

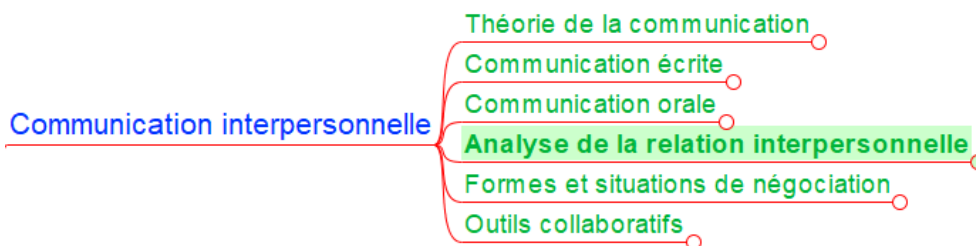
CNSTC 1.4 – La relation interpersonnelle

Table des matières

Pourquoi l'étudier ?	1
1 – La connaissance de soi.....	2
1.1 – La connaissance de soi pour choisir un métier.....	2
1.2 – La connaissance de soi et la négociation.....	2
1.3 – Et le stress ?	3
2 – La connaissance de l'autre.....	3
2.1 – L'identité.....	3
2.2 – La personnalité	3
2.3 – Les émotions.....	5
2.4 – Quel lien avec la négociation ?	6
3 – Tous des acteurs !	7
4 – Alors, comment soigner la relation » ?.....	7
4.1 – La règle des 4 x 20.....	7
4.2 – Les codes.....	9
Compléments	10

Pourquoi l'étudier ?

Nous continuons la partie 1, **la communication interpersonnelle** :



« Le titulaire du BTS CCST fait preuve de dynamisme, de disponibilité, de **capacité d'écoute** et de **qualités de communication**. »

« Dans le cadre de son activité sédentaire, il accueille [et] conseille la clientèle..

Dans le cadre de son activité itinérante, il visite régulièrement ses clients ou les prescripteurs. »

1 – La connaissance de soi

1.1 – La connaissance de soi pour choisir un métier

Ressource Internet : questionnaire « Quel métier pour moi »

Source : ONISEP - <https://www.onisep.fr/Media/Regions/Hauts-de-France/Nord-Pas-de-Calais/Multimedia/Quiz-de-positionnement/Quiz-Quels-metiers-pour-moi>

A VOUS DE JOUER !

Faites le test sur PC. Que pensez-vous du résultat ?

1.2 – La connaissance de soi et la négociation

« Pour un commercial, bien se connaître est indispensable pour s'épanouir dans sa vie personnelle et professionnelle, réaliser ses projets et arriver à ses fins. Il faut **apprendre à valoriser et améliorer ses points forts et à accepter ses défauts** en s'efforçant de les corriger. »

A VOUS DE JOUER !

Faites le test sur papier. Que pensez-vous du résultat ?

Au vu des résultats obtenus dans le test, observez le tableau ci-dessous. Le test entraîne une analyse positive des différents styles, mais il convient de garder à l'esprit les petits défauts qui accompagnent les styles trop affirmés.

	Analyse positive	Les défauts à corriger	Votre mot clé
Style 1 Les actifs	C'est le style des gens qui aiment l'action. Vous aimez le travail, la réussite, vous aimez résoudre des problèmes difficiles, vous voulez progresser. Vous n'aimez pas la facilité.	Vous ne réfléchissez pas toujours avant d'agir. L'organisation est pour vous du temps perdu.	Rigueur Application
Style 2 Les organisés	C'est celui des gens de méthode. Vous êtes organisé, vous savez préparer votre action, vous faites preuve de sens tactique pour atteindre votre but. Vous n'aimez pas l'improvisation.	Vous éprouvez quelques difficultés à vous lancer, à improviser. Vous passez du temps sur les tâches administratives.	Persévérance Créativité Méthode
Style 3 Les communicatifs	C'est celui des gens qui recherchent la communication. Vous aimez le travail de groupe, voir et entendre les autres, garder le contact avec des individus. Vous n'aimez pas être isolé.	Vous privilégiez les contacts qui priment sur l'efficacité. Vous délaissez les gens qui communiquent mal.	Intégrité
Style 4 Les imaginatifs	C'est celui des gens d'idées. Vous aimez réfléchir à votre action, vous êtes à l'aise dans l'échange d'idées, la créativité, la nouveauté. Vous voulez souvent innover. Vous n'aimez pas la répétition.	La réflexion l'emporte sur l'action. Vous vous lassez vite. Vous compliquez souvent les problèmes.	Créativité

Source : Négociation commerciale – de la théorie à la pratique – Erick Leroux & Emmanuel Chouraqui, Vuibert 2016

1.3 – Et le stress ?

