

PASCAL PY

Méthodes & astuces pour...

**FAIRE PASSER
SES IDÉES**

EN DOUCEUR

CONVAINCRE

● Éditions
EYROLLES

FAIRE PASSER SES IDÉES EN DOUCEUR

Prenant appui sur sa longue expérience de la négociation, Pascal Py propose une méthode claire et efficace pour convaincre aisément, en toute circonstance. Il développe avec précision et discernement les 7 leviers à activer pour susciter l'adhésion et obtenir en souplesse l'accord des autres. Il révèle en « 7 C » comment :

- 1) asseoir et renforcer votre **Crédibilité** personnelle ;
- 2) obtenir la **Confiance** de votre interlocuteur ;
- 3) saisir ses intérêts et en partager la **Certitude** ;
- 4) savoir lui présenter vos idées avec **Conviction** ;
- 5) surmonter ses **Contestations** ;
- 6) cultiver un esprit de **Coopération** ;
- 7) **Conclure** pour entériner l'accord.

À mille lieues des publications prônant la manipulation, cet ouvrage très précis est fortement documenté. Riche d'exemples variés, il vous permet d'augmenter réellement votre force de persuasion et votre pouvoir d'influence, en milieu professionnel comme au quotidien.



Pascal Py, Docteur ès sciences économiques, auteur de nombreux ouvrages à succès, dirige Forventor, Cabinet spécialisé en efficacité commerciale (www.forventor.fr). Manager d'importantes équipes de vente, il conseille, perfectionne, recrute, les forces de vente et leurs dirigeants. Py.Forventor@orange.fr - [@PascalPy](https://twitter.com/PascalPy) 🐦

**Faire passer ses idées
en douceur**

Convaincre

Éditions Eyrolles
61, bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05
www.editions-eyrolles.com

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

© Éditions Eyrolles, 2019
ISBN : 978-2-212-56891-2

Pascal PY

**Faire passer
ses idées
en douceur**

Convaincre

● Éditions
EYROLLES

Du même auteur, chez le même éditeur

Faire signer ses clients. Le Closing, 2018 (7^e éd.)
(Obtenir l'accord de ses clients avec élégance et honnêteté)

Le Plan d'Actions du Commercial, 2014
(Comment le concevoir, comment le rédiger)

Le Responsable commercial et son Plan d'Actions Commerciales, 2013
(Le grand livre du Dirigeant commercial)

Savoir vendre ou mourir, 2013
(Les règles du jeu de la compétitivité hors prix)

Faire accepter son prix à ses clients, 2010 (3^e éd.)
(Comment vendre au meilleur prix)

Le Grand Livre du responsable commercial et son Plan d'Actions, 2009

Conquérir de nouveaux clients, 2008 (3^e édition)
(Comment se faire recevoir et prospecter avec succès)

Le Plan d'Actions commerciales du vendeur, 2006
(Prix DCF du meilleur ouvrage économique 2006)

Concevoir et piloter un Plan d'Actions commerciales, 2005

Manager ses clients, 2001
(Comment gérer, fidéliser et animer son portefeuille de clients)

Gérer son secteur de vente et son portefeuille de clients, 1994

Chez Maxima

Les commerciaux descendent de Cupidon et leurs clients de Vénus,
2008

REMERCIEMENTS

À Michèle mon épouse, pour ses incessantes relectures. Grande chasseuse de fautes d'orthographe, elle a certainement laissé s'échapper quelques gibiers tant la forêt domaniale que je lui ai confiée était giboyeuse.

À Catherine Ratajezak, collaboratrice de toujours et de tous les jours. Aujourd'hui mon associée au sein du Cabinet ForVentOr, elle a, par ses encouragements et ses exaspérantes critiques, beaucoup contribué à ce que je délivre ici le meilleur de moi-même.

À mon ami Lionel Fournier, à qui ce livre doit de nombreuses suggestions. Il a généreusement, et sans compter ses soirées, partagé avec moi sa grande expérience managériale.

AVERTISSEMENT

Une légitime question se pose à toute personne qui envisage l'acquisition d'un livre : « *Que va-t-il m'apporter ; en ai-je réellement besoin ?* » Si par quelques côtés, vous êtes *égocentrique*, peu enclin à prendre en charge les autres, à résoudre leurs problèmes et à contribuer à leur faire opérer le choix d'une solution pertinente, vous risquez fort ici de perdre votre temps et votre argent. En revanche, si vous êtes d'une nature active et généreuse, sensible aux difficultés que peuvent rencontrer celles et ceux qui vous entourent, si comprendre leurs problèmes et les persuader en douceur d'adopter une solution plutôt qu'une autre vous mobilise, alors ce livre vous séduira. Cet ouvrage procure un véritable *process* à mettre en œuvre qui, d'étape en étape, permet aux managers, aux enseignants, aux parents, aux politiques d'obtenir l'approbation de celles et ceux dont ils se sentent quelque peu responsables.

