

Sylvie Maingraud

2H
CHRONO
pour faire **BONNE**
IMPRESSION

DUNOD

Couverture et maquette intérieure : © Hung Ho Thanh

Infographies : © Yves Tremblay

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique

s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du

droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2017

11, rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN : 978-2-10-076495-2

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2^o et 3^o a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Avant-propos

« Quand on vous connaît, qu'on a goûté la sorte d'agrément de votre esprit et la bonté de votre cœur, il n'est pas aisé de vous effacer : vous faites une impression qui dure. »

Madame de Sévigné à Monsieur le Président de Moulceau,
24 octobre 1687

Comment s'y prend-on pour faire bonne impression ? Du plus loin qu'il m'en souvienne, cette question a toujours été mienne. Je pense aujourd'hui que c'est une histoire d'ajustement, laisser suffisamment de place à l'autre tout en se positionnant pour qu'il garde une trace positive de la rencontre. Une gymnastique quotidienne !

Au fil des pages, vous trouverez des clés pour réfléchir à vos pratiques relationnelles et agir face à vos interlocuteurs.

Bonne lecture !

Sylvie Maingraud

Remerciements

À toutes ces rencontres au fil des années qui ont nourri expériences et réflexions.

- À ma famille pour leur compréhension et soutien.
- À mes amis qui ont partagé leurs histoires de rencontre.
- À Chloé et Sophie, pour leur soutien tout au long du projet.
- À Dunod pour m'avoir ouvert les portes de cette nouvelle collection.

Sommaire



<i>Avant-propos</i>	p. III
<i>Remerciements</i>	p. III
1 Se présenter, un enjeu d'estime de soi	p. 1
2 Cartographie de soi	p. 5
3 Varier les plaisirs	p. 11
4 Comme un voyage du héros	p. 16
5 Initier la relation	p. 22
6 Valoriser le « tout communiquant »	p. 28
7 S'adapter aux besoins des autres	p. 33
8 Se mettre en condition pour faire bonne impression	p. 39
9 Les power poses	p. 43
10 Se présenter à son nouveau manager	p. 48
11 Nouveau leader, imprimer son style	p. 55
12 Feedback, les mots et le moment pour le dire	p. 61
13 Développer son agilité intergénérationnelle	p. 68
14 #bonnimpression : devenir viral	p. 73
15 Pitch et speed meeting	p. 80
16 Se présenter à un large auditoire	p. 87
17 Au meilleur de nous-mêmes en équipe projet	p. 94
18 @mon réseau : merci !	p. 99
19 Interculturel : des repères pour faire bonne impression	p. 105
20 Réunion et conf. call : renouer avec un collectif productif	p. 112
21 Prise de rendez-vous par téléphone : donner envie de nous rencontrer	p. 118
22 CV et lettre de motivation : armes de rencontre massive	p. 124
23 Recruteur : premier vecteur de la marque employeur	p. 131
24 Candidat et déjà partenaire	p. 137
25 Gestion du temps : comment faire bonne impression ?	p. 143
<i>Corrigés</i>	p. 150



SE PRÉSENTER, *un enjeu d'estime de soi*



Savoir se présenter c'est d'abord une affaire d'estime de soi. Ce moment banal de la vie professionnelle parle de la manière dont nous entrons en relation et créons des liens avec notre environnement.

Exemple

16 h 30. Salle d'attente. Des hommes en costume s'affairent sur leurs mobiles et tablettes. Paul se fond dans le décor et pourtant. Des ressentis : cœur battant, mains moites qu'il s'efforce d'essuyer discrètement sur son pantalon, cerveau en ébullition. Des questions se pressent. Quoi leur dire ? Par où commencer ? Des pensées : je ne me suis pas suffisamment renseigné sur l'activité de leur entreprise, ni sur mes interlocuteurs. Puis des jugements : j'aurais dû mieux préparer l'entretien, mieux me préparer, de quoi vais-je avoir l'air ?

18 h 30, Paul traverse l'esplanade d'un bon pas, large sourire. Un murmure intérieur ponctue ses pas : « j'ai aimé rencontrer ces gens, les idées sont venues, fluides, j'ai fait du bon boulot, bravo moi ! »



L'estime de soi est le sentiment positif que l'on nourrit à l'égard de soi. Elle est déterminée par le niveau de cohérence entre la perception de soi-même et son idéal personnel. Plus grande est la proximité entre la perception et l'idéal, plus haute est l'estime de soi. Que se passe-t-il lorsque l'on se présente ? On se retrouve

À heure fixe, ce prospect boit un café sur le trottoir, à côté de mon bureau. L'envie de me présenter pour obtenir un rendez-vous. Ce jour-là, je me dirige vers lui, visage souriant : « Bonjour, nous sommes voisins... » Rendez-vous pris en moins de deux minutes. Mon exploit : me positionner auprès d'un chef d'entreprise inconnu initier une relation de manière positive inattendue.