Vidéo : MICRO-SANTÉ#1 // Le stress est-il positif ou négatif ?

Source : Sorbonne Université - <https://www.youtube.com/watch?v=NjmgESYwNhA>

Stress

Lexique

Déséquilibre entre la perception qu'une personne a des **contraintes** de son environnement de travail et la **perception** qu'elle a de **ses propres ressources** pour y faire face.

Source : <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html>

2 – La connaissance de l'autre

2.0 – Rappel !

« Il faut qu'un bon négociateur agisse avec eux par rapport à leurs idées, s'il ne veut pas se tromper. Il faut donc qu'il se dépouille en quelque sorte de ses propres sentiments pour se mettre à la place du prince avec qui il traite, qu'il se transforme, pour ainsi dire en lui, qu'il entre dans ses opinions et dans ses inclinations »

François de Callières, de la manière de négocier avec les souverains, 1716

故曰：知己知彼，百戰不貽；不知彼而知己，一勝一負；不知彼不知己，每戰必貽。

« Qui connaît l'autre et se connaît, en cent combats ne sera point défait.

Qui ne connaît l'autre, mais se connaît, sera vainqueur une fois sur deux.

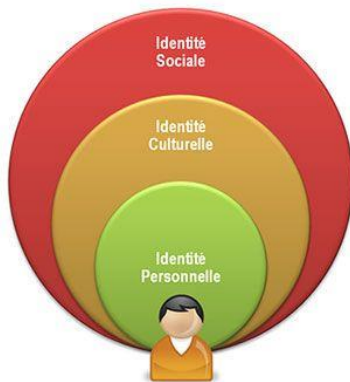
Qui ne connaît pas plus l'autre qu'il ne se connaît sera toujours défait ».

孙子兵法 Sunzi, l'Art de la Guerre, ~ 6e siècle avant J.-C.

2.1 – L'identité

« L'identité traditionnelle » ...

« Reprenons le schéma que Philippe Buschini a imaginé pour définir l'écosystème de l'identité traditionnelle :



Source de l'image :

<http://www.buschini.com/>

- **L'identité personnelle** renvoie l'individu à son individualité, aux caractéristiques qui le rendent unique. D'un point de vue juridique, l'identité d'une personne est inscrite dans l'état civil et est garantie par l'État. Il s'agit de l'ensemble des éléments de fait et de droit relatifs à un individu (date et lieu de naissance, nom, prénom, filiation, etc.) légalement reconnu ou constaté, qui permet de l'individualiser de manière unique.
- **L'identité sociale**, elle, se réfère aux statuts que l'individu partage avec les autres membres de ses groupes d'appartenance (sexe, âge, métier...).(…)
- **L'identité culturelle**, très (trop) souvent confondue avec l'identité sociale, est l'adhésion plus ou moins complète d'un individu aux normes et valeurs d'une culture. »

Source : réseau Canopé - <https://www.reseau-canope.fr/savoirscdi/societe-de-linformation/reflexion/identite-numerique-quels-enjeux-pour-lecole/une-definition.html>

2.2 – La personnalité

Personnalité

Lexique

Ce qui constitue la personne, qui la rend psychiquement, intellectuellement et moralement distincte de toutes les autres.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

« La personnalité d'un individu détermine ses comportements et dicte ses actions. On distingue quelques principaux traits de personnalité :

- l'extraversion (ex. : une personne sociable) ou l'introversion (ex.: une personne en retrait);
- l'autonomie (ex.: une personne indépendante) ou la soumission (ex.: une personne dépendante);
- la stabilité (ex.: une personne insouciant) ou l'instabilité (ex.: une personne irritable) ;
- l'affectif (ex.: une personne émotive) ou la logique (ex.: une personne rigoureuse).