Dans les années 2000, de nombreux ouvrages ont présenté avec succès, mais de manière quelque peu décousue, un puzzle de passionnantes expériences en psychologie comportementale. Tous nourrissaient le même dessein avoué : manipuler les autres¹ ! L'ambition ici est différente. Ce livre a pour respectable vocation de faciliter par le *Soft power* l'adoption en douceur de vos idées, de vos suggestions et cela au profit du plus grand nombre.

1. Je cite ici le plus célèbre d'entre eux : Robert Vincent Joule et Jean-Léon Beauvois, *Petit Traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, Presses universitaires de Grenoble, 2002 (nouvelle éd., 2014).

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	V
Avertissement	VII
Petit dialogue introductif	
Les 7 C du <i>Soft power</i> pour obtenir l'accord des Autres en douceur.....	1
Apostille.....	4
Crédibilité	
Comment renforcer votre Crédibilité aux yeux des autres.....	7
<i>Potestas</i> et <i>Auctoritas</i> , les deux sources originelles de la Crédibilité.....	9
Sachez développer votre <i>Potestas</i> et votre <i>Auctoritas</i>	12
8 techniques pour développer votre <i>Potestas</i> , à défaut de votre <i>Auctoritas</i>	12
L' <i>Auctoritas</i> , la quête du Graal en 10 conseils... et plus.....	20
Confiance	
Sachez gagner l'indispensable Confiance de ceux que vous souhaitez rallier à vos propositions.....	31
La Confiance et ses 3 sous-entendus primordiaux.....	32
Les 11 portes d'accès à la Confiance d'autrui.....	33
Certitude	
Accédez à la Certitude des besoins à contenter, clé de voûte du processus de persuasion.....	43
Pas de compréhension du besoin, pas d'adhésion possible.....	44
La Certitude du besoin de l'Autre, clé de voûte de sa persuasion.....	45
Les 3 composantes d'un besoin chez un individu.....	47
Mettre au jour le problème ou la difficulté à surmonter.....	47
Laquelle des 16 motivations humaines anime votre interlocuteur ?.....	49
Quelle solution satisfaisante proposer ?.....	67
La <i>Verticalisation</i> du besoin, une juste lutte à mener et à gagner.....	68

Comment analyser et faire reconnaître à autrui son besoin.....	72
<i>Le questionnement</i>	73
<i>La démonstration du besoin par la technique des 3P</i>	75
<i>Le mixage du questionnement et des 3P. Technique d'élargissement du besoin</i>	76
Conviction	
Sachez argumenter vos solutions avec succès.....	79
La méthode des CAB.....	79
La méthode des DIP.....	82
Les 4 pans de la pyramide de la persuasion.....	82
Entre pans <i>soft</i> et pans <i>hard</i> , lesquels choisir ?.....	85
Mots et intonations, les vrais moteurs de la Conviction.....	87
Closing	
Posez des clapets anti-retour et débusquez les Contestations.....	91
Le Closing pour le leadership de la conduite de l'échange.....	92
Le Closing besoin, pour la soumission au principe de cohérence.....	93
<i>Point 1 : capter les critères de décision</i>	97
<i>Point 2 : proposer une synthèse du besoin exprimé</i>	98
<i>Point 3 : obtenir un pré-engagement à adopter une solution</i>	98
Le Closing sur les bénéfiques et pertes des diverses solutions.....	98
Le Closing d'étape pour engager par petits pas.....	99
Le Closing final, entérinant le passage à l'acte.....	101
La proposition-test.....	101
La proposition directe pour quérir l'accord.....	103
Le choix d'une alternative.....	103
Cinq autres techniques pour emporter l'accord des plus récalcitrants.....	104
Contestation	
Le <i>Soft power</i> , l'approche idéale pour neutraliser les objections et accorder les positions en douceur.....	109
Discerner les objections dilatoires et les contestations de fond.....	110
Les judicieuses réponses aux habituelles objections dilatoires.....	110
« <i>Il faut que je réfléchisse</i> ».....	110
« <i>Avant de me décider, je dois en parler à...</i> ».....	111
« <i>C'est une bonne idée, on en reparle jeudi...</i> ».....	111
« <i>Il faut que je regarde s'il n'y a pas une autre solution</i> ».....	111
« <i>Je n'aime pas me décider vite</i> ».....	111
Le <i>Soft power</i> , l'approche douce qui ruine toute Contestation de fond.....	112

Faire face aux Contestations silencieuses.....	113
Savoir gérer les Contestations gestuelles.....	113
Traiter avec succès les Contestations verbalisées.....	114
Coopération	
Coopérez avec ceux que vous voulez convaincre, vous en ferez vos alliés quant à l'adoption de vos idées.....	121
Les 4 modes de Coopération pour convaincre en douceur.....	121
La Coopération par transaction.....	122
La Coopération par solidarité.....	124
La Coopération par sympathie.....	125
La Coopération par arrérage.....	127
La Coopération, le bon chemin pour un management en douceur.....	128
10 clés pour créer un esprit de Coopération en management d'équipe.....	133
7 clés pour une Coopération harmonieuse avec les enfants.....	140
Quel mode de Coopération adopter ?.....	144
Le couple besoin/Coopération, fondement de notre vie sociale.....	145
Conclusion	
Les bonnes questions à se poser en fin d'entretien.....	149
Annexe	
Entraînez-vous à convaincre par vidéo-formation.....	153
Testez votre savoir-faire commercial et comblez vos lacunes.....	153
Index	
	155