Un sentiment positif

à l'égard de soi-même

confronté à un miroir et soudain l'on

n'est plus très sûr du reflet

qui nous est renvoyé. Se présenter équivaut

à faire un pas dans l'inconnu, nous en sommes à initier une relation avec cet autre, inconnu lui aussi. Qu'allons-nous trouver dans cette *terra incognita* ?

Dans sa théorie de l'Élément Humain®, Will Schutz explore comment l'estime de soi se développe dans les relations interpersonnelles, grâce à la satisfaction de trois besoins fondamentaux.

① **Me sentir important.** L'autre me renvoie une image qui me fait dire que j'ai de la valeur, que je compte en tant que personne. La manière dont il m'accueille – à l'heure ou pas –, me tend la main, me regarde, influence ma perception et mon ressenti. Quand ce besoin n'est pas nourri de la juste manière pour moi, une peur émerge, celle de me sentir ignoré.

Quel est le carburant de l'estime de soi ?

② **Me sentir compétent, à la hauteur, capable.** Ce besoin se manifeste dans la manière dont je perçois que j'influence la relation. Le choix des mots, l'articulation de mes arguments, la manière dont j'écoute et prends en compte mon interlocuteur pour rebondir, sont

des facteurs qui vont alimenter ce besoin. Mal nourri, il peut laisser place à la peur d'être humilié...

3 Me sentir digne d'être apprécié, aimé.

Dans cette relation qui débute, jusqu'à quel point vais-je me sentir apprécié en tant que personne ? Comment le climat qui s'instaure me donne-t-il envie de confier le meilleur de moi-même, mon authenticité à cette relation nouvelle ? Lorsqu'il ne me semble pas propice, une peur survient, celle de me sentir rejeté.

Conseil

Musclez votre estime de soi. Chaque soir, prenez cinq minutes pour écrire les trois actions réalisées dans la journée dont vous êtes fier.

Nous ne sommes pas tous sensibles de la même manière à ces grands besoins. Notre degré de sensibilité à l'un ou l'autre dépend de notre *background*, de la manière dont la vie nous a fait cheminer. En prendre conscience est déjà une manière de prendre soin de l'estime de soi. Pour repérer ce



Lorsque l'estime de soi est solide, se présenter devient simple comme bonjour, et chaque opportunité de le faire donne envie de la suivante.

Tous différents en matière
d'estime de soi

qui compte vraiment pour vous, soyez attentif aux petites voix intérieures qui s'élèvent lors d'une nouvelle rencontre. Et faites un bilan sur vos trois paramètres.

..... *Et vous ?*

Qu'est-ce qui se met en mouvement à l'intérieur de vous lorsque vous avez à vous présenter ? Que murmurent vos petites voix intérieures ? De quoi avez-vous besoin pour vous sentir au meilleur de vous-même ?

.....

⇨ Facile ⌚ 10 mn

Besoins cachés

Les besoins fondamentaux de l'être humain sont cachés dans cette grille.
À vous de les repérer !

B	O	I	R	E	T	H	E	T	I	R	U	C	E	S
E	X	P	E	R	I	M	E	N	T	E	R	D	A	J
U	N	O	B	S	E	R	V	E	R	M	R	C	P	I
C	D	O	R	M	I	R	A	D	T	J	C	D	P	Y
O	K	P	R	A	D	A	A	I	Z	O	A	Y	R	M
M	N	R	F	W	S	G	P	Y	M	U	S	U	E	S
M	E	O	B	M	R	T	Z	P	O	E	B	S	N	E
U	I	P	I	P	A	E	A	I	R	R	K	O	D	T
N	O	R	O	T	O	G	R	B	P	E	L	R	R	C
I	A	E	P	G	N	I	D	O	I	G	C	T	E	E
Q	S	T	L	E	R	E	M	Q	L	L	S	I	S	P
U	B	E	M	R	E	M	T	C	S	P	I	R	E	S
E	L	E	U	E	D	P	X	T	Q	J	X	T	N	E
R	N	O	F	G	R	I	S	I	A	L	P	E	E	R
T	N	N	C	R	I	R	V	U	O	C	E	D	R	P

Sécurité - stabilité - boire - nourrir - dormir - propreté - communiquer - respecté - apprendre - jouer - explorer - découvrir - expérimenter - observer - plaisir - sortir - aimé - attention - apprécié - accompagnement

⇨ Difficile ⌚ 15 mn

Autocoaching des besoins professionnels

À partir de la pyramide de Maslow transposée dans l'univers professionnel, auto-évaluez la manière dont vos besoins sont satisfaits aujourd'hui au plan professionnel.