La personnalité s'exprime dans les **attitudes** qui ne peuvent s'observer de l'extérieur (ce que l'on ressent, ce que l'on pense) tandis que le **comportement** exprime ces attitudes et se traduit en action (ex.: une personne timide agit avec réserve et sans s'imposer). »

Source : manuel Relation Client et négociation vente – BTS NDRC – Nathan « Technique » 2020

Attitude

Lexique

- Manière de tenir son corps, position que l'être animé lui donne, par ses propres réactions, sans contrainte extérieure.
- **Manière de se tenir** qui correspond à un état d'âme, une émotion, un sentiment.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

Comportement

Lexique

- [Psychologie :] **Ensemble des réactions observables** chez un individu placé dans son milieu de vie et dans des circonstances données.
- **[Langage courant :]** Manière d'être ou d'agir d'une personne.

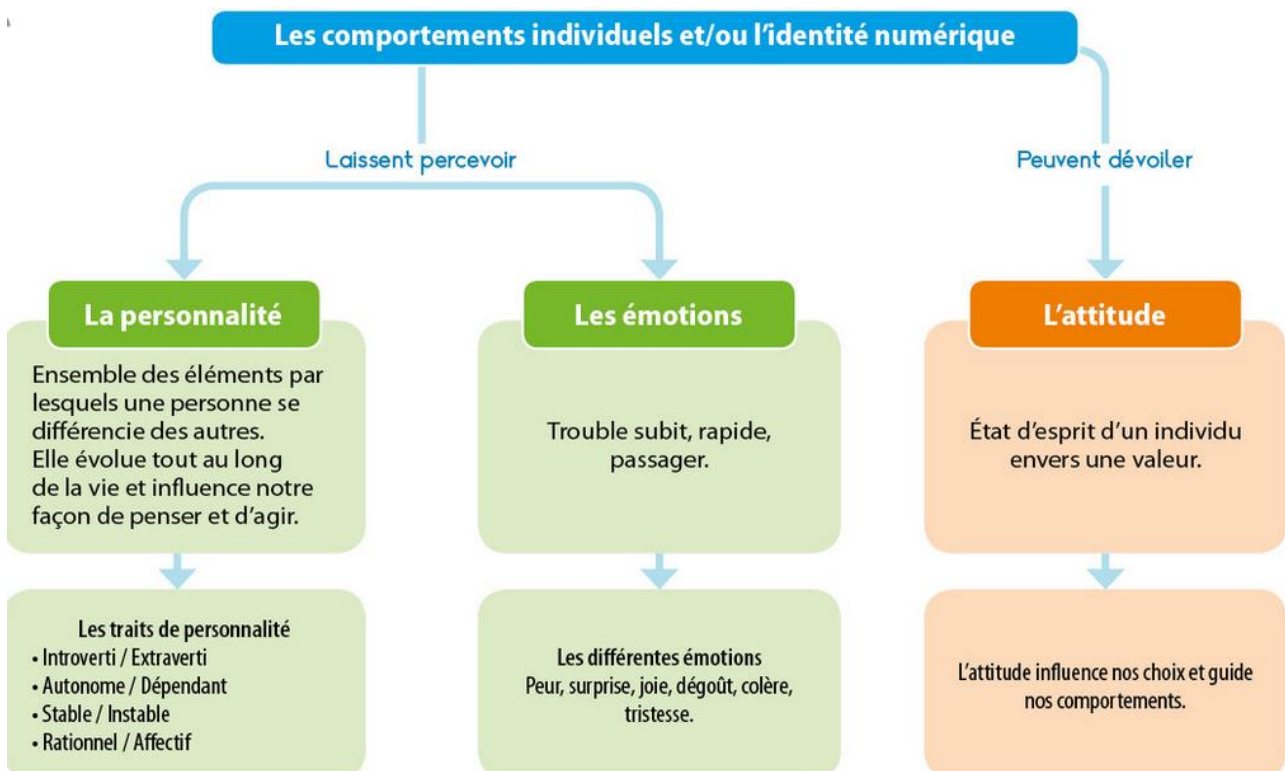
Source : dictionnaire Larousse en ligne - <https://www.larousse.fr/>

Emotion

Lexique

- Trouble subit, agitation passagère causés par un sentiment vif de peur, de surprise, de joie, etc. : Parler avec émotion de quelqu'un.
- **Réaction affective transitoire** d'assez grande intensité, habituellement provoquée par une stimulation venue de l'environnement.

Source : dictionnaire Larousse en ligne - <https://www.larousse.fr/>



Source : manuel de sciences de gestion et numérique – 1^{ère} STMG – Nathan « technique » 2019

Estime de soi.

