Sans prendre parti
- Sans se justifier
- Distinguer de la complaisance

Méthodes structurées ARQ et DESC

ARQ

A - Accueillir

- Écouter sans interrompre



R - Reformuler

- Vérifier la compréhension



Q - Questionner

- Approfondir pour agir

Utilisation : Service client, réclamations

DESC

D - Décrire les faits



E - Exprimer le ressenti



S - Suggérer une solution



C - Conclure positivement

Utilisation : Conflits, négociations

Communication appréciative et relation client



Communication appréciative

- Met l'accent sur les réussites
- Renforce la coopération
- Installe un climat positif
- Exemple : 'Nous apprécions votre fidélité'



Découverte des besoins

- Identifier les attentes explicites
- Identifier les attentes implicites
- Exemple : 'Quel est votre objectif principal ?'



Argumentation CAB

- Caractéristique : ce que c'est
- Avantage : ce que cela apporte
- Bénéfice : ce que le client y gagne
- Exemple logiciel automatisé



Traitement des objections

- Accueillir l'objection
- Comprendre le besoin
- Répondre avec des faits
- Transformer en opportunité

Relation fournisseur et situations difficiles



Négociation gagnant-gagnant

- Recherche d'équilibre entre les parties
- Exemple: 'Si nous augmentons les volumes, pourriez-vous ajuster le tarif ?'



Relance professionnelle

- Rappeler sans pression excessive
- Exemple: 'Je me permets de revenir vers vous concernant notre commande du 10 janvier.'



Désescalade

- Faire baisser la tension émotionnelle
- Exemple: 'Prenons un moment pour reprendre calmement les faits.'



Recadrage

- Recentrer sur les faits et objectifs
- Exemple: 'Revenons aux éléments concrets de la commande.'