PETIT DIALOGUE INTRODUCTIF

Les 7 C du *Soft power* pour obtenir
l'accord des Autres en douceur

“

— Eh, dis donc Axel, tu boites ! Qu'est-ce qui t'arrive ?

— Ne m'en parle pas, j'ai un genou démoli.

— Démoli ? Tu as vu un médecin ?

— Oui, mon médecin m'a dit que mes cartilages sont fichus. Trop de foot, tue le foot, mon frère !

— Qu'est-ce que tu vas faire ?

— Il me conseille de me faire opérer très rapidement pour éviter l'irréparable.

— Ah bon ? Tu vas te faire opérer ?

— Attends, attends, pas de panique. Je n'en suis pas là. Mon médecin est bien gentil, excellent pour soigner une grippe ou une angine, me prescrire les médocs dont j'ai besoin, mais avant d'accepter de passer sur le billard, j'ai besoin de l'avis d'un vrai spécialiste dont c'est le métier.

— Quelqu'un de plus Crédible, tu veux dire ?

— Oui c'est ça ! J'ai pris rendez-vous avec un ponte de l'hôpital de Nantes. Une sommité en matière d'orthopédie. C'est le meilleur en France. Je veux avoir une confirmation de sa part avant de me décider.

(Un mois plus tard)

- Alors mon Axel, comment vas-tu ?
- Guère mieux.
- C'est-à-dire ? Tu as vu ton super spécialiste ?
- Il m'a fichu le seum. Il faut me poser une prothèse.
- Aïe ! C'est lui qui va t'opérer ?
- Ah oui ! Je lui ai bien dit : « Professeur, je veux bien me faire opérer, mais c'est vous qui m'opérez. Vous ne me faites pas opérer par un de vos Internes ! » Il me l'a promis et m'a dit que je pouvais lui faire Confiance.

(Deux mois plus tard)

- Mais tu claudiques toujours, Claudius ! Qué passa ?
- Standby, je ne suis pas certain de devoir faire quelque chose pour mon genou.
- Ah bon ? Tu te dégonfles ?
- C'est pas ça ! Mais le matin, je n'ai pas mal. Si je reste posé au bureau toute la journée, le soir franchement ça va. C'est quand je m'agite que je souffre.
- Là, je ne peux rien te dire. C'est à toi de voir. Si tu n'as pas la Certitude du besoin de te soigner, je peux comprendre ton indécision.

(Les semaines passent et rien ne se passe...)

- Alors, où en es-tu dans tes histoires de genou ?
- J'avance, j'avance.
- Les escargots marmonnent ça !
- Non, rigole pas. Je sais que je dois faire quelque chose, ça c'est sûr. Je ne peux plus rester comme cela. Le problème c'est que je n'ai pas une totale Conviction quant au bien-

fondé de l'opération. J'ai fait une recherche sur Internet ; il y a des solutions autres que l'opération. J'ai découvert que des kinés s'étaient spécialisés dans la rééducation du genou. Et puis la phytothérapie fait paraître des miracles. C'est quand même mieux que de se faire charcuter, non ?

— Bref, ta religion n'est pas faite pour la solution prothèse. D'où vient cette soudaine Contestation ? À moins que tu ne cherches à fuir...

— Non, je ne fuis pas ! J'en prends pour six semaines d'arrêt de travail et autant de rééducation. Sans compter les béquilles. Voilà l'objet de ma Contestation !

— Tu me fais rigoler. Phytothérapeutes et kinés sont parfaits pour des tendinites et des problèmes musculaires, mais ce n'est pas ton cas. Tu es tombé la semaine dernière dans les escaliers du métro. Tu ne peux pas contester que ton genou se déboîte. Tu dois bouger. Pas de Contestation mon petit pote, O-PÉ-RA-TION !

(Quelques jours s'écoulent...)

— Tu sais quoi ? C'est décidé. Tu m'as convaincu, j'opte pour l'opération.

— Ah bon, tes histoires de kinés et de phytothérapie sont tombées à l'eau.

— Foutaises, tout ça. Je suis convaincu, l'opération c'est la bonne solution. Il faut que j'y passe. Mon genou est fichu, il est fichu !

— C'est bien, tu deviens raisonnable. Quand vas-tu te faire opérer ?

— Ché pas trop. Il faudrait que j'appelle pour prendre rendez-vous.

— Il faudrait ? C'est quoi ça encore ? Qu'est-ce qui t'en empêche ?