Lexique

Bonne **opinion que l'on a de soi-même, de sa propre valeur** ; satisfaction morale de pouvoir se juger irréprochable en conscience.

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

Motivation

Lexique

Raisons, intérêts, éléments qui poussent quelqu'un dans son action.

Source : dictionnaire Larousse en ligne - <https://www.larousse.fr/>

« Ensemble des raisons **rationnelles, émotionnelles, personnelles ou d'intérêt général, physiques et/ou psychologiques**, qui pousse un individu à l'action (déclenchement du comportement) et/ou à l'adoption d'une attitude particulière et/ou à l'expression d'une opinion. **Elles peuvent être objectives et/ou subjectives, conscientes et/ou inconscientes.** »

Source : <https://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Motivations-238415.htm?recherche=motivation>

Attente

Lexique

Action de compter sur quelque chose ou quelqu'un.

Source : dictionnaire Larousse en ligne - <https://www.larousse.fr/>

Valeur

Lexique

Ce qui est **posé comme vrai, beau, bien**, d'un point de vue personnel ou selon les critères d'une société et qui est donné comme un idéal à atteindre, comme quelque chose à défendre.

Source : dictionnaire Larousse en ligne - <https://www.larousse.fr/>

Ethique

Lexique

Ensemble des principes moraux qui sont à la base de la conduite de quelqu'un.

Source : <https://www.larousse.fr/>

2.3 – Les émotions

2.3.1 – Les émotions de base et les émotions secondaires

Ressource internet : « Emotion primaire et émotion secondaire » :

« Paul Ekman a élaboré une autre théorie ; celle des émotions primaires et secondaires (1990). Face à la complexité des émotions, ce psychologue tente de les classer. Il affirme qu'il existe des émotions primaires/fondamentales et secondaires/complexes. Les émotions primaires seraient universelles et leurs expressions seraient les mêmes (qu'importe l'âge, le sexe ou les cultures). Ces émotions seraient également présentes chez les primates. Ekman affirme qu'il existe six émotions de base : la joie, la tristesse, la peur, surprise, dégoût et la colère. À l'inverse des émotions évoquées précédemment, les émotions secondaires sont plus complexes. Elles sont le résultat de notre croissance, de l'interaction avec les autres et la combinaison de plusieurs émotions primaires. Par ailleurs elles sont plus difficiles à identifier que les émotions fondamentales. Cela se traduit souvent par une absence de geste. Le psychologue discerne un grand nombre d'émotions secondaires comme : Culpabilité, embarras, mépris, fierté, l'amusement, satisfaction ou encore la honte. »

Source : Gaspard Fourchard/Maxime Balan

<http://web-uf.uf-mi.u-bordeaux.fr/ter-2019/Fourchard-Balan/emotion1.html>

Emotions de base	Emotions secondaires
1. la joie	• Culpabilité
2. la tristesse	• embarras
3. la peur	• mépris
4. la surprise	• fierté
5. le dégoût	• l'amusement
6. la colère	• satisfaction
	• honte...

2.3.2 – Les émotions de base et les émotions secondaires

Ressource internet : Moïra Mikolajczak, « Les compétences émotionnelles »

Compétences émotionnelles

Les compétences émotionnelles désignent la capacité – mise en pratique – à **identifier, à comprendre, à exprimer, à gérer et à utiliser ses émotions et celles d'autrui.**

Elles jouent un **rôle essentiel** dans la santé mentale, la santé physique, **la performance au travail et les relations sociales.**

Source : Moïra Mikolajczak, « Les compétences émotionnelles », Dunod (2014)
https://www.dunod.com/sites/default/files/atoms/files/Feuilletage_442.pdf

	Versant intrapersonnel - SOI	Versant interpersonnel - AUTRUI
	Les personnes ayant des compétences émotionnelles élevées	
IDENTIFICATION	sont capables d'identifier leurs émotions	sont capables d'identifier les émotions d'autrui
COMPREHENSION	comprennent les causes et conséquences de leurs émotions	comprennent les causes et conséquences des émotions d'autrui
EXPRESSION	sont capables d'exprimer leurs émotions, et de le faire de manière socialement acceptable	permettent aux autres d'exprimer leurs émotions
REGULATION	sont capables de gérer leur stress et leurs émotions (lorsque celles-ci sont inadaptées au contexte)	sont capables de gérer les émotions et le stress d'autrui
UTILISATION	utilisent leurs émotions pour accroître leur efficacité (au niveau de la réflexion, des décisions, des actions)	utilisent les émotions des autres pour accroître leur efficacité (au niveau de la réflexion, des décisions, des actions)

2.4 – Quel lien avec la négociation ?