Communication écrite professionnelle



Structure du message

1. Objet clair
2. Contexte
3. Demande
4. Délai
5. Politesse



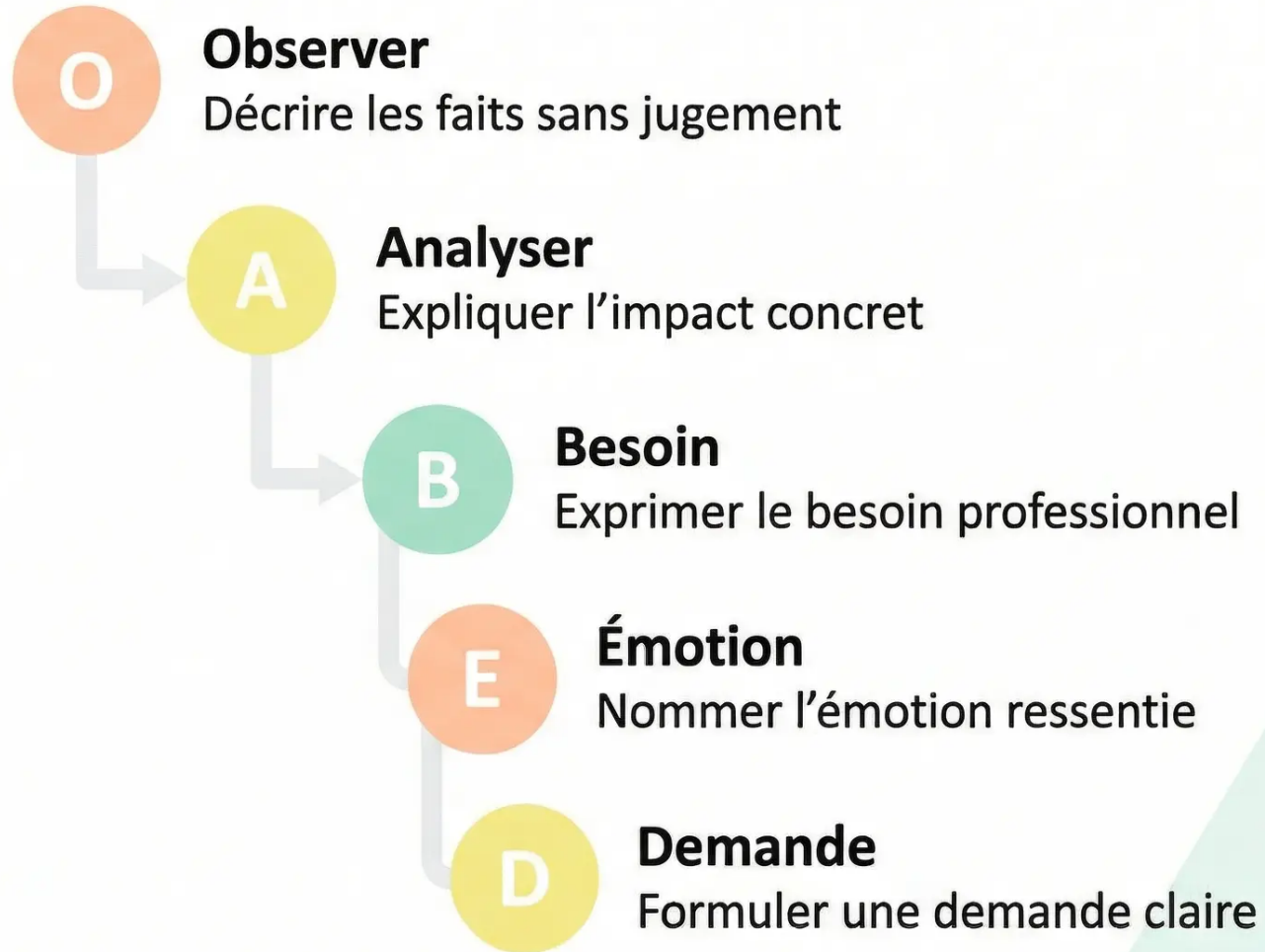
Reformulation écrite

- Tracer les accords oraux
- Confirmer la compréhension
- Éviter les malentendus

« Suite à notre échange, nous confirmons les points suivants... »

Méthode OABED

Observer - Analyser - Besoin - Émotion - Demande



Communication Non Violente (CNV)

Méthode OSBD de Marshall Rosenberg

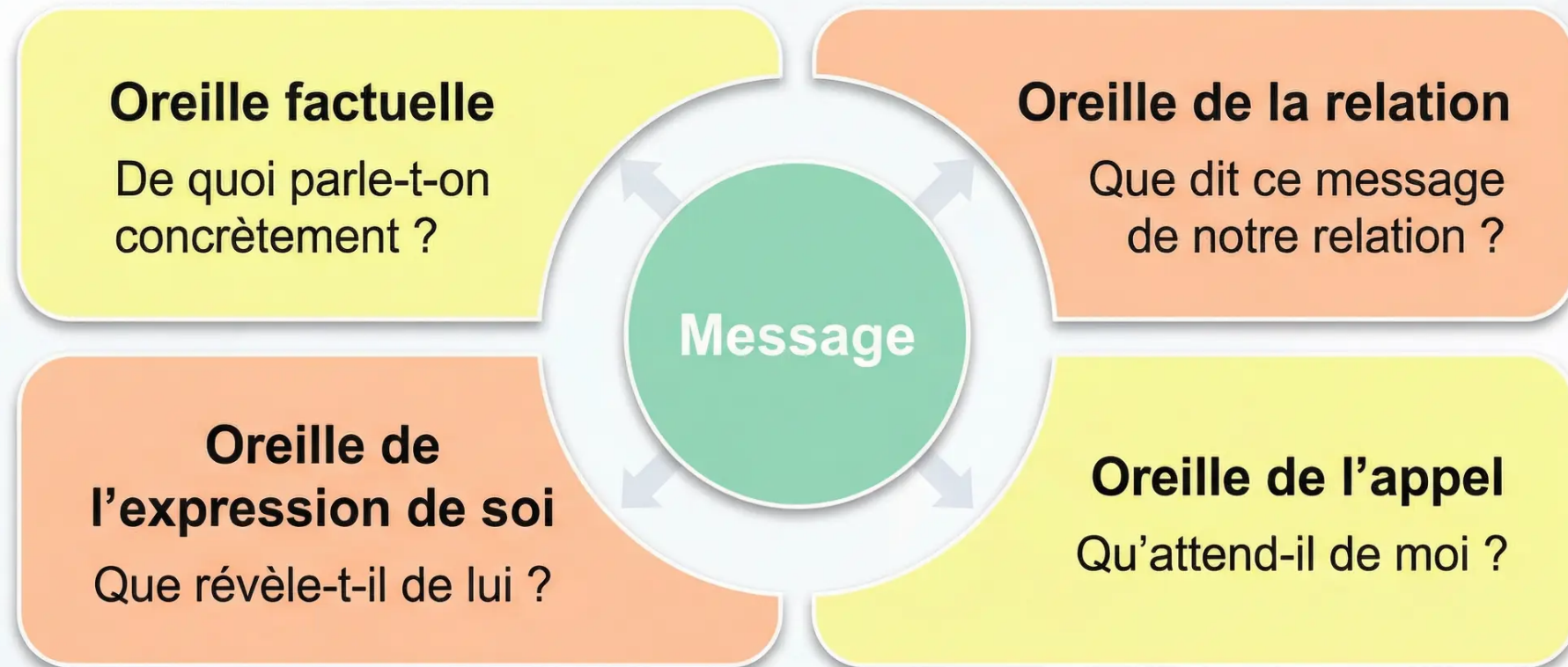


Exemple : "La livraison prévue vendredi est arrivée lundi (O). Cela nous a mis sous pression (S). Nous avons besoin de respecter notre planning (B). Pourrions-nous convenir d'un délai plus précis ? (D)"

Objectif : Préserver la relation tout en exprimant les difficultés

Modèle des quatre oreilles

Friedemann Schulz von Thun



Tout message comporte simultanément ces quatre dimensions