Comment parvenez-vous à les satisfaire ? Que pourriez-vous mettre en œuvre pour mieux les satisfaire ?

	+	+/-	-
Survie			
Besoin de carburant pour assurer la survie de l'espèce.			
Recevoir une juste rémunération.			
Travailler dans un environnement acceptable.			
Sécurité			
Besoin d'organiser sa vie de manière à garantir sa survie.			
Travailler dans un milieu non menaçant.			
Avoir une stabilité d'emploi.			
Être informé.			
Se sentir soutenu lorsque c'est nécessaire.			
Appartenance			
Savoir que l'on compte pour les autres. Recevoir des signes de reconnaissance positifs ou négatifs est un aliment essentiel de ce besoin.			
Avoir l'occasion d'entrer en contact avec les autres.			
Faire partie d'un collectif.			
Participer aux réunions d'équipe.			
Reconnaissance/Estime			
Besoin de recevoir des signes de reconnaissance positifs de la part de certaines personnes de son entourage.			
Faire un travail utile, visible, reconnu.			
Exprimer ses compétences.			
Varier, innover dans ses tâches.			
Recevoir une délégation de pouvoir.			
Être apprécié et se l'entendre dire.			
Participer à la définition de ses objectifs professionnels.			
Réalisation de soi			
Besoin d'affirmer de manière personnelle son caractère unique, son potentiel, ses dons.			
Se former et continuer son développement.			
Être consulté et écouté, donner un avis sur son travail.			
Traiter en commun les désaccords.			
Décider ensemble.			
Être autonome.			



CARTOGRAPHIE

de soi



Les premiers cartographes ont dessiné le monde, affinant leur représentation au gré de leurs explorations. Peu à peu la vision globale du territoire apparaît. De l'anecdote aux zones d'excellence, le travail de cartographie s'engage pour guider un nouvel interlocuteur jusqu'à soi.

Exemple

Pourtant lancée avec bienveillance, la question tombe comme un couperet : « Dans quoi excellez-vous ? » Nicolas se fige. Vide intersidéral. Ses neurones s'agitent, rien ne lui vient. Nicolas n'en est pourtant pas à son premier entretien de recrutement. Ce qui l'interpelle dans la question, c'est la référence à l'excellence, la sienne en particulier. Il prend conscience qu'il ne s'était jamais regardé sous cet angle. Soudain résonne dans sa tête la voix d'un ancien manager : « Ce projet est mal embarqué, les relations avec nos fournisseurs de service sont très tendues, le client commence à se plaindre. Je vous confie le projet, vous saurez trouver une issue positive à ce casse-tête. » Démêler les situations inextricables : Nicolas tient le territoire d'excellence parlant pour cet entretien.

Tellement d'informations sont disponibles qu'on se retrouve parfois devant la paralysie de la feuille blanche. Par quel bout prendre l'histoire ? La dichotomie vie professionnelle/vie personnelle peut aider. Je recommande de poursuivre la métaphore de la carte et d'utiliser une représentation visuelle pour réaliser cet inventaire. Le mind mapping[®] ou carte mentale est l'outil idéal.

Faire son

inventaire

1 Comment s'y prendre avec le mind mapping[®] ?

Munissez-vous d'une feuille A3, de feutres, d'une photo de vous que vous aimez. Placez la feuille au format paysage, collez votre photo au centre. Dessinez six branches de couleurs différentes de part et d'autre de votre image centrale. Les thèmes principaux vont apparaître peu à peu. Notez-les par mots-clés. Ajoutez les détails sur les branches secondaires : des mots ou des symboles visuels évocateurs pour vous. L'exploration d'un territoire conduit à l'émergence de nouvelles informations pour d'autres territoires de votre vie, par la magie des associations d'idées.



Le mind mapping[®] est une méthode de représentation visuelle créée dans les années 1970 par le Britannique Tony Buzan. Elle suit le fonctionnement associatif du cerveau, une aide précieuse pour la réalisation de votre inventaire personnel.

2 Ne rien laisser de côté. Cet inventaire est réalisé à des fins professionnelles, certes. N'omettez pas, cependant, les réalisations effectuées dans le cadre personnel : vie associative, sports pratiqués (y compris dans l'enfance), passions, personnes qui ont compté dans votre vie et pourquoi pas, voyages ou résidences à l'étranger... Souvenez-vous que faire bonne impression passe souvent par une connexion improbable entre vous et votre interlocuteur. Cette connexion se cache peut-être dans l'un de vos territoires extraprofessionnels.

Une fois lancée, cette cartographie de soi peut s'étendre à l'infini. Le format carte mentale permet d'enrichir votre paysage personnel également à l'infini. Réaliser une frise chronologique est aussi un élément de la cartographie de soi. Sur la ligne du temps qui s'étend