2.4.1 – L'impact de l'identité culturelle

« La capacité à intégrer une situation est très étroitement liée au mode de raisonnement appris depuis l'enfance. Ces éléments d'ordres socioculturel (ex. : le milieu social) et psychologique agissent comme des filtres par rapport aux événements vécus.

Intégrer le contexte socioculturel des autres impose d'**identifier les stéréotypes** (idées que les individus se font les uns sur les autres, par exemple sur une classe sociale) et de **combattre les préjugés** (réactions de défense contre des menaces réelles ou imaginaires).

Le commercial doit en avoir conscience pour ajuster ses propos et son attitude face à l'autre. »

Source : manuel Relation Client et négociation vente – BTS NDRC – Nathan « Technique » 2020

A VOUS DE JOUER ! discussion de groupe

1. Comment les stéréotypes et les préjugés peuvent-ils influencer sur une négociation ?
2. Comment les gérer ?

2.4.2 – L'impact de la personnalité

故將有五危：

Cinq qualités sont dangereuses chez un général :

1. 必死，可殺也； 1. s'il est téméraire, il peut être tué ;
2. 必生，可虜也； 2. s'il est lâche, il sera capturé ;
3. 忿速，可侮也； 3. s'il est emporté, on peut le berner ;
4. 廉潔，可辱也； 4. s'il possède un sens de l'honneur trop chatouilleux, on peut le calomnier ;
5. 愛民，可煩也。 5. s'il a une âme compatissante, on peut le tourmenter.

孙子兵法 Sunzi, l'Art de la Guerre, ~ 6e siècle avant J.-C.

A VOUS DE JOUER ! discussion de groupe

1. Comment transposer ces observations à une situation de négociation ?
2. Si vous observez ces qualités chez l'autre dans une négociation, comment en profiter ?
3. Si vous vous reconnaissez dans une de ces qualités, comment le gérer en négociation ?

3 – Tous des acteurs !

« Le statut, le rôle des acteurs et le rapport de place »

« Dans une situation de communication interpersonnelle, il convient de prendre en compte :

Le statut de son interlocuteur

Lexique

C'est-à-dire sa position dans l'organisation, la hiérarchie ou la structure sociale ;

Son rôle,

Lexique

C'est-à-dire **ce que la société attend** de lui, les comportements ou la conduite qu'il doit tenir par rapport à son statut.

Chaque individu a souvent plusieurs statuts (ex. : commercial terrain, manager, référent « réseaux sociaux »). **Pour un même statut, il peut occuper plusieurs rôles.**

EXEMPLE : un chef des ventes doit atteindre ses objectifs de ventes, motiver son équipe, faire les mises à jour liées à la présence de son entreprise sur les réseaux sociaux...

Le rapport de place

Lexique

Le rapport de place est la **façon dont les individus se positionnent les uns par rapport aux autres** (position supérieure, inférieure, équilibrée).

Il convient d'aboutir à un rapport de place satisfaisant pour les parties en présence. En effet, les interlocuteurs s'influencent mutuellement et font évoluer le rapport de place dans le cadre de leur « négociation ».

EXEMPLE : durant un entretien de vente, le commercial tente d'établir une relation équilibrée et acceptée par le client. »

Source : manuel Relation Client et négociation vente – BTS NDRC – Nathan « Technique » 2020

4 – Alors, comment soigner la relation » ?

« Parmi les **traits de personnalité particulièrement appréciés chez les commerciaux**, on trouve

- l'authenticité ;
- la politesse ;
- le respect des codes oraux et écrits ;
- la motivation ;
- le fait d'être attentif aux autres ;
- l'autonomie ;
- l'organisation ;
- l'aisance relationnelle. »

Source : manuel Relation Client et négociation vente – BTS NDRC – Nathan « Technique » 2020

4.1 – La règle des 4 x 20

Vidéo : La règle des 4x20 - Prépa Grand oral du bac

Source : Trouve Ta Voix - <https://youtu.be/wnPAnV6QcIM>

A VOUS DE JOUER !

Quels sont les 4 x 20 ?

Comment adapter ces conseils à l'accueil des clients pendant votre stage ?

LA PRISE DE CONTACT

Nous n'avons pas 2 fois l'occasion de faire une bonne première impression...

LA PRISE DE CONTACT

Les 20 premières secondes

- sont déterminantes
- jugement inconscient
- première impression



LES 4 X 20

Les 20 premiers centimètres

- Souriant, regard franc
- Détendu
- Distance respectée (sphère intime et sociale)
- Maquillage
- Rasage
- Cheveux ...



Les 20 premiers mots

- Vocabulaire positif
- Langage courant
- Ton, débit, articulation, rythme
- Phrase d'accroche personnalisée



Les 20 premiers gestes

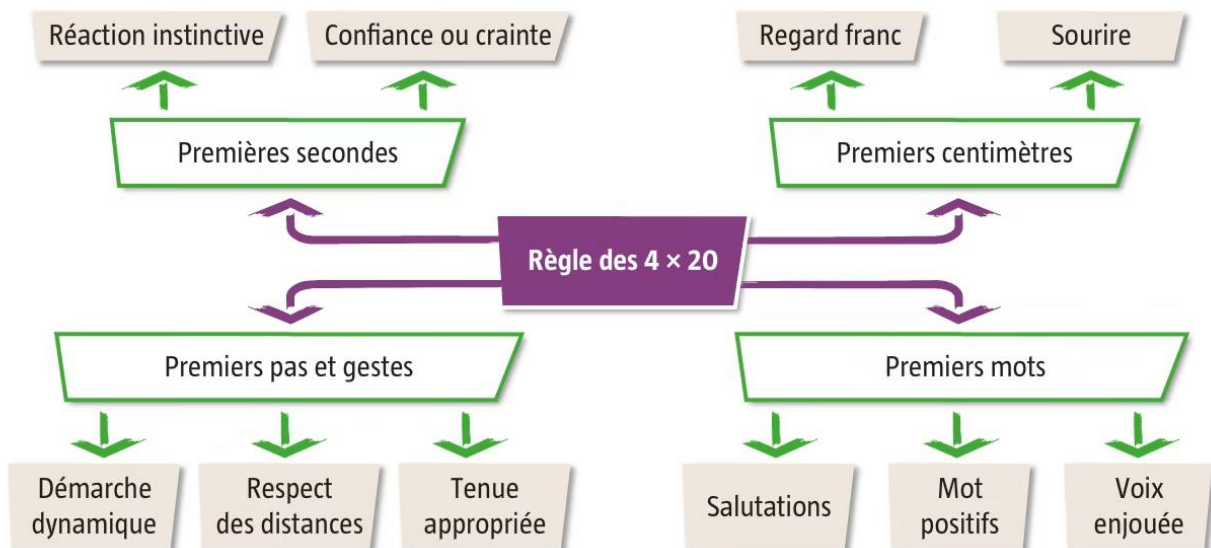
- Gestes naturels et ouverts
- Démarche assurée
- Posture droite
- Tenue soignée et adaptée



Source : Laeti Duclos - <https://youtu.be/171K5Pr5UN8>

Synthèse du manuel Foucher

> La première impression ou la règle des 4 x 20



Source : manuel Relation Client et négociation vente – BTS NDRC - Foucher 2020
Synthèse animée : <https://vimeo.com/275084456/e120f7ee10>

4.2 – Les codes

Vidéos : *Comprendre les codes sociaux en entreprise*

- Au travail, comment je m'habille ? - <https://youtu.be/sPauCrsayt0>
- C'est la pause - <https://youtu.be/uZP2tVyn3g8>
- L'heure, c'est l'heure - <https://youtu.be/izrbPPyEtEE>

Source : ESAT Image-Arts graphiques et EDF

Code

Ensemble de coutumes ou de règles parfois écrites, qu'il est convenu de respecter dans une matière, dans un domaine, dans un milieu donné.

Lexique

Source : TLFi - Trésor de la langue Française informatisé - <http://atilf.atilf.fr/>

Ressource internet : « Pourquoi adopter les codes ? »

« Vous êtes dans une entreprise ou dans une structure qui joue un rôle à jouer dans la société. Cette entreprise ou structure a un historique, un présent et des objectifs pour l'avenir, une raison d'être et des valeurs (...)

- Adopter les codes de son employeur, c'est tout simplement **accepter de lui parler dans son langage** (...)
- Adopter les codes, c'est avoir un **langage commun face à l'environnement souvent hostile de l'entreprise**. Les clients, les fournisseurs, le marché, les actionnaires demandent beaucoup. Il convient pour leur répondre d'adopter un discours commun qui porte le collectif de l'entreprise vers le succès commun (...).

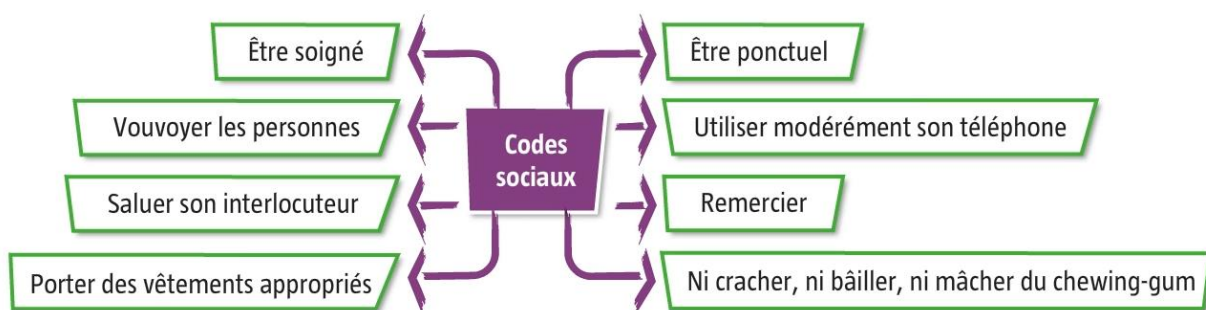
Mais quels sont ces codes dont il est question ? Les codes et les règles prévalant chez votre employeur sont de plusieurs natures. Chaque type de règle ou de code mérite votre attention. En voici quelques exemples :

- Le **vocabulaire ou jargon** : il est propre à chaque métier, le jargon, c'est la langue de l'entreprise ou de sa filière.
- Le **comportement** : le comportement va aussi avec le métier. Il peut par exemple aller jusqu'à choisir des tournures de phrases particulières.
- L'**habillement** : à chaque métier ses règles vestimentaire. Celles-ci sont plus ou moins permissives.
- Les règles de base de **savoir-vivre / politesse** : Les règles élémentaires de base (bonjour, merci...) ne sont pas de rigueur partout, pourtant elles sont appréciées de tous sans en faire trop bien sûr.
- Les **règles écrites**. Il s'agit ici du règlement intérieur, des règles de sécurité, du fonctionnement du CE, des outils métier... Se référer au règlement intérieur, à la charte qualité pour savoir de quoi il retourne.
- Les **règles non écrites** : Elles sont fonction du personnel et de la hiérarchie en place. Pour les connaître, il faut apprendre concrètement ce qu'attendent ceux avec qui ou pour qui vous travaillez. »

Source : « Mieux vivre en entreprise » - <https://mieux-vivre-en-entreprise.fr/pourquoi-adopter-codes/>

Synthèse du manuel Foucher

> Les huit codes sociaux nécessaires à une communication courtoise et efficace



NOTE : dans certains contextes, l'usage peut être de tutoyer plutôt que de vouvoyer !!

Source : manuel Relation Client et négociation vente – BTS NDRC - Foucher 2020

Synthèse animée : <https://vimeo.com/275084456/e120f7ee10>

Compléments

- Vidéo : « Quel est son profil de négociateur ? » Abilways - https://youtu.be/TVr5dW_WpLQ
- Dossier « lutter contre le stress » - Lumni - <https://www.lumni.fr/dossier/lutter-contre-le-stress>
- Lloyd Price – Personality - <https://youtu.be/W2aD25M5Su8> - <https://youtu.be/Mczw7k4t-Ms>
- Décoder les gestes de l'autre - <https://www.actionco.fr/Thematique/methodologie-1246/fiche-outils-10181/Decoder-les-gestes-de-l-autre-324151.htm>
- Bande-annonce de la « masterclass » de Christophe Caupenne
<https://mentorshow.com/en/offers/free-lesson/christophe-caupenne-enseigne-negociation>
- Test internet : « En négociation, savez-vous maîtriser votre stress ? » Isabelle Lallée -
<https://www.actionco.fr/Action-Commerciale/Article/En-negociation-savez-vous-maitriser-votre-stress--35760-1.htm>
- Oh my Gad! How do you say that in French? – PRX - <https://youtu.be/aV82Odx61Fk>